



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

OGGETTO: SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE PRESSO LE SEDI COMUNALI, HOSTING PER IL SITO INTERNET E BACKUP REMOTO, PERIODO DAL 01/04/2020 AL 31/12/2024
- CAPITOLATO TECNICO E DISCIPLINARE - CIG N. Z992B3E89A

Art. 1 - Premessa

Il presente allegato contiene le specifiche tecniche relative alle prestazioni per la manutenzione hardware e software del sistema informatico del Comune di Villastellone, l'hosting per il sito internet e il backup remoto per i dati del Comune. Nel presente documento, alla terminologia di seguito elencata viene attribuito il seguente significato:

Amministrazione o Ente	Il Comune di Villastellone
Operatore economico	Impresa che partecipa alla procedura di gara per la fornitura del servizio
Fornitura	L'erogazione del servizio di manutenzione, assistenza e configurazione hardware e del relativo software. Spazio di hosting per il sito internet comunale e servizio di backup remoto
Hardware	La componente fisica del sistema
Software di base	Programmi basilari per il funzionamento dell'elaboratore e di tutti i suoi componenti
Software applicativo	Programmi che risolvono i problemi specifici dell'utente (videoscrittura, ecc)
Sistema	L'insieme delle componenti hardware e software che costituiscono il sistema informatico dell'ente (escluso il software gestionale - esempio applicativi Siscom)
Responsabile della fornitura	La persona nominata dal fornitore o impresa per il coordinamento del servizio
Manutenzione ordinaria	Interventi programmati relativi al sistema informatico comunale
Manutenzione straordinaria	Interventi necessari per la configurazione, installazione software e per la risoluzione di guasti o malfunzionamenti hardware e software del sistema informatico comunale



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

Art. 2 – Oggetto del servizio

Costituisce oggetto del presente l'affidamento:

- ✓ fornitura e gestione servizio di backup remoto;
- ✓ fornitura e gestione servizio di hosting per il sito internet comunale;
- ✓ il servizio di assistenza e manutenzione hardware e software di base delle attrezzature costituenti il sistema informatico comunale, dislocato presso le seguenti sedi:
 - sede principale in via Cossolo 32 (Palazzo Comunale);
 - sede secondaria in Viale Gentileschi 1 (Biblioteca Comunale).

Art. 3 – Modalità, durata e importo economico del servizio

Il servizio avrà la durata dal 01/04/2020 al 31/12/2024.

L'importo economico a corpo del servizio è pari a € 37.952,50 oltre IVA di Legge, determinato su base annua come specificato nell'art. 4 del presente documento.

Per l'affidamento del servizio, il Comune acquisisce le manifestazioni di interesse degli Operatori Economici attraverso il Portale Appalti, istituito in seguito alle modifiche al Codice dei Contratti e accessibile, previa registrazione, all'indirizzo: <https://piattaformaappalti.maggiolicloud.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp>

Saranno chiamate alla presentazione dell'offerta, tramite ribasso percentuale con utilizzo di due decimali, gli Operatori Economici che abbiano presentato la propria manifestazione di interesse nel tempo indicato. Non saranno previste limitazioni in merito al numero di ditte da invitare.

In caso di parità del ribasso offerto, verrà data precedenza all'ordine cronologico della presentazione delle domande.

Per la presente procedura valgono i seguenti termini:

Sabato 15 febbraio alle ore 18:00, presentazione delle offerte economiche.

Lunedì 17 febbraio alle ore 10:00, apertura delle offerte economiche.

Art. 4 – Requisiti della ditta affidataria

Possono partecipare le ditte interessate in possesso dei seguenti requisiti:

- 1) Requisiti generali di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- 2) Requisiti di idoneità professionale: iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per la categoria oggetto di gara;
- 3) Requisiti di capacità economica e finanziaria: aver conseguito in ciascuno degli ultimi cinque anni un fatturato complessivo d'impresa non inferiore a € 75.905,00 – importo pari al doppio del valore posto a base di gara;
- 4) Requisiti di capacità tecnico professionale: a) aver maturato un'esperienza almeno quinquennale in contratti di manutenzione e assistenza con Enti Pubblici, con utilizzo di software Siscom o altro gestionale equivalente al fine



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

di garantire la necessaria competenza d'intervento; b) impegnarsi a garantire, entro il termine di 30 giorni dall'aggiudicazione del servizio e a pena di decadenza dall'aggiudicazione stessa per mancanza di requisiti, una sede operativa nel raggio di 30 chilometri al fine di assicurare un celere intervento in caso di impossibilità a effettuare l'intervento in teleassistenza. La distanza tra le due sedi è calcolata sulla base del percorso più breve di Google Maps.

