PROVINCIA DI IMPERIA

MEDAGLIA D'ORO AL V.M.

Oggetto: Servizio di assistenza e manutenzione apparecchiature informatiche hardware e software, rete dati in uso agli uffici provinciali anno 2018 – Codice CIG: Z6B23DB6B4.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

ART. 1 – Oggetto dell'affidamento: Oggetto dell'appalto è l'affidamento del servizio di riparazione, assistenza e manutenzione apparecchiature informatiche hardware e software, rete dati in uso agli uffici provinciali (personal computer varie marche, elaboratori server varie marche, stampanti laser/getto d'inchiostro varie marche, scanner varie marche, apparecchiature attive di rete dati varie marche, ecc.) dislocate presso gli Uffici della Provincia di Imperia.

Si procede a termini abbreviati in considerazione dell'urgenza di provvedere all'affidamento del servizio.
Per ulteriori chiarimenti tecnici in materia, rivolgersi a: Ufficio Sistema Informativo – Provincia di Imperia – Ing. Giacomo Schenardi – Tel. 0183-704283 – Fax. 0183-704433 - E-mail: giacomo.schenardi@provincia.imperia.it

Delimitazione dell'oggetto – attuale dotazione:
- n. 20 elaboratori server di varie marche (HP, Fujitsu, Dell, Yashi) e modelli con sistemi operativi Windows 2003 Server, Windows 2008 e 2008 R2 server, Windows server 2012 R2, Linux Ubuntu 12.04.2 LTS – 64 bit
- n. 105 personal computer desktop e portatili di varie marche (HP, Elettrodata, Yashi, Maxdata, ecc.) e modelli con sistemi operativi Windows XP Pro, Windows 7 Pro
- n. 48 stampanti laser/a getto/impatto ad aghi di varie marche e modelli
- n. 11 scanner di formato A4 e A3, b/n e colori, di varie marche e modelli
- n. 4 plotter di vari formati, marche e modelli
- n. 3 Firewall Fortinet Fortigate e Netscreen a protezione della rete dati provinciale
- Switch di rete dati di varie marche (3COM, CISCO, ecc.) e vari modelli
- Sistemi hard disk portatili per le copie di sicurezza
- Sistema Fortinet Fortimail per la protezione della posta elettronica
- Sistema Fortinet Fortianalyzer per il controllo del traffico di rete e web filtering

Le apparecchiature di che trattasi possono essere visionate previo contatto telefonico con l'Ufficio CED (Tel. 0183 / 704.283, 0183 / 704.284).

ART. 2 – Descrizione del servizio: Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica consiste nel mantenere in piena efficienza, efficacia e sicurezza il sistema informatico dell'Ente, garantendo la manutenzione hardware e software di tutte le postazioni di lavoro, del software di sistema, del programma antivirus e di altre attrezzature tecnico-informatiche dell'Ente, nonché la sostituzione e riparazione dei componenti hardware.
Il servizio dovrà comprendere:
- la sollecita eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- il controllo e ripristino on site delle normali condizioni di funzionamento delle apparecchiature informatiche hardware, software e quelle di rete dati, oltre che pulizia delle parti meccaniche;
- salvataggio dati ove possibile prima di effettuare eventuali riconfigurazioni del sistema e successivo ripristino;
- fornitura e sostituzione delle parti guaste con intervento on site ovvero in laboratorio della ditta, nel caso non sia possibile l'effettuazione dell'intervento in loco (per quest'ultimo caso dovrà essere acquisita l'autorizzazione da parte dell'ufficio CED);
- per ogni intervento dovrà essere rilasciato il relativo foglio di intervento; tale foglio dovrà essere recapitato all'ufficio CED della Provincia per la dovuta presa visione;
- la ditta appaltatrice è inoltre tenuta ad ottemperare con la massima diligenza alle seguenti attività:
  - fornire materiale di ricambio perfettamente funzionante nel minor tempo possibile e comunque entro e non oltre i termini previsti per il ripristino della funzionalità del sistema, nei locali indicati dall'Amministrazione, con trasporto fino ai locali destinati all'utilizzo delle apparecchiature;
  - sostituire immediatamente il materiale risultato difettoso o non perfettamente funzionante alla verifica di conformità con altro identico;
  - sostituire temporaneamente il materiale citato con materiale diverso purché garantisca le medesime prestazioni qualora, per comprovate esigenze (documentate), si renda impossibile procedere alla sostituzione come sopra precisato, previo assenso della stazione Appaltante;
  - comunicare ai tecnici dell'Amministrazione almeno 2 nominativi di tecnici abilitati ad effettuare interventi di manutenzione e dei relativi numeri di cellulare per la pronta reperibilità;
  - varie ed eventuali.

