

SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE 2022/2025

CONDIZIONI DEL SERVIZIO

0. SITUAZIONE ATTUALE

- 0.1. La sede dell'Agenzia è situata in Torino, Corso Marconi, 10, 2° piano.
- 0.2. Il parco hardware attuale è composto da 11 tipologie di apparati tutti descritti nell'Allegato 1 e tutti situati presso la sede.
- 0.3. La manutenzione attuale è di due tipi:
 - 0.3.1. HD NBD (Next Business Day – Best Effort) che 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);
 - 0.3.2. CALL TO REPAIR 24H il servizio prevede il ripristino del funzionamento dei server entro 24 ore dalla chiamata.
- 0.4. In caso di irreperibilità di una parte di ricambio per qualsiasi apparato costituente il parco hardware, compresi i server, deve essere effettuata la sostituzione dell'intera apparecchiatura con altra di pari o superiori prestazioni.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

- 1.1. Oggetto del servizio di manutenzione sono i seguenti servizi:
 - 1.1.1. servizio di manutenzione HD NBD dell'hardware composto da 11 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, del server HPE ProLiant DL560 GEN10 Base - srv-mtm2 e del server HP ProLiant DL 585G6 S.N. GB 8046A66H) è tutta di tipo HD NBD (Next Business Day – Best Effort) con prestazioni come meglio definito al precedente punto 0.3.1.; nell'Allegato 1 per quanto riguarda la tipologia PC si considera in manutenzione la postazione di lavoro compresa di monitor, mouse e tastiera;
 - 1.1.2. servizio di manutenzione CALL TO REPAIR 24H per il server di dominio (HP ProLiant ML350 P.N. 331890-421) per il server HPE ProLiant DL560 GEN10 Base - srv-mtm2 e per il server (HP ProLiant DL 585G6 S.N. GB 8046A66H); 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 3.1;
 - 1.1.3. per ogni intervento di cui ai paragrafi precedenti, 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 con riattivazione del collegamento internet; il costo di detti servizi è ricompreso nel canone di manutenzione.
 - 1.1.4. Servizio di ricondizionamento e rimessa a nuovo di notebook e pc che prevede attività di pulizia, igienizzazione, formattazione completa, reimpostazione di fabbrica, riconfigurazione con S.O. windows 11 Pro o superiori laddove possibile, con sostituzione di eventuali parti (tasti, video ecc.) danneggiati; i tempi di effettuazione del servizio sono definiti in massimo 30 giorni naturali e consecutivi dal ritiro;
 - 1.1.5. 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 lato client e lato server;
- risoluzione delle problematiche di configurazione dei browser (componenti aggiuntivi, activex, certificati) con riattivazione del collegamento internet.
- 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.

L'assistenza verrà prestata mediante collegamento telefonico e mediante utilizzo di specifici software di collegamento dell'host con il centro assistenza dell'affidatario.

Nell'ambito del servizio di assistenza software è compreso inoltre il servizio di adeguamento al transport layer security TLS 1.2 - attività di adeguamento per la comunicazione in sicurezza dei dati e cambio Domain Controller su windows server 2016 da windows server 2008 R2 e windows server 2003.

Il servizio di assistenza software prevede una assistenza sistemistica da remoto oggetto di uno specifico canone.

- 1.2. I servizi di cui ai precedenti punti (fatta eccezione del servizio di cui al punto 1.1.2 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.
- 1.3. Tutte le attività che comportano il ritiro delle apparecchiature oggetto di manutenzione e la loro riconsegna presso la sede dell'Agenzia, nonché la consegna e il ritiro di apparecchiature sostitutive, sono effettuate con oneri e costi a carico del fornitore del servizio.

2. AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E DURATA

- 2.1. L'affidamento del servizio avviene mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. a) del d.lgs 50/2016 e ss.mm.ii.
- 2.2. La durata dell'affidamento è di 36 mesi + eventuali ulteriori 12 mesi.

3. VALORE DEL CONTRATTO

- 3.1. Il valore complessivo del contratto è stimato in complessivi € 22.600,00 oltre IVA che, nel caso di eventuale proroga di 12 mesi del contratto ammonterà a complessivi a € 30.842,00 oltre IVA.
- 3.2. La stima è effettuata sulla base di una previsione iniziale del canone annuo di manutenzione e assistenza hardware e assistenza software pari a complessivi € 7.000,00 oltre IVA (importo a base di gara) e ad un costo unitario relativo al servizio di ricondizionamento e rimessa a nuovo di notebook e pc pari a € 40,00 oltre IVA (importo a base di gara) applicato ad una previsione di 12 interventi effettuati nell'arco di 36 mesi (di cui 5 all'avvio di esecuzione del contratto).
- 3.3. La stima del valore complessivo del contratto tiene conto della revisione prezzi di cui al successivo punto 4. Per la stima è stato ipotizzato un TIP al 5,8%.