Art. 5 – Costo, fatturazione e pagamenti

L'ammontare annuo del servizio, comprensivo di ogni onere e spesa, è pari a € 7.990,00 oltre IVA di Legge, come di seguito specificato:

Totale esplicativo annuo, da moltiplicare per i 4 anni successivi al primo:

Manutenzione del server	€ 1.640,00
Manutenzione singolo client (€ 95,00 x n. 38 unità)	€ 3.610,00
Manutenzione singola stampante o altra periferica hardware, es. scanner o fax (€ 15,00 x n. 26 unità)	€ 390,00
Servizio di hosting per il sito internet	€ 710,00
Servizio di backup remoto (spazio 1Tb)	€ 1.640,00
TOTALE	€ 7.990,00

Per il primo anno, periodo da aprile a dicembre 2020, l'ammontare annuo del servizio è pari a € 5.992,50 oltre IVA di Legge, come di seguito specificato:

Totale esplicativo primo anno, periodo da aprile a dicembre 2020:

Manutenzione del server	€ 1.230,00
Manutenzione singolo client (€ 95,00 x n. 38 unità)	€ 2.707,50
Manutenzione singola stampante o altra periferica hardware, es. scanner o fax (€ 15,00 x n. 26 unità)	€ 292,50
Servizio di hosting per il sito internet	€ 532,50
Servizio di backup remoto (spazio 1Tb)	€ 1.230,00
TOTALE	€ 5.992,50

Gli importi così definiti sono da intendersi liquidabili in quattro rate annue, con scadenza trimestrale posticipata.

Art. 6 - Referenti di progetto

Per il Comune di Villastellone referente per quanto riguarda la gestione del servizio è l'Ufficio Informatica.

La ditta incaricata dell'esecuzione del servizio si obbliga a comunicare i nominativi e i recapiti del Responsabile della fornitura e dei referenti tecnici entro e non oltre 10 giorni dall'aggiudicazione della procedura.



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

Art. 7 – Descrizione del servizio

Il servizio di manutenzione e assistenza tecnica consiste nel mantenere in piena efficacia e sicurezza il sistema informatico dell'Ente, garantendo le prestazioni tecnico-sistemistiche per la installazione, la configurazione e la manutenzione (riparazione e/o eventuale sostituzione) di hardware e software di tutte le postazioni di lavoro (desktop, client, notebook e stampanti), del server, dei dispositivi di storage e networking, del software di base e applicativo, del programma antivirus e di altre attrezzature tecnico-informatiche dell'Ente.

Le attività previste riguardano nel dettaglio:

- ✓ Gestione e alla manutenzione dei software di sistema;
- ✓ Gestione dei backup;
- ✓ Gestione dei software antivirus;
- ✓ Installazione e configurazione nuovi apparati (client e/o server);
- ✓ Interventi tecnici di riparazione hardware;
- ✓ Interventi tecnici sui sistemi operativi client;
- ✓ Assistenza alla gestione della rete intranet;
- ✓ Interventi tecnici sui sistemi operativi client;
- ✓ Assistenza alla gestione della rete intranet;
- ✓ Teleassistenza attraverso collegamento remoto;
- ✓ Assistenza telefonica o tramite e-mail per consulenze ordinarie;
- ✓ Assistenza e supporto a ditta specializzata per prima stesura, adeguamento e mantenimento delle misure di sicurezza AGID;
- ✓ Fornitura dello spazio di backup remoto a norma di Legge per i dati del Comune (spazio massimo previsto nel contratto 1Tb) con report di data, orario ed esito di ciascuna operazione;
- ✓ Fornitura dello spazio di hosting per il sito internet comunale.

Il servizio di manutenzione, per quanto riguarda le apparecchiature, non comprende la fornitura di pezzi di ricambio, la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni, cadute e da negligenza o cattivo uso in genere e l'acquisto di pacchetti manutentivi da fornitori hardware e software.

La tele assistenza avverrà tramite l'uso del programma AnyDesk o altro software equivalente.

La ditta affidataria, in particolare, dovrà prendere contatto con quella uscente per garantire la continuità dei servizi di backup remoto e di hosting, senza alcun costo aggiuntivo a carico del Comune per migrazioni dati o altro rispetto a quanto stabilito nel contratto.



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

Art. 8 – Modalità di attivazione degli interventi e tempi di ripristino

Per gli interventi di manutenzione e di assistenza tecnica, l'Ente comunicherà con la ditta incaricata tramite internet, via e-mail o per via telefonica.

La ditta incaricata dovrà quindi mettere a disposizione dell'Ente tali canali di comunicazione, garantendone, in particolar modo, il supporto telefonico per la manutenzione e la funzionalità nei seguenti orari:

- ✓ dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì;
- ✓ dalle 8.00 alle 12.00 il sabato.

