



Ministero della cultura

SOPRINTENDENZA ARCHEOLOGIA BELLE ARTI E PAESAGGIO PER LE PROVINCE DI ALESSANDRIA ASTI E CUNEO

CAPITOLATIO TECNICO

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE RELATIVO AI SISTEMI INFORMATICI COSTITUENTI LA RETE TELEMATICA DELLA SOPRINTENDENZA ARCHEOLOGIA, BELLE ARTI E PAESAGGIO PER LE PROVINCE DI ALESSANDRIA, ASTI E CUNEO

ART. 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di assistenza tecnica e IMAC (Install, Move, Add, Change) delle attrezzature informatiche (personal computer, monitor, server, stampanti multifunzioni periferiche, concentratori, telefoni, ecc.) utilizzate all’interno delle sedi della Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per le province di Alessandria Asti e Cuneo, l’assistenza telefonica, l’assistenza remota ed on-site, nonché la custodia del materiale depositato nei magazzini.

L’aggiudicataria, nel rispetto degli SLA, (Service Level Agreement o accordo sui livelli di servizio), dovrà garantire inoltre la risoluzione delle problematiche di competenza, provvedere allo smistamento delle richieste non di propria competenza ad altre strutture, sia interne che a fornitori terzi e monitorare quelle assegnate ai fornitori per gli interventi in garanzia, secondo le indicazioni riportate nelle presenti condizioni di contratto.

L’elenco delle attività principali previste è:

1. consulenza normativa sul Codice dell’Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 così come modificato dal D.Lgs. n. 235/2010 e aggiornato al decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217), sul trattamento dei dati (D.Lgs. n. 196/2003 come integrato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, ed in generale su tutte le regolamentazioni e gli obblighi di legge per la P.A.;
2. manutenzione HW/SW per personal computer e periferiche connesse per le strutture della Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per le province di Alessandria Asti e Cuneo;
3. manutenzione HW/SW per la rete informatica e i suoi componenti nelle strutture della Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per le province di Alessandria Asti e Cuneo quali server, concentratori, firewall, gruppi di continuità ecc;
4. servizio assistenza per le attività di help desk on-site da erogare presso le sedi (Sede operativa di Alessandria, uffici temporanei Palazzo Chiabrese);
5. servizio di presidio per assistenza telefonica e da remoto.

Qualsiasi tipo di intervento per la riparazione di hardware deve essere effettuato on-site presso le sedi dell’intervento.

Si richiede all’aggiudicataria l’erogazione di diverse tipologie di servizi, di cui alcuni esempi, non esaustivi, vengono di seguito dettagliati:

1. nomina di Amministratore di Sistema ai sensi del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale. n. 300 del 24 dicembre 2008, come modificato dal Provvedimento del 25 giugno 2009;
2. responsabile CED con le mansioni necessarie per predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza ovvero le operazioni di backup dei dati e delle applicazioni;
3. verifica periodica della corretta funzionalità del sistema di disaster recovery;
4. assistenza tecnica ad attrezzature hardware, su personal computer e periferiche (riparazioni, installazioni, aggiornamenti e riconfigurazioni su personal computer, server, periferiche e rete locale);
5. assistenza al software di base e di automazione d’ufficio (installazioni, configurazioni, assistenza agli operatori);

6. assistenza di base ed applicazione delle correzioni e degli aggiornamenti rilasciati agli applicativi in uso negli uffici delle software house traslocati di postazioni di lavoro;
7. gestione del ricambio generazionale dell'hardware dell'Ente;
8. formazione del personale nelle discipline informatiche (sedute di addestramento all'impiego dei sistemi operativi e dei prodotti software per la produttività individuale condotte sul posto di lavoro);
9. sviluppo di piccole applicazioni software;
10. rapporti con il fornitore e servizio Hosting per la gestione del portale web dell'Ente;
11. collaborazione nella gestione del servizio di posta elettronica dell'Ente;
12. manutenzione del sistema informatico esistente; attivazione e gestione delle novità telematiche introdotte dagli enti centrali obbligatorie per l'Ente;
13. gestione della protezione dagli accessi indesiderati alla rete informatica istituzionale tramite internet;
14. gestione delle politiche di sicurezza interne all'Ente;
15. gestione del sistema antintrusione informatica e antivirus;
16. supporto in materia di privacy legata all'informatica istituzionale;
17. supporto nei progetti riguardanti l'information technology e le telecomunicazioni di interesse dell'Ente (firma digitale);
18. gestione dei rapporti contrattuali con i fornitori di software; collaborazione nella gestione delle procedure di acquisto di hardware e software;
19. validazione delle bolle e fatture riguardanti l'acquisto di materiale informatico e telefonico;
20. gestione dei rapporti con Consip per adesione a nuove convenzioni e ME.PA. per forniture di beni e servizi;
21. gestione dei rapporti con fornitori di telefonia e telecomunicazioni;
22. gestione dei rapporti con fornitori della connettività Internet;
23. manutenzione di base al sistema telefonico;
24. collaborazione con l'elettricista ed i tecnici della rete per piccoli lavori in economia;
25. ricerca di fornitori specializzati per esigenze particolari e gestione rapporti con gli stessi;

