


	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 1 di 8

SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE
CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO

	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 2 di 8

INDICE

00.	PREMESSA	3
01.	SITUAZIONE ATTUALE	3
02.	OGGETTO DEL CAPITOLATO	3
03.	AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E DURATA	4
04.	DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	5
05.	NORME GENERALI E PARTICOLARI DA OSSERVARE NELL'ESECUZIONE	5
06.	OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI, NORME ANTINFORTUNISTICHE E DI IGIENE DEL LAVORO - DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DUVRI)	6
07.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	6
08.	RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO	7
09.	PENALITÀ	7
10.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	7
11.	RINVIO	8
12.	FORO COMPETENTE	8

	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 3 di 8

00. PREMESSA

- 00.1. L'Agenzia per la Mobilità Metropolitana e Regionale, ai sensi dell'art. 125 D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., dell'art. 328 del D.P.R. 207/2010 e del proprio Regolamento delle spese per l'acquisizione in economia di beni e servizi, intende procedere all'affidamento del servizio di manutenzione hardware/software di seguito descritto, per un periodo di 24 mesi decorrenti dalla data di avvio del servizio.
- 00.2. A tali fini è lanciata la RDO n. 398490 nell'ambito del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione.
- 00.3. In relazione alle prestazioni di servizi di cui al presente documento sono richiamate le disposizioni di cui al Bando "ICT2009" di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, dell'Allegato 2 al Bando "ICT2009" per l'abilitazione di fornitori e servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico per la fornitura di Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni (con particolare riferimento al meta prodotto CPV 72500000-0 – Servizio di Gestione e manutenzione PdL) e dell'Allegato 4 al Bando – Condizioni Generali di Contratto relative a prestazione di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni.
- 00.4. Il presente documento disciplina la tipologia dei servizi richiesti e le condizioni e modalità di erogazione dei servizi richiesti oltre che alle modalità di gestione del contratto. Le indicazioni di cui al presente documento, se diverse, prevalgono su quelle contenute nei documenti richiamati nel precedente paragrafo.

01. SITUAZIONE ATTUALE

- 01.1. La sede dell'Agenzia è situata in Torino, Via Belfiore, 23/c, piani 4°, 5° e 6°.
- 01.2. Il parco hardware attuale è composto da 7 tipologie di apparati tutti descritti nell'Allegato 1 e tutti situati presso la sede.
- 01.3. La manutenzione attuale è tutta di tipo HD NBD (Next Business Day – Best Effort) che pertanto include l'intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata di un tecnico che, controlla il componente hardware da sostituire o riparare ed entro il miglior tempo trova, ripara o sostituisce il componente guasto con un hardware identico o di maggiori prestazioni (best Effort).

02. OGGETTO DEL CAPITOLATO

- 02.1. Sono oggetto del capitolato i seguenti servizi:
- 02.1.1. servizio di manutenzione HD NBD dell'hardware composto da 7 tipologie di apparati tutti descritti nel dettaglio nell'Allegato 1 e tutti situati presso la sede. La manutenzione richiesta (ad eccezione del server di dominio - HP Proliant ML350 P.N. 331890-421 e del server HP Proliant DL 360-67 P:N. CZ 1140X20) è tutta di tipo HD NBD (Next Business Day – Best Effort) prestazioni come meglio definito al precedente punto 1. Nell'allegato 1 per quanto riguarda la tipologia PC si considera in manutenzione la postazione di lavoro compresa di monitor, mouse e tastiera.
- 02.1.2. servizio di manutenzione CALL TO REPAIR 24H per il server di dominio (HP Proliant ML350 P.N. 331890-421) e per il server OTX (HP Proliant DL 360-67 P:N. CZ 1140X20) situato presso la sede al 6° piano. Il servizio prevede il ripristino del funzionamento del server entro 24 ore dalla chiamata. Il servizio effettuato nei giorni prefestivi e festivi con orari da concordare con il direttore dell'esecuzione del contratto di cui al successivo punto 04.1.