ART. 3 – Ammontare dell'affidamento: Il prezzo a base d'appalto ammonta rispettivamente ad **Euro 2.500,00= (due mila cinque cento / 00) oltre IVA (22%).** Questa Amministrazione si riserva la facoltà di prolungare alle medesime condizioni tecniche ed economiche il servizio di assistenza e manutenzione in argomento per i mesi a venire in relazione alle ulteriori risorse finanziarie disponibili.
L'importo orario di manodopera non può superare il valore di Euro 35,00= oltre IVA di legge.
L'importo di ogni singolo intervento di assistenza e manutenzione ordinaria non può superare Euro 500,00= oltre IVA; per cifre superiori l'intervento verrà considerato manutenzione straordinaria (vedi art. 10 sotto riportato).

Si informa, inoltre, che nel caso l'Ente Provincia venga, nel periodo della durata del contratto, revisionato sulla base delle sopravvenute disposizioni normative, il contraente si riserva di richiedere eventuali necessarie conseguenti rettifiche compresa l'eventuale riduzione dell'importo contrattuale.

ART. 4 – Criteri di aggiudicazione: L'affidamento del servizio verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. e sulla base dei seguenti criteri e modalità:
Punto "1" – Progetto tecnico fino a 60 punti
Punto "2" – Corrispettivo fino a 40 punti

Punto "1" – progetto tecnico - punteggio massimo **60**
valutabile sulla scorta dei seguenti elementi:

a1) Tempo di intervento, inteso come il tempo che intercorre tra il momento della chiamata da parte dell'ufficio CED e quello di presenza in loco del tecnico incaricato dalla ditta aggiudicataria per la presa visione del guasto

così suddivisi:
- <= 2 ore – punti 30
- > 2 ore e <= 4 ore – punti 15
- > 4 ore e <= 6 ore – punti 10
- > 6 ore e <= 8 ore – punti 5
- > 8 ore – punti 0

a2) Tempo di riparazione del guasto / malfunzionamento, inteso come il tempo che intercorre tra il momento che il tecnico della ditta prende in carico l'intervento e quello in cui viene restituita e/o resa funzionante l'apparecchiatura hardware o ripristinato il funzionamento del software

così suddivisi:
- <= 60 min – punti 30
- > 60 min e <= 120 min – punti 10
- > 120 min e <= 240 min – punti 5
- > 240 min – punti 0

Punto "2" – corrispettivo - punteggio massimo **40**
La valutazione dell'offerta avverrà attribuendo il punteggio massimo al prezzo più basso offerto, ovvero al maggior ribasso percentuale offerto, utilizzando la seguente formula:

$$Pi = \frac{PEmax \times R}{Rmax}$$

dove:

PEmax: massimo punteggio attribuibile (punti 40)
R: ribasso in % rispetto alla base d'asta (soglia)
Rmax: ribasso in % più elevato tra quelli offerti in gara

Il servizio sarà affidato al concorrente che complessivamente avrà ottenuto il punteggio più alto ricavato dalla somma totale dei punteggi attribuiti.

