



COMUNE DI PORTOFERRAIO

Sede Municipale Via Garibaldi, 17 – 57037 Portoferraio (LI) – tel 0565937111 – fax 0565916391 Coice Fiscale 82001370491 Sito : <http://www.comune.portoferraio.li.it> – Pec: comune.portoferraio@postacert.toscana.it

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60, D.LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICO INFORMATICA DELLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNE DI PORTOFERRAIO

Cig: Z612866D26

CAPITOLATO TECNICO

Articolo 1. Oggetto della gara

Oggetto della gara è l'acquisizione, da parte dell'Amministrazione Comunale di Portoferraio, di un servizio di assistenza e supporto nei settori tecnico-sistemistico informatico e del ruolo di amministratore di sistema con l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica in dotazione al Comune (postazioni di lavoro, stampanti, apparecchiature di rete, apparati di protezione), e livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

Articolo 2. Sedi

L'erogazione del servizio interesserà le seguenti sedi dell'Amministrazione in Portoferraio:

- ➔ sede Municipale: via Garibaldi, 17;
- ➔ magazzino Comunale: Via della Ferriera snc
- ➔ biblioteca comunale De Laugier. Via Napoleone;
- ➔ Centro Giovani: Calata Italia snc;

ogni altra sede ulteriore dovesse essere allestita dall'Amministrazione.

Articolo 3. Durata

L'Operatore economico che risulterà aggiudicatario della gara (denominata in seguito anche "Fornitore") si assumerà l'onere di fornire le risorse specialistiche necessarie a garantire il servizio per una durata di 36 mesi).

Articolo 4. Attività

Servizio di assistenza e supporto nei settori tecnico-sistemistico informatico e del ruolo di amministratore di sistema con l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica in dotazione al Comune.

I servizi informatici, di supporto per il Comune Portoferraio sono richiesti con specifico riferimento ai seguenti prodotti :

- 1) sicurezza informatica
- 2) gestione applicativo software
- 3) gestione postazioni di lavoro (PDL)
- 4) networking:

La modifica, non di rilevante entità, dell'infrastruttura informatica in uso presso l'Amministrazione, hardware e software, nel periodo di esecuzione del servizio, non comporta variazione di compensi o comunque maggiori oneri a carico dell'Amministrazione.

Articolo 5. Descrizione del servizio

Tramite il servizio di Help Desk di primo Livello l'Operatore Economico ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica del Comune. Al soggetto aggiudicatario potranno essere affidate, senza maggiori oneri in capo all'Amministrazione, anche le funzioni di amministratore di sistema secondo le indicazioni contenute nel provvedimento del Garante della privacy del 27/11/2008 e smi.

L'Operatore Economico dovrà svolgere le attività di Assistenza utenti come primo punto di front office rispetto a tutte le problematiche di tipo informatico incontrate dagli utenti interni del Comune.

Il servizio di Help Desk di primo livello dovrà essere costituito da figure di profilo Operatore Help Desk dislocate nelle sedi del soggetto aggiudicatario.

Il servizio di Help Desk di primo livello (Assistenza utenti e Gestione Postazioni di Lavoro) offerto si caratterizza dalla presenza di un accesso multicanale, con modalità SPOC (Single Point Of Contact).

I processi operativi dovranno essere conformi alle linee guida ITIL v3, al fine di adottare pratiche riconosciute e standard internazionali di settore.

Nel dettaglio il processo operativo che dovrà essere adottato, verosimilmente, è il seguente:

1. accoglienza richieste mediante un unico punto di contatto multicanale di immediato accesso;
2. gestione e instradamento di tutte le problematiche e delle attività ad esse correlate;
3. risoluzione di ogni problematica segnalata;
4. condivisione con l'utenza dell'iter di risoluzione di ogni problematica, tramite Portale Web dedicato al servizio;
5. condivisione della reportistica periodica, analitica e sintetica, sull'andamento del servizio.

L'apertura di una richiesta di intervento all'help-desk (Ticket) potrà avvenire alternativamente mediante i seguenti canali di comunicazione:

- inserimento diretto della richiesta sul sistema di Web Trouble Ticketing;
- chiamata telefonica al numero preposto;
- e-mail all'indirizzo preposto;

Il servizio dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì con orario **8:00-17:00** (n.5 giorni lavorativi a settimana, festività escluse).

L'aggiudicatario dovrà dichiarare, inoltre, di rendersi disponibile ad effettuare, a semplice richiesta dell'Amministrazione, entro le ventiquattro ore successive, **eventuali** n. 2 interventi a settimana on site di 4 ore

cadauno. I soggetti abilitati a tale servizio dovranno essere costituiti da figure di profilo Assistente Tecnico/Sistemista .