	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 4 di 8

02.1.3. Per ogni intervento di cui ai paragrafi precedenti (02.1.1-02.1.2), ove ritenuto necessario dall'Agenzia, deve essere fornito il servizio di manutenzione software: formattazione hard disk, re-installazione del Sistema operativo, dei Driver relativi all'Hardware stesso (audio, video, rete, usb, ecc.) e dell'antivirus Symantec, dei driver delle stampanti di rete, dell'Office e della Posta elettronica su MDaemon con riattivazione del collegamento internet;

02.1.4. Servizio di assistenza software relativo alle apparecchiature di cui all'Allegato 1, per problemi di configurazione software comprendente:

- eventuale formattazione hard disk e re-installazione del Sistema operativo, dei Driver relativi all'Hardware stesso (audio, video, rete, usb, ecc.) e dell'antivirus Symantec e dei driver delle stampanti di rete;
- risoluzione delle problematiche software relative allo spazio insufficiente su disco di sistema;
- risoluzione delle problematiche di configurazione del software relative ai programmi dell'Office (word, excel, power point, access, ecc.), programmi Adobe (reader e writer) e programmi Outlook della Posta elettronica su MDaemon lato client e lato server;
- risoluzione delle problematiche di configurazione dei browser (componenti aggiuntivi, activex, certificati) con riattivazione del collegamento internet, problematiche configurazione firma digitale, problematiche relative al backup lato server (programma Veritas backup exec for windows server) e lato client.
- risoluzione delle problematiche software relative al backup, ripristino e configurazione con Acronis Workstation e Advanced Server.

Il servizio di assistenza software prevede una assistenza sistemistica da remoto oggetto di uno specifico canone. L'assistenza verrà prestata mediante collegamento telefonico e mediante utilizzo di specifici software di collegamento dell'host con il centro assistenza dell'affidatario.

02.2. Servizio di assistenza tecnica on-site mediante la presenza fisica di una risorsa tecnica: il servizio prevede il supporto di una figura professionale in grado di risolvere specifici problemi di configurazione hardware/software non ricompresi nei servizi di cui ai precedenti punti; il servizio prevede la presenza di una risorsa per 8 ore/giorno; il servizio è eventuale e sarà oggetto di specifici ordinativi.

02.3. I servizi di cui ai precedenti punti (fatta eccezione del servizio di cui al punto 02.1.2) sono effettuati on-site entro il giorno lavorativo seguente con orari dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dal lunedì al giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30.


03. AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E DURATA

03.1. L'Agenzia ha facoltà di procedere con l'affidamento del servizio oggetto della presente procedura, entro 20 giorni decorrenti dal termine di presentazione dell'offerta.

03.2. L'affidamento avviene sulla base dell'elemento prezzo valutato sulla base dei seguenti parametri:

- canone annuo servizio di manutenzione hardware on-site: 80/100
- canone annuo servizio di assistenza sistemistica annuale da remoto: 15/100
- servizio di assistenza tecnica on-site: 5/100

03.3. L'affidamento del servizio avviene mediante invio di lettera d'ordine a seguito di aggiudicazione effettuata mediante procedura del Mercato Elettronico della pubblica Amministrazione (MEPA).

	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 5 di 8


- 03.4. Gli ordinativi aventi ad oggetto il servizio di assistenza tecnica on-site saranno effettuati all'occorrenza dal direttore dell'esecuzione del contratto di cui al successivo art. 04. Ai fini della predisposizione della RDO sono previste n. 2 giornate di assistenza tecnica on-site.
- 03.5. La durata dell'affidamento è di 24 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del servizio che avverrà contestualmente alla definizione del DUVRI.
- 03.6. L'Agenzia si riserva in ogni caso di non addivenire all'affidamento della fornitura di servizi.
- 03.7. Alla scadenza dell'affidamento l'Agenzia si riserva la facoltà di affidare in proroga tecnica i servizi della presente procedura alle medesime condizioni pattuite per il tempo necessario al completamento della procedura di selezione e comunque per un periodo massimo di 3 mesi.

04. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

- 04.1. Il direttore dell'esecuzione del contratto è individuato nell'ing. Flavio Pellegrino. Per parte sua l'affidatario designerà un proprio responsabile a cui l'Agenzia farà riferimento per tutte le comunicazioni inerenti il servizio oggetto del presente capitolato.
- 04.2. Le comunicazioni rilevanti ai fini della gestione del contratto dovranno essere effettuate dai responsabili del contratto o loro delegati utilizzando il sistema di posta elettronica certificata.
- 04.3. L'Agenzia dispone del seguente indirizzo di PEC: mtm.torino@cert.ruparpiemonte.it
- 04.4. L'affidatario dovrà comunicare gli estremi del Responsabile del contratto entro 5 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuto affidamento.
- 04.5. La rendicontazione di tutti i servizi oggetto del presente capitolato viene indirizzata all'Agenzia all'attenzione del Responsabile del contratto per l'Agenzia.