E' facoltà dell'Amministrazione procedere all'esame delle offerte e dell'aggiudicazione della gara anche in presenza **di una sola offerta valida.**
L'Amministrazione si riserva, a suo insindacabile giudizio, di non far luogo all'aggiudicazione:
- per esigenze di interesse pubblico;
- qualora nessuna offerta sia ritenuta valida o conveniente o idonea,
così come di riaprire i termini per la partecipazione o di rinnovare la gara, senza che il partecipante possa vantare pretese o diritti di alcuna natura.

ART. 5 – Offerte: L'offerta dovrà contenere relazione sulle modalità di espletamento del servizio con precise indicazioni sui tempi come di seguito indicati:
a1) Tempo di intervento, inteso come il tempo che intercorre tra il momento della chiamata da parte dell'ufficio CED e quello di presenza in loco del tecnico incaricato dalla ditta aggiudicataria per la presa visione del guasto;

a2) Tempo di riparazione del guasto / malfunzionamento, inteso come il tempo che intercorre tra il momento che il tecnico della ditta prende in carico l'intervento e quello in cui viene restituita e/o resa funzionante l'apparecchiatura hardware o ripristinato il funzionamento del software.

L'offerta presentata deve altresì indicare:
1) il costo orario effettuato per la manodopera;
2) la percentuale di ribasso relativamente ai pezzi di ricambio originali come da listino ufficiale della casa costruttrice;
3) la percentuale di ribasso relativamente ai pezzi di ricambio non originali.

L'offerta presentata dovrà avere validità di 180 giorni.
L'offerta dovrà pervenire entro i termini e secondo le modalità indicate nella RdO, nel presente documento e nell'Avviso di gara.
Le ditte concorrenti non potranno pretendere compensi o rimborsi per la compilazione delle offerte o per atti ad esse inerenti, né risarcimenti per qualsiasi causa.
Il prezzo offerto si intende accettato dalla ditta aggiudicataria in base a calcoli di sua convenienza a tutto suo rischio e, pertanto, deve intendersi assolutamente invariabile per tutta la durata del contratto in relazione a qualsiasi evento futuro.

ART. 6 – Requisiti di partecipazione: Le ditte partecipanti alla gara devono essere abilitate al MEPA Consip S.p.A. (Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione), possedere i requisiti di partecipazione alle RdO e di non trovarsi nelle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.
La ditta partecipante alla gara deve dimostrare di possedere adeguate capacità tecniche per espletamento del servizio, in particolare deve fornire documentazione di aver effettuato servizi similari nell'ultimo triennio presso enti pubblici territoriali equiparabili a questa Stazione appaltante.
I tecnici della ditta aggiudicataria devono altresì possedere certificati di idoneità all'uso di strumenti software Microsoft rilasciati dalla stessa società, l'attestazione di partecipazione a corsi di formazione sulla sicurezza delle rete dati e firewall di protezione con particolare riferimento ai prodotti Fortinet.

ART. 7 – Termini per l'avvio della prestazione: L'avvio della prestazione del servizio dovrà avvenire il prima possibile e comunque entro 5 giorni (cinque giorni) naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione definitiva della RdO. Nessuna eccezione potrà essere posta dalla ditta se l'avvio della prestazione dovesse essere posticipata ad insindacabile giudizio della scrivente Amministrazione.

ART. 8 – Termini di espletamento del servizio: Il caso di guasto di qualsiasi apparecchiatura informatica la ditta aggiudicataria dovrà essere in loco entro 4 ore lavorative successive alla chiamata che avverrà tramite e-mail, fax o per via telefonica effettuata esclusivamente dal competente ufficio CED.
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;
- fornitura e sostituzione delle parti di ricambio guaste, usurate o in avaria con accessori originali della relativa apparecchiatura;
- installazione e configurazione applicativi;
- installazioni e configurazioni periferiche;
- installazione software ed aggiornamento del sistema operativo che l'Ente indicherà;
- eventuale restore dati da backup utente;
- installazione ed aggiornamento dell'antivirus, fornito dall'Ente;
- 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, l'affidatario del servizio provvederà a trasportare, a suo carico e spese, l'apparecchiatura guasta nel proprio laboratorio per le procedure idonee alla riparazione della stessa.