Per gli interventi eventualmente segnalati dopo le 17.00 i tempi di ripristino inizieranno a partire dalle 8.00 del giorno successivo.

Art. 9 – Servizi di Manutenzione Ordinaria

Per manutenzione ordinaria s'intende il complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware in dotazione, nonché dei software installati.

L'attività di manutenzione verrà espletata mediante controlli periodici, su tutte le macchine, programmati d'intesa con il Responsabile dell'Ufficio Informatica.

Art. 10 – Servizi di assistenza tecnica

La ditta aggiudicataria assume l'obbligo di iniziare l'intervento di assistenza nei tempi sotto riportati, determinati dal grado di urgenza:

Problematica ad alta criticità con più utenti bloccati (<i>si intende, a titolo esemplificativo, un virus informatico</i>):	2 ore
Problematica critica con un utente bloccato:	4 ore
Problematica secondaria:	da concordare

Le tipologie di intervento che potranno essere richieste sono le seguenti:

- ✓ eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- ✓ ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- ✓ sostituzione delle parti di ricambio rotti, usurati o in avaria con accessori originali o compatibili della relativa apparecchiatura;
- ✓ installazione, configurazione e/o riconfigurazione applicativi, periferiche, ecc;
- ✓ installazione software ed aggiornamento del sistema operativo, antivirus, ecc, che l'Ente indicherà;
- ✓ gestione ed eventuale restore dati da backup;



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

- ✓ salvataggio su supporto magnetico esterno di dati installati su attrezzature di lavoro ed il loro eventuale trasferimento su altra attrezzatura di lavoro, ove ciò venga richiesto.

Tale elenco non è esaustivo e pertanto potranno rientrare nel servizio di assistenza tecnica altre tipologie di intervento non compresi nell'elenco sopra riportato. Nel caso in cui non sia possibile riparare il guasto in loco, la ditta provvederà a trasportare, a suo carico e spese, l'apparecchio guasto nella propria struttura per le procedure idonee alla riparazione dello stesso.

In caso di fermo prolungato per più di 3 giorni dell'apparecchio la ditta provvederà, a sue cure e spese, all'immediata sostituzione con altro apparecchio.

Art 11 – Fornitura e sostituzione degli apparati in caso di guasto

In caso di guasti la riparazione e, ove necessario, la sostituzione dei componenti malfunzionanti, esclusi i materiali di consumo, avverrà in forma gratuita se i componenti sono ancora coperti da garanzia del produttore.

In caso di guasto, invece, ad apparati non più in garanzia, la ditta provvederà alla sostituzione del pezzo originale da cambiare, fornito dalla ditta appaltatrice (in caso di richiesta del Comune e previo apposito impegno di spesa) o da altra ditta a discrezione del Comune.

In tal caso l'Ente non corrisponderà alla ditta ulteriori costi per servizi.

Art. 12 - Garanzie

La garanzia sugli interventi di manutenzione, comprese le parti sostituite, ha la durata di 12 mesi decorrenti dalla data di esecuzione dei lavori, ovvero dalla data di installazione.

Art. 13 – Sicurezza

Tutti gli interventi di assistenza tecnica e manutenzione devono essere effettuati in modo tale da assicurare il mantenimento ovvero l'adeguamento delle apparecchiature oggetto dell'appalto agli standard di sicurezza previsti dalla vigente normativa.

In caso di eventuali spese connesse all'adeguamento delle apparecchiature, la ditta provvederà alla sostituzione del pezzo originale da cambiare, fornito dalla ditta appaltatrice (in caso di richiesta del Comune e previo apposito impegno di spesa) o da altra ditta a discrezione del Comune.

Art 14 – Rendicontazione degli interventi

La ditta, prima di restituire un'apparecchiatura riparata, dovrà verificare e attestare il suo corretto funzionamento al fine di evitare ulteriori interventi



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

ingiustificati sulla medesima apparecchiatura.

Per ciascun intervento, la ditta affidataria produrrà un rapporto riepilogativo sull'attività svolta, che dovrà contenere tipologia dell'intervento, descrizione delle attività svolte ed elenco delle parti sostituite.

Art 15 – Obblighi e responsabilità dell'esecutore

La ditta esecutrice del servizio si obbliga:

- a) ad applicare ai propri dipendenti tutte le disposizioni normative e retributive risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili e ad agire, nei confronti degli stessi, nel rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti nonché nel rispetto degli obblighi in materia di sicurezza;
- b) a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assicurativa, sanitaria, previste per i dipendenti dalla vigente normativa;

Sono a carico della ditta tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o comunque opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese per il personale, di trasporto, di viaggio ecc.

La ditta è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti, delle prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero successivamente essere emanate.

