

**NUOVO CIRCONDARIO  
IMOLESE  
Provincia di Bologna**

**COPIA**

**DETERMINAZIONE N. 593 DEL 02/12/2013**

Settore: **AREA SISTEMI INFORMATIVI ASSOCIATI**

Servizio:

**OGGETTO**

DETERMINA A CONTRARRE PER L'INDIZIONE DI PROCEDURA DI ACQUISTO IN ECONOMIA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO PER SERVIZIO INFORMATICO DI ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE, HELP DESK, PRESIDIO E SUPPORTO SISTEMISTICO PER IL SIA- SISTEMI INFORMATIVI ASSOCIATI DEL NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE - PERIODO 2014/2015

IL RESPONSABILE DI SETTORE / SERVIZIO

Lì, 02/12/2013

*F.to LAGHI WALTER*

**COPERTURA FINANZIARIA E IMPEGNO DI SPESA**

- Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art. 151 comma 4 del D.Lsg. 18.8.2000 n. 267.
- Visto per conoscenza

Lì, 02/12/2013

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

*F.to DOTT.SSA DAL MONTE CLAUDIA*

**COPIA CONFORME PER USO AMMINISTRATIVO**

La presente copia è conforme all'originale depositato.

Addi, \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO-DIRETTORE

*DAL MONTE CLAUDIA*

## **Determinazione n. 593 del 2 dicembre 2013**

**Oggetto: DETERMINA A CONTRARRE PER L'INDIZIONE DI PROCEDURA DI ACQUISTO IN ECONOMIA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO PER SERVIZIO INFORMATICO DI ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE, HELP DESK, PRESIDIO E SUPPORTO SISTEMISTICO PER IL SIA- SISTEMI INFORMATIVI ASSOCIATI DEL NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE - PERIODO 2014/2015.**

### **IL DIRIGENTE del servizio "Sistemi Informativi Associati"**

**Vista** la delibera di assemblea n. 17 del 27/09/2012 con cui il Nuovo Circondario Imolese ha approvato la costituzione dell'ufficio unico associato SIA, per la gestione delle attività relative ai sistemi informativi ed alla gestione complessiva delle manutenzioni informatiche;

#### **Premesso che:**

- a tale progetto hanno aderito i Comuni di Imola, Castel Guelfo di Bologna, Mordano, Castel San Pietro Terme, Medicina, Dozza, Casalfiumanese, Borgo Tossignano, Fontanelice e Castel del Rio;
- è prossimo alla scadenza il servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico per il SIA- Sistemi Informativi Associati del Nuovo Circondario Imolese affidato con determina dirigenziale N. 518 del 27/12/2012 ;

**Ravvisata**, pertanto, la necessità di attivare le procedure necessarie per affidare il servizio suddetto per la durata di 2 (due) anni decorrenti dalla data del 1 gennaio 2014;

**Constatato che** il servizio in oggetto rientra nei limiti di valore e nelle categorie merceologiche elencate dal "regolamento per l'acquisizione di beni e servizi in economia anche mediante procedure telematiche" del Nuovo Circondario Imolese approvato con deliberazione Assemblea n. 36 del 29.11.2011;

**Richiamato** l'art. 328 del D.P.R.207/2010 (Regolamento del codice dei contratti) regolante l'acquisizione di servizi e forniture tramite il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione;

**Visto** l'art. 192 del T.U. sull'Ordinamento degli EE.LL. approvato con D.Lgs n. 267/2000 concernente "Determinazioni a contrattare e relative procedure";

**Verificato** che, in adempimento a quanto disposto dall'art.1 - comma 449 – della Legge 488/1999 e s.m.i. e dall'art.7 – comma 2 – Legge 94/2012 risulta:

- inesistente, al momento, una convenzione stipulata da Consip SpA, avente ad oggetto beni comparabili con quelli oggetto della presente procedura;
- mentre risulta possibile attivare apposita procedura di gara mediante RdO sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) della Consip SpA stessa aderendo al bando ICT 2009 / Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni;

**Rilevata** l'opportunità di predisporre la documentazione necessaria all'avvio della procedura di gara mediante RDO sul MEPA stabilendo che l'aggiudicazione della fornitura sarà affidata alla ditta che offrirà il prezzo più basso ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs 163/2006 ss.mm.ii, individuata fra almeno 5 (cinque) imprese specializzate per la fornitura del servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico, di cui al seguente elenco:

- Cassetta Sistemi s.r.l. di Imola
- 3A Sistemi s.r.l. di Castel San Pietro Terme

- Punto Triplo s.r.l. di Castel San Pietro Terme
- Noris s.r.l. di Imola
- Tomware s.c.a.r.l. di Ravenna