Nessuna eccezione potrà essere posta dalla ditta se la prestazione del servizio dovesse essere posticipata ad insindacabile giudizio della scrivente Amministrazione.

Art. 9 – Garanzie: La garanzia sugli interventi di manutenzione, comprese le parti sostituite, deve avere durata di 12 mesi decorrenti dalla data di esecuzione dell'intervento, ovvero dalla data di installazione, salvo diversa disposizione di legge.

ART. 10 – Dichiarazione di disponibilità ad effettuare attività straordinarie: La ditta che risulterà affidataria del servizio di che trattasi deve dichiararsi disponibile a fornire attività straordinarie per eventuali riparazioni alle apparecchiature informatiche, che dovranno essere quantificate separatamente, qualora ne fosse riscontrata la necessità.

ART. 11 – Penali nel ritardo nell'espletamento del servizio: Per ogni giorno di ritardo sull'effettuazione dell'intervento verrà applicata una penalità di Euro 100,00=, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

ART. 12 – Riservatezza: Il prestatore del servizio ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio, e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
Il Fornitore del servizio è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di segretezza anzidetti.
In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Stazione appaltante ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il fornitore del servizio sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare a questa Provincia.
Il fornitore del servizio potrà citare i contenuti essenziali del Contratto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.
Il fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

ART. 13 – Subappalto: Il subappalto è regolato dalla normativa vigente.

ART. 14 – Termini temporali di pagamento: Il pagamento del servizio avverrà successivamente ad emissione di regolari fatture elettroniche mensili posticipate a 30 giorni data ricevimento fattura, emesse secondo i principi dello split payment, previa verifica del positivo funzionamento delle apparecchiature hardware e/o software oggetto di intervento. Eventuali interessi di mora, se dovuti, saranno determinati a norma di legge.

ART. 15 - Valutazione rischi da interferenza nell'esecuzione della prestazione contrattuale: Data la natura del presente prestazione, la valutazione dei rischi dovuti ad interferenza, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, non si prevede la redazione del DUVRI e, come conseguenza, gli oneri relativi alla sicurezza per rischi dovuti a tali interferenze sono stati valutati in € 0,00 (zero virgola zero zero).

ART. 16 – Rescissione del contratto: Nel caso di rescissione del contratto si rimanda all'art. 109 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.

ART. 17 – Abusi ed irregolarità: Qualora si verificassero abusi ed irregolarità da parte della ditta appaltatrice, in relazione alla quantità e qualità del servizio prestato, il contratto verrà risolto, previa semplice contestazione, con riserva di ogni ulteriore azione di risarcimento o penale, ove ne ricorrano gli estremi.

ART. 18 – Controversie: Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra la stazione appaltante e la ditta appaltatrice, quest'ultima non potrà sospendere il servizio, fatto salvo il diritto di far valere le proprie ragioni in sede competente.

Il rifiuto o il ritardo ingiustificato del servizio per cinque giorni dalla scadenza del termine stabilito all'art. 8, il contratto si intenderà automaticamente risolto e la Provincia di Imperia potrà rivolgersi ad altra ditta ponendo a carico della ditta inadempiente gli eventuali maggiori oneri.

ART. 19 – Sgravi della Provincia di Imperia: L'appalto viene conferito a tutto rischio e pericolo della ditta aggiudicataria, mentre la Provincia di Imperia non sarà mai, né verso la ditta né verso altri, in alcun modo responsabile per qualunque fatto o danno derivante a chicchessia, in dipendenza e per effetto dell'appalto conferito.

La ditta aggiudicataria terrà, pertanto, sempre e completamente sollevata la Provincia di Imperia per danni, molestie e spese che potessero comunque conseguire alle cose ed alle persone, direttamente od indirettamente, per effetto anche parziale o riflesso dell'appalto aggiudicatole.

ART. 20 – Foro competente: Per ogni controversia l'Autorità Giudiziaria competente in modo esclusivo ed inderogabile è quella del foro di Imperia.

****