La ditta si impegna altresì a manlevare e tenere indenne l'Ente da tutte le conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza, nonché dai danni a persone o cose che possano derivare nell'esecuzione del servizio in oggetto.

Art 16 – Penalità ed esecuzione in danno

Nel caso di ritardi nell'esecuzione delle prestazioni nonché di persistente inadempimento sarà applicata una penale pari al 5% sull'importo annuale pattuito. L'applicazione della penale verrà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale la ditta avrà facoltà di presentare contro deduzioni entro 10 (dieci) giorni, sulle quali l'Ente deciderà in via definitiva entro i 30 (trenta) giorni successivi.

L'Ente si riserva di far eseguire da altri il mancato o incompleto o trascurato servizio, a spese della ditta inadempiente.

Art 17 – Recesso

È facoltà dell'Ente recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento della sua esecuzione, previo preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

comunicare mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

In tal caso alla ditta spetterà soltanto il corrispettivo del servizio eseguito, esclusi ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo e ogni ragione o pretesa di qualsiasi genere.

Art 18 – Risoluzione dell'incarico

Salvo quanto previsto dal precedente art. 17 e oltre ai casi di risoluzione stabiliti dal Codice Civile, l'Ente si riserva la facoltà di risoluzione anticipata dell'incarico nei seguenti casi:

- ✓ frode e grave negligenza nell'esecuzione del servizio;
- ✓ manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto;
- ✓ inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi nei confronti del personale dipendente;
- ✓ sospensione del servizio da parte della ditta senza giustificato motivo;
- ✓ qualora le penalità, eventualmente applicate, abbiano superato il limite di 2 (due) all'anno;
- ✓ subappalto e/o cessione totale o parziale del presente servizio;
- ✓ gravi difformità, deficienze nell'esecuzione del servizio rispetto a quanto stabilito dal presente regolamento;
- ✓ in caso di ottenimento per due volte consecutive di DURC negativo a carico della ditta, ai sensi dell'art. 6 del DPR 207/2010 e s.m.i;

La ditta dovrà fornire le proprie contro deduzioni entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta. Ove la stessa non provveda, l'Ente avrà la facoltà di considerare risolto di diritto il contratto, procedendo all'esecuzione del servizio in danno all'operatore economico inadempiente, a carico del quale resterà l'onere degli eventuali maggiori costi sostenuti.

Resta salva per l'Ente l'azione per il risarcimento del maggior danno ed ogni altra azione a tutela dei propri diritti.

Art. 19 – Subappalto, cessione del contratto e del credito.

E' vietata ogni forma totale o parziale di cessione o subappalto del presente incarico, pena la risoluzione dello stesso.

Art. 20 – Tracciabilità dei flussi finanziari

La ditta si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

di cui alla legge 136/2010 e s.m.i.

Art 21 – Controversie

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti si dovrà procedere all'accordo bonario.

Ove non si proceda all'accordo bonario, la definizione delle controversie è attribuita alla giurisdizione del giudice ordinario. A tale scopo viene stabilito come foro competente quello di Torino.

In materia di controversie sono comunque seguite le disposizioni del Codice dei Contratti, con esclusione espressa della procedura arbitrale.

Articolo 22 – Privacy

Facendo riferimento all'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- ✓ titolare del trattamento è il Comune di Villastellone e i relativi dati di contatto sono i seguenti: pec comune.villastellone.to@legalmail.it tel. 0119614157, mail cultura@comune.villastellone.to.it e fax 0119614157;
- ✓ il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) è l'avv. Nadia Corà e i relativi dati di contatto sono i seguenti: pec nadia.cora@mantova.pecavvocati.it ed e-mail consulenza@entionline.it
- ✓ il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla gara e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
- ✓ le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
- ✓ l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, comma 2 lett. b) tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica;
- ✓ i dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune di Villastellone coinvolti nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del decreto legislativo n. 50/2016 e della legge n. 241/1990, i soggetti destinatari delle comunicazioni previste dalla Legge in materia di contratti pubblici, gli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea;



COMUNE DI VILLASTELLONE

10029

PROVINCIA DI TORINO

Via Cossolo, 32
Tel. 011.96.14.111
Fax 011.96.14.150

- ✓ il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura d'appalto e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
- ✓ contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Privacy, avente sede in Piazza Venezia, n. 11, cap 00187, Roma – Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento (UE) 2016/679.

Art 23 – Rinvio

Per quanto non espressamente indicato nel presente si rinvia a quanto disposto dal Codice dei Contratti e dalla normativa vigente in materia.

Allegati: modello DGUE

Villastellone, lì 14 gennaio 2020

La Responsabile del Servizio Informatica
Marina SORDO