ART. 2 - MODALITÀ DI ESECUZIONE

L'intervento avrà luogo on-site durante le ore d'ufficio per almeno dieci (10) ore lavorative alla settimana (presenza con firma di su apposito registro). Per particolari esigenze tecniche od organizzative gli interventi potranno essere effettuati negli orari di chiusura degli uffici. Le prestazioni di manutenzione e assistenza potranno essere eseguite tramite servizio di teleassistenza quando disponibile, quando le stesse non richiedano la presenza fisica dell'aggiudicatario presso gli impianti, o quando l'intervento on-site non sia espressamente richiesto dal referente interno dell'Ente. L'aggiudicatario si riserva la possibilità di effettuare lavori presso il proprio ufficio, fornendo al cliente i risultati. L'aggiudicatario ha facoltà di farsi affiancare da collaboratori per svolgere i lavori di grandi dimensioni, collaboratori sull'operato dei quali garantisce direttamente. L'intervento on-site d'urgenza sarà garantito entro le quattro (4) ore lavorative in caso di problemi bloccanti il lavoro degli impianti (server e apparati di rete) ed entro le 8 (otto) ore lavorative per i restanti problemi. L'intervento in teleassistenza sarà garantito entro la giornata in cui lo stesso viene richiesto. L'assistenza telefonica sarà sempre disponibile (dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì) al numero di telefono indicato.

ART. 3 – ESPERIENZE RICHIESTE

- esperienza nell'amministrazione di cluster Hyper-V 2012 R2 e soluzioni SAN (FC/iSCSI)
- esperienza nell'implementazione e configurazione di ambienti misti VPN/MPLS WAN
- esperienza nella configurazione di load balancers
- esperienza nella configurazione e troubleshooting degli apparati di rete (rame e fibra)
- conoscenza approfondita di dispositivi di network security, quali firewall, web security e AAA
- conoscenza approfondita di PowerShell, bash, python e PHP
- conoscenza dei più famosi CMS (Wordpress, Joomla)

ART. 4 - CONDIZIONI DEL SERVIZIO

Sono a carico dell'aggiudicataria tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e del servizio oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione dello stesso o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale. L'aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto. In ogni caso, l'aggiudicataria si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate. L'aggiudicataria è tenuta ad utilizzare tutte le cautele e i possibili accorgimenti di natura tecnica e organizzativa per assicurare che il trattamento dei dati istituzionali effettuato dal personale tecnico nell'esercizio delle funzioni di assistenza e manutenzione avvenga nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di privacy e di sicurezza. Particolari accorgimenti dovranno inoltre essere adottati dai tecnici dell'aggiudicataria per la corretta custodia e l'uso delle password, applicative o di sistema, eventualmente comunicate per lo svolgimento delle mansioni previste dal contratto. L'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni ed altro che dovesse accadere per qualsiasi causa, al personale dell'aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio, convenendosi che a tale riguardo qualsiasi onere è già compensato e compreso nel corrispettivo contratto. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula, resteranno ad esclusivo carico dell'aggiudicataria, la quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione. L'aggiudicataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti. Le attività da svolgersi presso gli uffici dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici e senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto. L'aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'amministrazione contraente e/o da terzi autorizzati. L'aggiudicataria risponde puramente per danni alle persone e alle cose che potessero derivare all'Ente per fatto suo o dei suoi addetti nell'espletamento del servizio manutentivo, tenendo perciò sollevato ed indenne l'Ente da qualsiasi protesta o molestia che al riguardo venisse mossa. L'aggiudicatario è inoltre responsabile del buon andamento del servizio manutentivo ad esso affidato e delle passività nelle quali l'Ente dovesse incorrere per l'inosservanza di obblighi facenti carico direttamente a lui ed al personale da lui dipendente. L'aggiudicataria si impegna ad avvalersi di personale specializzato; detto personale potrà accedere negli uffici dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere dell'aggiudicataria verificare preventivamente tali procedure. L'aggiudicataria si impegna a consentire all'Amministrazione di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione del servizio, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