**Dato atto** che al presente procedimento è stato assegnato il codice identificativo **CIG 5472651E75**;

**Visti** inoltre:

- l'art. 107, comma 3°, del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267, sulla base del quale spettano ai Dirigenti gli atti di gestione finanziaria, ivi compresa l'assunzione di impegni di spesa;
- il vigente regolamento di contabilità;
- la deliberazione dell'Assemblea n. 8 del 15.5.2013 di approvazione del bilancio di previsione 2013 e pluriennale 2013/2015;
- la deliberazione GC. 19/15.05.2013 con la quale è stato approvato il PEG 2013 ed è stata affidata al dirigente del settore la gestione dei capitoli di spesa ove trova imputazione la spesa in oggetto;
- lo Statuto del NCI (art. 29) il quale prevede l'attribuzione ai Responsabili di Settore di alcune funzioni attribuite dalla legge ai Dirigenti;
- il decreto del Presidente del Nuovo Circondario Imolese, prot. 6538/6 del 28.12.2012, confermato con atto prot. 5052 del 3.10.2013, con il quale è stato conferito al Dott. Walter Laghi l'incarico di direzione del Servizio Informatico Associato;
- il provvedimento PG 6541/6 del 28/12/2012, confermato con atto prot. 5057 del 3.10.2013, in base al quale il Dirigente ha affidato al dipendente Fusaro Luca, la gestione in via continuativa del capitolo di spesa sotto indicato anche quale punto ordinante del Mercato Elettronico;

**Vista** la proposta del responsabile di procedimento dott. Walter Laghi;

## **D E T E R M I N A**

**1.** di indire, per i motivi descritti in premessa, la procedura negoziata tramite RDO sul Mercato elettronico di Consip SpA, per l'acquisizione biennale del servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico per il SIA- Sistemi Informativi Associati del Nuovo Circondario Imolese, alle condizioni previste dalla scheda tecnica allegata al presente atto (Allegato A) - **CIG 5472651E75**;

**2.** di stabilire che la fornitura sarà aggiudicata alla ditta che offrirà il prezzo più basso ai sensi dell'art.82 del D.Lgs 163/2006 s.m.i. individuata fra almeno 5 (cinque) imprese specializzate per la fornitura del servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico;

**3.** di stabilire che a parità di prezzo offerto si procederà mediante sorteggio;

**4.** di riservare all'Amministrazione la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in presenza di una sola offerta valida;

**5.** di dare atto che:

- l'art. 11 comma 1 del DL 7 maggio 2012, n. 52 ha modificato l'art. 11 comma 10-bis del Codice dei contratti, e pertanto lo stand still period non si applica alle RDO;
- l'aggiudicatario dovrà sottoscrivere il contratto definitivo entro i termini fissati dal Nuovo Circondario Imolese. Per motivi di urgenza il Nuovo Circondario Imolese richiede l'attivazione del servizio a far data dal 1 gennaio 2014, nelle more della stipula del contratto e l'aggiudicatario sarà tenuto a darvi esecuzione.

6. di prevedere la spesa presunta di € 207.400,00 (IVA inclusa) che risulta già finanziata e allocata in bilancio pluriennale 2013-2015 al titolo I, funzione 1, servizio 8, Intervento 1010803, Cap. 1933 art. 169 “Spese convenzione SIA ambito informatico”x, come di seguito specificato:

- anno 2014 - € 103.700,00 -*prenotazione impegno di spesa n. 21/2014*,
- anno 2015 - € 103.700,00 -*prenotazione impegno di spesa n. 11/2015*;

7. di imputare la spesa di € 225,00 a titolo di contribuzione in favore dell’Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici all’intervento 1010803 cap. 1933 art. 169 “Spese convenzione SIA ambito informatico” – **imp. IA266/2013** - del bilancio 2013, disponibile, dando atto che il versamento sarà effettuato secondo le modalità indicate dalla stessa AVCP;

8. di dare atto che l’impegno definitivo verrà assunto a seguito dell’espletamento della gara, tenuto conto del ribasso operato dalla ditta aggiudicataria;

9. di dare atto che la presente determinazione è esecutiva dal momento di apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell’art. 153 comma 5 D.Lgs. 267/2000.

**Oggetto: Richiesta d’offerta per la fornitura del servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico per il SIA- Sistemi Informativi Associati del Nuovo Circondario Imolese per il biennio 1/1/2014 - 31/12/2015**

### Introduzione

Con la presente richiesta il Servizio Sistemi Informativi Associati del Nuovo Circondario Imolese (di seguito SIA), intende presentare richiesta di offerta per la fornitura del servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico per il periodo 1/1/2014 - 31/12/2015 avvalendosi del portale del Mercato Elettronico MePA ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)).