4. REVISIONE DEI PREZZI

- 4.1. È prevista la rivalutazione dei canoni e degli importi unitari offerti a decorrere dal 1/1/2024 sulla base del Tasso di Inflazione Programmato (TIP) per l'anno 2024, conosciuto al 28/02/2024, ovvero sulla base dell'indice annuale dei Prezzi al consumo F.O.I. - ESCLUSI I TABACCHI di gennaio 2024 su gennaio 2023 qualora lo scostamento di quest'ultimo rispetto al TIP superasse il ($\pm$) 2%.

5. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

- 5.1. 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 di affidamento.
- 5.2. 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.
- 5.3. L'Agenzia dispone del seguente indirizzo di PEC: mtm.torino@cert.ruparpiemonte.it
- 5.4. L'affidatario dovrà comunicare gli estremi del Responsabile del contratto entro 5 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuto affidamento.
- 5.5. La rendicontazione di tutti i servizi oggetto dell'affidamento viene indirizzata all'Agenzia all'attenzione del direttore dell'esecuzione.

6. RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

- 6.1. 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 PEC.
- 6.2. In caso di recesso dell'Agenzia, l'Affidatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo quanto di seguito indicato, 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:
- saranno pagati i canoni dei servizi di manutenzione di cui ai precedenti punti 1.1.1-1.1.2 e il canone dei servizi di cui al precedente punto 1.1.5 calcolati sino alla data di efficacia del recesso;
 - saranno pagati i servizi eseguiti di ricondizionamento e messa a nuovo di cui al punto 1.1.4;
 - sarà pagato il decimo del valore dei servizi non eseguiti calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato dal ribasso d'asta e l'ammontare dei servizi eseguiti.

7. PENALITÀ

- 7.1. Fatta salva la facoltà di risolvere il contratto per inadempimento, l'Agenzia può applicare penali 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 viene erogata in difformità alle specifiche richieste;
- 7.2. 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.

8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 8.1. La fatturazione dei
- 8.2. Il canone dei servizi di manutenzione di cui ai precedenti punti 1.1.1-1.1.2 e il canone dei servizi di cui al precedente punto 1.1.5- saranno fatturati in modalità bimestrale posticipata (ogni bimestre sarà fatturata la sesta parte del canone complessivo annuale).
- 8.3. La fatturazione dei servizi di ricondizionamento e messa a nuovo di cui al punto 1.1.4 è puntuale in funzione dei servizi eseguiti e posticipata e sarà effettuata unitamente alla prima fattura bimestrale utile di cui al precedente punto 8.1.
- 8.4. E' richiesta una fatturazione di tipo riepilogativo, con i dettagli relativi alla tipologia dei servizi. È inoltre richiesta l'indicazione del CIG della procedura in fattura.
- 8.5. Il termine per il pagamento delle fatture è stabilito in giorni 30 gg. dalla data di ricevimento; le fatture devono essere intestate a: Agenzia della mobilità piemontese - Corso Marconi, 10 – 10125 Torino – C.F. 97639830013.
- 8.6. La fatturazione del servizio dovrà avvenire in forma elettronica. il codice univoco ufficio dell'Agenzia della mobilità piemontese è UFEL9H. i servizi oggetto della fornitura devono fatturati in regime di cd "split payment" con l'annotazione in fattura "scissione dei pagamenti".
- 8.7. Eventuali penali o detrazioni per mancata esecuzione verranno imputate alla prima fattura utile ammessa al pagamento.
- 8.8. Il pagamento delle fatture è sospeso qualora l'Agenzia acquisisca un D.U.R.C. irregolare (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

9. DISPOSIZIONI FINALI

- 9.1. Il contratto sarà stipulato mediante lettera d'ordine ai sensi dell'articolo 32, comma 14 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
- 9.2. Le spese contrattuali, se dovute (bolli, registrazione ecc.), sono a carico dell'affidatario.
- 9.3. 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.

10. FORO COMPETENTE

- 10.1. 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.
- 10.2. Tutte le controversie che non potranno essere definite in via amministrativa, saranno deferite al Giudice ordinario.
- 10.3. Il Foro competente è quello di Torino.
- 10.4. Per quanto non specificatamente previsto sono applicate le disposizioni del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.

11. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

- 11.1. 9.1 Il Responsabile del procedimento è il sig. Antonio Camposeo