ART. 5 - IMPORTO E DURATA

L'importo posto per l'affidamento ammonta a complessivi euro 23.424 (ventitremilaquattrocentoventiquattro/00) al lordo delle imposte di Legge. L'importo deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio secondo le presenti condizioni di contratto. L'importo degli oneri della sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze (art. 26, comma 5, D. Lgs. 81/2008 e Determinazione Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5/3/2008). Ai sensi di cui al comma 9 dell'art. 120 del D.lgs. 36/2023 l'importo contrattuale del servizio potrà essere ridotto o aumentato fino alla concorrenza del quinto d'obbligo qualora questo Ente ne ravvisi la necessità, ferme restando le condizioni di aggiudicazione e senza che l'aggiudicataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità. La durata dell'appalto è di mesi 12 (dodici) dalla firma del contratto.

ART. 6 - SUBAPPALTO

Il subappalto è regolato dalle disposizioni dell'articolo 119 del d. lgs. n. 36/2023. Al momento della presentazione dell'offerta, l'operatore economico è tenuto ad indicare le prestazioni che eventualmente intenda subappaltare. Si specifica che per il servizio di cui trattasi non è ammesso il subappalto c.d. a cascata in ragione delle specifiche caratteristiche dell'appalto, tenuto conto della specificità delle prestazioni in relazione al

trattamento di dati sensibili.

ART.7 - OPZIONE DI PROROGA

L'Amministrazione si riserva, ai sensi dell'art. 120 comma 10 d.lgs.36/2023, di far eseguire al contraente originario ulteriori prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel presente capitolato in regime di proroga per un massimo di ulteriori 12 mesi.

ART. 7 – PAGAMENTI

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente, entro la prima decade del mese successivo a quello di riferimento e dovranno essere corredate dal rapportino mensile comprendente tutti gli interventi (on-site ed in teleassistenza) effettuati. La liquidazione avverrà entro 30 (trenta) giorni dall'accettazione della fattura elettronica. Trova applicazione l'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

ART. 8 - GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA PROFESSIONALE

È richiesta la presentazione di una garanzia definitiva ai sensi dell'art. 53 comma 4 del d.lgs.36/2023 nella misura del 5% dell'importo contrattuale. La consegna dovrà avvenire, secondo lo schema tipo vigente, al momento dell'avvio del servizio quale condizione di sospensione dell'efficacia del contratto ex art. 1356 c.c. È richiesta la polizza professionale a tutela delle attività svolte coerente con la categoria dei servizi affidati.

ART. 9 - RECESSO

L'Ente può risolvere di diritto il contratto d'appalto in qualsiasi momento e con effetto immediato, salva

1. l'azione di risarcimento degli eventuali maggiori danni, nei seguenti casi: se l'aggiudicataria è colpevole di frode, negligenza o colpa grave;
2. in caso di fallimento, insolvenza o richiesta di un concordato giudiziale od extragiudiziale dell'aggiudicataria;
3. per infrazione dell'obbligo a non fornire, per tutta la durata del rapporto contrattuale, componenti hardware e software all'Ente, se non alle condizioni stabilite dal contratto;
4. per infrazione del divieto e della regolamentazione del subappalto;
5. per reiterazione continua di infrazioni o inadempienze contrattuali che, regolarmente contestate, abbiano dato luogo all'applicazione di penalità;
6. qualora l'aggiudicataria, regolarmente diffidata, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnatogli;
7. qualora l'aggiudicataria, regolarmente diffidata, non abbia provveduto ad eseguire i lavori entro il termine indicato nella diffida stessa;
8. qualora l'aggiudicataria non rispetti per un numero uguale o superiore a 5 volte i tempi stabiliti per l'assistenza, salvo giustificato motivo, nel corso di ciascun anno solare. L'Ente per l'esercizio della facoltà di recesso unilaterale provvederà a notificare la volontà a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento delle comunicazioni riguardanti gli eventi summenzionati. Il recesso avrà effetto trascorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento, da parte dell'aggiudicataria, della comunicazione.