Il servizio **on site** dovrà svolgere le attività legate alla logistica, alla movimentazione, alla configurazione, all'installazione, alla dismissione ed alla manutenzione adeguativa e correttiva delle postazioni di lavoro e dei dispositivi informatici di supporto alla produttività individuale facenti parte, o che entreranno a far parte, del parco macchine del Comune di Portoferraio Il personale tecnico riceverà le richieste di servizio e di assistenza dall'Help Desk e interverrà on site per l'esecuzione dell'intervento nei tempi stabiliti. Vengono effettuati anche interventi programmati sulla base del piano di lavoro come interventi di manutenzione preventiva, evolutiva e correttiva del hardware delle pdl e del software delle postazioni di lavoro, realizzazione e gestione di immagini di configurazione standard di Pdl, IMAC e roll out.

Il corrispettivo dovuto dall'Amministrazione per la prestazione del Servizio on site, da considerarsi omnicomprensivo, quantificato in singoli pacchetti settimanali di 4 ore non frazionabili, è di € 240,00, oltre IVA (60,00 euro oltre IVA all'ora). Le 4 ore, facenti parte del pacchetto del singolo intervento, decorreranno dall'ingresso del tecnico in comune e termineranno immediatamente dopo l'uscita dello stesso dalla sede comunale. L'operatore economico dovrà rendersi disponibile ad effettuare almeno n. 2 interventi settimanali presso la Sede, qualora richiesti.

Articolo 6. Personale

Per l'esecuzione dei servizi di cui all'articolo 5 del presente documento il fornitore dovrà essere in possesso delle conoscenze tecniche delle piattaforme tecnologiche dell'Amministrazione oggetto del servizio, e dovrà essere in possesso dei requisiti di esperienza e professionalità almeno triennale, acquisite nell'ambito di prestazioni rese a favore di soggetti pubblici o privati in servizi identici o analoghi a quelli da effettuare, con riferimento almeno ai servizi di cui all'articolo 5: sicurezza informatica, gestione applicativo software, gestione postazioni di lavoro (PDL) e networking:

A titolo esemplificativo il soggetto che andrà ad operare fisicamente presso la sede dell'Amministrazione dovrà essere in grado, nel complesso, di esplicitare le seguenti mansioni:

- assistenza client;
- amministrazione del sistema
- assistenza stampanti
- attività sistemistiche;
- attività di difesa perimetrale (firewall);
- amministrazione di rete (networking);
- installazione e configurazione di software generici.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di eseguire controlli sulla regolarità delle forme contrattuali del rapporto di lavoro delle persone impiegate nel servizio e di verificare le competenze dichiarate in capo ai singoli soggetti indicati in sede di partecipazione alla gara.

Nell'esecuzione dell'appalto non si rilevano rischi da interferenza e, pertanto, non si è reso necessario provvedere alla redazione del DUVRI. Non sussistono, conseguentemente, costi per la sicurezza.

Articolo 7. Compensi

Il compenso a favore della ditta aggiudicataria è determinato in sede di gara in base al ribasso unico percentuale offerto sull'importo a base d'asta.

Il compenso per la gestione del servizio si intende comprensivo di tutte le prestazioni connesse ed accessorie che si dovessero rendere necessarie per l'esecuzione a regola d'arte dei servizi in oggetto, nonché di tutti gli oneri diretti ed indiretti derivanti dalla realizzazione di quanto previsto nel presente documento, nel pieno rispetto della normativa vigente nazionale e comunitaria applicabile.

Il pagamento del servizio verrà effettuato con fatturazione posticipata mensile a quote costanti in relazione al servizio di Help Desk e sulla base dell'effettiva prestazione effettuata per il servizio on site.

Ai sensi dell'art. 3 comma 7 della L.136/2010, il fornitore dovrà comunicare gli estremi identificativi del c/c dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Il fornitore dovrà altresì assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'articolo 3 della L.136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto; qualora non assolva a detti obblighi, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo articolo 3 della L. 136/2010.

Articolo 8. Subappalto

In considerazione della specificità delle prestazioni richieste il subappalto è consentito secondo le disposizioni dell'articolo 105 del decreto legislativo n. 50/2016.

Articolo 9. Cauzione definitiva

La ditta aggiudicataria, nel termine di dieci giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva, dovrà costituire, a garanzia degli obblighi contrattuali, la garanzia fideiussoria di cui all'articolo 103 del D.Lgs. n. 50/2016, nella misura e con le forme ivi indicate, che saranno precisate dall'Amministrazione prima della stipula del contratto.

L'Amministrazione può rivalersi sulla cauzione nei casi previsti all'articolo 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

L'Impresa è tenuta al reintegro della cauzione, qualora questa sia stata escussa in tutto o in parte.

In caso di inottemperanza, il reintegro si effettua a valere sui corrispettivi da corrispondere alla ditta, ove l'Amministrazione non si avvalga della facoltà di risolvere il contratto.

Articolo 10. Condizioni generali di contratto

Il servizio dovrà essere svolto in base a quanto specificatamente indicato nel presente capitolato tecnico.

Articolo 11. Contatti con l'unità ordinante

Per eventuali informazioni di natura tecnica o amministrativa è possibile contattare l'Amministrazione attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione all'interno del sistema telematico START;

Articolo 12. Foro competente

Per eventuali controversie giudiziarie di qualsiasi natura, il Foro competente è quello di Livorno.

Portoferraio, li 21.05.2019



Il Dirigente Area 2
Dott. Luca Donati