05. NORME GENERALI E PARTICOLARI DA OSSERVARE NELL'ESECUZIONE

- 05.1. La regolare esecuzione del servizio, articolato in tutte le attività previste, è garantita dall'affidatario.
- 05.2. Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i., ed in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente capitolato, l'affidatario sarà nominato dall'Agenzia Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 29 del citato decreto.
- 05.3. L'affidatario si impegna a:
- 05.3.1. trattare i dati personali per le sole finalità connesse allo svolgimento delle attività previste, in modo lecito e secondo correttezza;
 - 05.3.2. nominare per iscritto gli incaricati del trattamento, fornendo loro le necessarie istruzioni;
 - 05.3.3. garantire la riservatezza di tutte le informazioni che gli verranno trasmesse impedendone l'accesso a chiunque, con la sola eccezione del proprio personale espressamente nominato quale incaricato del trattamento, ed a non portare a conoscenza di terzi, per nessuna ragione ed in nessun momento, presente o futuro le notizie ed i dati pervenuti a loro conoscenza, se non previa espressa autorizzazione scritta dell'Agenzia.
- 05.4. A tale scopo l'affidatario si impegna ad adottare:
- 05.4.1. idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali

	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 6 di 8

trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'art. 31 del D.Lgs. 196/2003;

05.4.2. tutte le misure di sicurezza, previste dagli artt. 33, 34, 35 e 36 del D.Lgs.196/2003, che configurano il livello minimo di protezione richiesto in relazione ai rischi di cui all'art. 31, analiticamente specificate nell'Allegato 1 al decreto stesso, denominato "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza".

05.5. L'Agenzia si riserva la facoltà di eseguire controlli sul rispetto delle istruzioni impartite nonché delle misure di sicurezza adottate.

05.6. L'affidatario si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente Capitolato:

05.6.1. ad erogare la prestazione impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nel Capitolato;

05.6.2. ad osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che saranno predisposte e comunicate dall'Agenzia al fine dell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni.

05.7. Qualora dalla violazione di uno qualsiasi degli obblighi di cui sopra derivi pregiudizio per l'Agenzia, questa potrà avvalersi del diritto di risolvere il rapporto contrattuale e di richiedere all'affidatario il risarcimento dei danni.

06. OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI, NORME ANTINFORTUNISTICHE E DI IGIENE DEL LAVORO - DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DUVRI)

06.1. L'affidatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, l'affidatario si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

06.2. L'affidatario si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

06.3. L'Amministrazione ha redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (Allegato DUVRI) ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. n. 81/2008; tale documento potrà essere aggiornato, anche su proposta dell'affidatario del contratto, in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative del servizio; l'eventuale proposta, soggetta a valutazione da parte dell'Amministrazione stessa, dovrà essere formulata dall'aggiudicatario anteriormente all'avvio del servizio e non potrà comportare l'aumento dell'importo previsto dal presente capitolato per gli oneri di sicurezza quantificati in € 0,00 (zero/00).

07. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

07.1. In caso di inadempimento dell'affidatario che si protragga oltre il termine non inferiore a 5 (cinque) giorni appositamente assegnato dall'Agenzia per porre fine all'inadempimento, anche ad uno solo degli obblighi previsti nel presente capitolato, l'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere il contratto nonché di procedere nei confronti dell'affidatario per l'eventuale risarcimento del danno.

	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 7 di 8

07.2. In ogni caso, l'Agenzia, previa dichiarazione espressa, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatta salva, in ogni caso, azione di rivalsa e risarcimento per i danni subiti, nei seguenti casi:

- a) qualora sia accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'affidatario all'atto dell'iscrizione all'albo fornitori ovvero la non veridicità delle dichiarazioni di conferma sul possesso dei requisiti medesimi; qualora sia accertata la perdita dei requisiti prescritti per l'iscrizione all'Albo fornitori;
- b) cessione del contratto in tutto o in parte o subappalto senza l'autorizzazione necessaria;
- c) fallimento/insolvenza o provvedimento cautelare di sequestro;
- d) in caso di stipulazione di un concordato con i creditori o prosecuzione dell'attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario;
- e) la messa in liquidazione della società;
- f) qualora l'importo delle penali raggiunga il 10% dell'importo complessivamente offerto, Iva esclusa;
- g) qualora l'Impresa, regolarmente diffidata, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnato.

