

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 1 di 8

SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE

CAPITOLATO

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 2 di 8

INDICE

1.	SITUAZIONE ATTUALE	3
2.	OGGETTO DEL CAPITOLATO	3
3.	AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E DURATA	4
4.	DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	4
5.	NORME GENERALI E PARTICOLARI DA OSSERVARE NELL'ESECUZIONE.....	4
6.	SUBAPPALTO	5
7.	OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI, NORME ANTINFORTUNISTICHE E DI IGIENE DEL LAVORO - DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DUVRI)	5
8.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	6
9.	RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO.....	6
10.	PENALITÀ.....	7
11.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	7
12.	FORO COMPETENTE	7

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 3 di 8

L'Agenzia per la Mobilità Metropolitana intende procedere all'acquisizione ai sensi dell'art. 125 D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. e del Regolamento delle spese per l'acquisizione in economia di beni e servizi del servizio di manutenzione hardware/software di seguito descritto, per un periodo di 12 mesi dalla data di stipulazione del contratto.

Il Capitolato disciplina la tipologia dei servizi richiesti, le condizioni di partecipazione alla procedura, le modalità di scelta dell'offerta e le disposizioni che regolano il contratto.

1. SITUAZIONE ATTUALE

- 1.1. La sede dell'Agenzia è situata in Torino, Via Belfiore, 23/c, piani 4°, 5° e 6°.
- 1.2. Il parco hardware attuale è composto da 5 tipologie di apparati tutti descritti nell'Allegato 1 e tutti situati presso la sede.
- 1.3. 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).

2. OGGETTO DEL CAPITOLATO

- 2.1. Sono oggetto del capitolato i seguenti servizi:
 - 2.1.1. Servizio di manutenzione HD NBD dell'hardware composto da 5 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.
 - 2.1.2. 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.
 - 2.1.3. Per ogni intervento di cui ai paragrafi precedenti (2.1.1, 2.1.2), 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;
 - 2.1.4. Servizio 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

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 4 di 8

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.

2.2. I servizi di cui ai precedenti punti 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.

Il servizio di cui al punto 2.1.2 è effettuato nei giorni prefestivi e festivi con orari da concordare con il responsabile del contratto di cui al successivo punto 4.1.

Il servizio software di cui al punto 2.1.4 prevede una assistenza sistemistica da remoto oggetto di uno specifico canone. Durante la vigenza contrattuale potrà inoltre essere richiesta l'eventuale presenza di una risorsa tecnica on site che sarà oggetto di specifici ordinativi sulla base del prezzo offerto.

3. AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E DURATA

3.1. 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.

3.2. L'affidamento del servizio avviene mediante invio di lettera d'ordine e/o tramite procedura prevista nell'ambito del Mercato Elettronico della pubblica Amministrazione (MEPA).

3.3. Gli ordinativi aventi ad oggetto la richiesta della risorsa tecnica saranno effettuati all'occorrenza dal direttore dell'esecuzione del contratto di cui al successivo art. 4.

3.4. La durata dell'affidamento è di 12 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'ordine..

3.5. L'Agenzia si riserva in ogni caso di non addivenire all'affidamento della fornitura di servizi.

3.6. 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.

4. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

4.1. Il responsabile del contratto per l'Agenzia 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.

4.2. Le comunicazioni rilevanti ai fini della gestione del contratto dovranno essere effettuate mediante utilizzo di documenti firmati digitalmente (ai sensi dell'art. 24 e ss. del D.Lgs. 82/2005) dai responsabili del contratto o loro delegati utilizzando il sistema di posta elettronica certificata (ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 82/2005).

4.3. L'Agenzia dispone del seguente indirizzo di PEC: mtm.torino@cert.ruparpiemonte.it

4.4. L'affidatario dovrà comunicare gli estremi del Responsabile del contratto all'atto della presentazione dell'offerta o al più tardi entro 5 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuto affidamento.

4.5. La rendicontazione di tutti i servizi oggetto del presente capitolato viene indirizzata all'Agenzia all'attenzione del Responsabile del contratto per l'Agenzia.

5. NORME GENERALI E PARTICOLARI DA OSSERVARE NELL'ESECUZIONE

5.1. La regolare esecuzione del servizio, articolato in tutte le attività previste sono garantite dall'affidatario.

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 5 di 8

5.2. 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.

5.3. L'affidatario si impegna a:

- 5.3.1. trattare i dati personali per le sole finalità connesse allo svolgimento delle attività previste, in modo lecito e secondo correttezza;
- 5.3.2. nominare per iscritto gli incaricati del trattamento, fornendo loro le necessarie istruzioni;
- 5.3.3. 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.

5.4. A tale scopo l'affidatario si impegna ad adottare:

- 5.4.1. 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 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;
- 5.4.2. 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".

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

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

- 5.6.1. ad erogare la prestazione impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nel Capitolato;
- 5.6.2. 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.

5.7. 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.

6. SUBAPPALTO

6.1. Il subappalto non è ammesso.

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

7.1. 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

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 6 di 8

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.

- 7.2. 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.
- 7.3. 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 alla stipula del contratto e, in ogni caso, non potrà comportare l'aumento dell'importo previsto dal presente capitolato per gli oneri di sicurezza quantificati in € 0,00 (zero/00).

8. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 8.1. 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.
- 8.2. 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:
- 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;
 - cessione del contratto in tutto o in parte o subappalto senza l'autorizzazione necessaria;
 - fallimento/insolvenza o provvedimento cautelare di sequestro;
 - 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;
 - la messa in liquidazione della società;
 - qualora l'importo delle penali raggiunga il 10% dell'importo complessivamente offerto, Iva esclusa;
 - qualora l'Impresa, regolarmente diffidata, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnato.
- 8.3. 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.

9. RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

- 9.1. 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.
- 9.2. 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

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 7 di 8

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.

10. PENALITÀ

10.1. 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 offerte;

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

11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

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

11.2. I servizi a richiesta di cui al precedente punto 2.1.4 (risorta 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.

11.3. E' richiesta una fatturazione di tipo riepilogativo, con i dettagli relativi alla tipologia dei servizi.

11.4. 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 - Via Belfiore 23/C – 10125 Torino – C.F. 97639830013.

11.5. Eventuali penali o detrazioni per mancata esecuzione verranno imputate alla prima fattura utile ammessa al pagamento.

11.6. Il pagamento delle fatture è sospeso qualora l'Agenzia acquisisca un D.U.R.C. irregolare (Documento Unico di Regolarità Contributiva). Trovano applicazione le disposizioni di cui al Titolo II del DPR 207/2010. In tali casi non dovranno essere applicati interessi di mora sulle somme relative a pagamenti sospesi a partire dalla data della verifica fino alla conclusione del blocco del pagamento.

12. Rinvio

12.1. Per quanto non previsto nel presente capitolato si rinvia alle disposizioni e condizioni contenute 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.

12.2. Le spese contrattuali, se dovute (bolli, registrazione ecc.), sono a carico dell'affidatario.

12.3. 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.

 Agenzia Mobilità Metropolitana Torino	SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE CIG Z6C0800FA1	Rev. 1.00
	CAPITOLATO	Pag. 8 di 8

13. FORO COMPETENTE

- 13.1. 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.
- 13.2. Tutte le controversie che non potranno essere definite in via amministrativa, saranno deferite al Giudice ordinario.
- 13.3. Il Foro competente è quello di Torino.
- 13.4. Per quanto non specificatamente previsto dal presente capitolato e dalle norme vigenti in materia, vanno applicate le disposizioni in materia dettate dal Codice Civile.