ART. 10 - PENALITÀ E RISARCIMENTO DANNI

Le violazioni degli obblighi che fanno carico all'aggiudicataria e/o comunque gli inadempimenti o ritardi nello svolgimento del servizio e nell'esecuzione del contratto saranno motivo di richiamo scritto. Eventuali controdeduzioni dovranno pervenire entro 5 giorni dal ricevimento del richiamo stesso; decorso inutilmente detto termine ovvero in caso di rigetto delle controdeduzioni stesse è facoltà dell'Amministrazione procedere all'applicazione di opportuna penale. In caso di mancata effettuazione delle attività stabilite nel presente capitolato e di rigetto delle controdeduzioni da parte dell'Amministrazione si applicherà una sanzione di importo pari a euro 200,00 per ogni violazione, o in alternativa un importo corrispondente a euro 100,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi previsti nel presente capitolato per la presa in carico del ticket o per la corrispondente assistenza tecnica. L'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare penali di importi superiori nel caso in cui si verificano inadempienze ritenute particolarmente gravi o ripetute nel tempo che comportino il fermo dell'attività di determinati settori. A seguito di ripetute o gravi violazioni delle condizioni contrattuali

l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di rescindere dal contratto. In caso di grave inadempienza contrattuale, grave ritardo o grave irregolarità nell'esecuzione dell'appalto, spetta all'Ente il diritto di eseguire d'ufficio, con proprio provvedimento, il servizio totalmente o parzialmente con affidamento a terzi. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Ente.

ART. 11 - CONSEGNA DEL SERVIZIO E RESPONSABILE TECNICO

Prima di procedere alla formulazione della propria offerta l'aggiudicataria potrà avvalersi, tramite il supporto del personale dell'Ente, di una verifica a campione dell'infrastruttura hardware e software oggetto del servizio. Successivamente, con l'aggiudicataria, verrà sottoscritto un verbale di consegna degli apparati da mantenere che ne attesti anche la piena funzionalità. La data del suddetto verbale individua l'inizio del servizio di assistenza ed entro le successive 48 ore l'aggiudicataria dovrà indicare il nome di un responsabile tecnico che sarà il referente tecnico dell'aggiudicataria nei confronti della Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per le province di Alessandria Asti e Cuneo. Qualora l'aggiudicataria rifiuti la sottoscrizione del verbale verrà considerata rinunciataria e dovrà risarcire al l'Ente gli eventuali danni causati

ART. 12 - OBBLIGHI DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'operatore economico deve presentare tutti i documenti necessari alla stipula del contratto richiesti dalla stazione appaltante, nel termine da questa indicato, inclusa la marca da bollo se prevista ai sensi dell'allegato I.4 al d.lgs.36/2023 da liquidare secondo le modalità indicate dall'Agenzia delle entrate.

L'operatore economico con la presentazione dell'offerta si impegna a rispettare ed a far rispettare ai propri dipendenti e collaboratori gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. n. 62/2013 (codice di comportamento dei dipendenti pubblici), integrato e specificato dal D.M. n. 597/2015 (codice di comportamento dei dipendenti del Ministero della cultura).

ART.13 - RESPONSABILITÀ SUL TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi, del D.Lgs. n. 196/2003 come integrato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, si informa che i dati forniti dall'aggiudicataria saranno necessari e trattati per le finalità ed i controlli connessi alla selezione ed alla gestione della gara e del rapporto conseguente.

ART.14 - SPESE, IMPOSTE E TASSE

Tutte le spese, imposte e tasse, inerenti e conseguenti al contratto sono a carico dell'aggiudicataria. Per quanto non specificatamente previsto dal presente capitolato e dalle norme espressamente citate, vanno applicate le disposizioni in materia dettate dal Codice Civile.

ART.15 - CONTROVERSIE

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del presente contratto saranno deferite al giudizio del giudice ordinario del Foro di Alessandria.