07.3. Nel caso di violazione alle disposizioni sopra richiamate, il Committente dovrà comunicare all'Aggiudicatario, a mezzo di lettera raccomandata a/r, un atto di contestazione e diffida, invitandolo ad adempiere entro un termine prefissato, non inferiore a 5 giorni.

08. RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

08.1. L'Agenzia ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, da comunicarsi all'affidatario con lettera raccomandata a.r.

08.2. In caso di recesso dell'Agenzia, l'Affidatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

09. PENALITÀ

09.1. Fatta salva la facoltà di risolvere il contratto per inadempimento, l'Agenzia può applicare una penale pari a:

- € 50,00 per ogni giorno di ritardo nell'espletamento dei servizi richiesti;
- € 40,00 per ciascun giorno lavorativo in cui la prestazione dei servizi di cui alla presente procedura, viene erogata in difformità alle specifiche richieste;

09.2. L'inadempimento è formalmente contestato dall'Agenzia tramite PEC entro e non oltre i primi 10 giorni del mese successivo a quello in cui è stato registrato l'evento, valorizzando le penali corrispondenti.

10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

10.1. La fatturazione dei servizi è posticipata e sarà effettuata trimestralmente (ogni trimestre sarà fatturata la quarta parte del canone complessivo annuale).

10.2. I servizi a richiesta di cui al precedente punto 02.2 (assistenza tecnica on site) sono fatturati nel mese successivo a quello in cui tali servizi sono prestati e dovranno essere fatturati separatamente da quelli oggetto di canone.

	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z020D50C18	Rev. 1.00
	CAPITOLATO TECNICO - CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	Pag. 8 di 8

- 10.3. E' richiesta una fatturazione di tipo riepilogativo, con i dettagli relativi alla tipologia dei servizi. E' inoltre richiesta l'indicazione del cig della procedura in fattura.
- 10.4. Il termine per il pagamento delle fatture è stabilito in giorni 30 gg. dalla data di ricevimento; le fatture devono essere intestate a: Agenzia Mobilità Metropolitana e Regionale - Via Belfiore 23/C – 10125 Torino – C.F. 97639830013.
- 10.5. Eventuali penali o detrazioni per mancata esecuzione verranno imputate alla prima fattura utile ammessa al pagamento.
- 10.6. Il pagamento delle fatture è sospeso qualora l'Agenzia acquisisca un D.U.R.C. irregolare (Documento Unico di Regolarità Contributiva).
- 10.7. Trovano applicazione le disposizioni di cui al Titolo II del DPR 207/2010. A tal proposito si comunica che:
- 10.7.1. fatta salva diversa indicazione da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali o circolari di INPS e INAIL, l'intervento sostitutivo di cui all'art. 4 del DPR 207/2010 è effettuato nel limite dell'importo imponibile per singola fattura;
- 10.7.2. sarà operata la ritenuta di cui all'art. 4, comma 3 del DPR 207/2010.

11. RINVIO

- 11.1. Per quanto non previsto nel presente documento si rinvia alle disposizioni e condizioni contenute nel Bando "ICT2009" di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, nell'Allegato 2 al Bando "ICT2009" per l'abilitazione di fornitori e servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico per la fornitura di Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni (con particolare riferimento al meta prodotto CPV 72500000-0 – Servizio di Gestione e manutenzione PdL) e nell'Allegato 4 al Bando – Condizioni Generali di Contratto relative a prestazione di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni.
- 11.2. Le spese contrattuali, se dovute (bolli, registrazione ecc.), sono a carico dell'affidatario.
- 11.3. L'affidatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuta e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso corrisposto.

12. FORO COMPETENTE

- 12.1. Il criterio generale di risoluzione di eventuali controversie che dovessero sorgere fra l'Amministrazione e l'Impresa è ispirato alla risoluzione rapida e con procedure semplificate, senza ostacolare la correttezza e la continuità nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, in modo da prefigurare i rimedi contenziosi come estrema soluzione.
- 12.2. Tutte le controversie che non potranno essere definite in via amministrativa, saranno deferite al Giudice ordinario.
- 12.3. Il Foro competente è quello di Torino.
- 12.4. Per quanto non specificatamente previsto dal presente capitolato e dalle norme vigenti in materia, vanno applicate le disposizioni in materia dettate dal Codice Civile.