Il servizio richiesto prevede la fornitura di attività finalizzate alla gestione delle infrastrutture informatiche del Nuovo Circondario Imolese, in specifico relative alla manutenzione delle apparecchiature hardware e software costituite da personal computer, periferiche, stampanti, dispositivi di rete, server, mantenimento di sistemi operativi e applicazioni informatiche su personal computer operanti negli uffici e sedi degli enti appartenenti al Nuovo Circondario Imolese, qui elencati:

Comune	n. Postazioni di Lavoro	Note
Borgo Tossignano	15	
Casalfiumanese	10	
Castel del Rio	10	
Castel Guelfo	30	
Castel S.Pietro T.	143	Con sede limitrofa a municipio e sede distaccata di 3 postazioni
Dozza	30	Con sede distaccata di 6 postazioni
Fontanelice	10	
Imola	420	Con 5 sedi principali e 5 sedi periferiche
Medicina	80	Con 3 sedi principali e una sede periferica
Mordano	25	
Nuovo circondario Imolese (ente aggregante)	35	Sede ad Imola, con 2 sedi distaccate per 5 postazioni
<b>Totale:</b>	<b>808</b>	

I numeri relativi alle postazioni di lavoro è da considerarsi indicativo. Presso i presidi di Imola, Castel San Pietro e Medicina saranno adibite postazioni a disposizione del fornitore per l'esecuzione in loco di interventi di riparazione. L'elenco delle sedi (comunque suscettibile di variazioni in base agli spostamenti logistici degli enti) sarà dettagliato al fornitore; il servizio di manutenzione ed help desk sarà comunque richiesto anche per postazioni (per lo più singola installazione) presenti in scuole, asili nido, centri sociali ecc.

## Servizio richiesto

Il servizio richiesto prevede la fornitura di:

- Servizio di gestione e risoluzione delle richieste di manutenzione ed help desk;
- Presenza di personale tecnico on site presso i presidi presenti nel territorio del Nuovo Circondario Imolese.

### Servizio di manutenzione ed help desk

#### Attività

Il servizio offerto deve prevedere le seguenti attività:

- **Gestire le fasi di erogazione del servizio globale**, dalla ricezione della richiesta di intervento da parte dell'utente tramite il servizio di Help Desk alla sua evasione. L'help desk sarà attivato tramite un sistema di management dei ticket a gestione diretta del personale dipendente interno al servizio SIA, che assegnerà gli interventi ai tecnici del competence center (interni o facenti parte dell'help desk qui richiesto) avviando la procedura di evasione della richiesta. Il SIA del Nuovo Circondario Imolese mette a disposizione un sistema di gestione ticketing che potrà comunque essere rivalutato, in collaborazione e su proposta del fornitore, a giudizio del SIA stesso.
- **Garantire la rintracciabilità e l'aggiornamento di tutte le richieste d'intervento assegnate**, con evidenza dello stato di avanzamento delle attività ad essa collegate per tutte le richieste d'intervento.
- **Garantire una pronta presa in carico ed evasione** delle richieste d'intervento di propria competenza.
- **Definire delle interfacce di comunicazione standard** tra le varie risorse interne od esterne coinvolte nelle attività di erogazione del servizio.
- **Monitorare con continuità l'efficacia delle azioni intraprese** per evadere le richieste di intervento la cui evasione è di propria competenza o di attività al fine di garantire un livello qualitativo del servizio costante ed in linea con gli obiettivi concordati.
- **Registrare tutti i dati temporali** e di specifiche attività che hanno portato alla evasione, al fine di generare statistiche attendibili; nonché di commentare ed annotare le manutenzioni di rilevanza eseguite, al fine della storicizzazione e dalla riproducibilità della risoluzione al malfunzionamento
- **Selezionare il processo di erogazione del servizio** nei sottoprocessi fondamentali verificandone l'efficacia per individuare le aree di miglioramento.

#### Modalità di gestione

Il Call Receiving, in gestione al personale interno del SIA, attiverà il servizio di help desk e manutenzione richiesto in questa offerta in due modalità:

- assegnazione dell'intervento ad un servizio di help desk remoto del fornitore, tipicamente per interventi di tipo assistenza help desk gestibili e risolvibili da remoto senza la presenza in loco del tecnico;
- assegnazione dell'intervento al personale tecnico del fornitore presente nei presidi del SIA nel territorio, secondo le modalità di seguito descritte, tipicamente per interventi che necessitano della presenza fisica di un tecnico (manutenzione hardware, assistenza in affiancamento ecc.)

Il personale tecnico del fornitore aggiudicatario potrà ricevere e gestire le richieste di intervento tramite le seguenti modalità operative:

- a) risponde telefonicamente alle chiamate pervenute dal Call Receiving interno al SIA.
- b) esaminare costantemente, durante il periodo di esecuzione del servizio, le richieste di intervento assegnategli dal sistema di ticketing adottato dal SIA nel rispetto delle SLA in seguito definite
- c) riceve le richieste inoltrate tramite posta elettronica su caselle individuate per l'inoltro e le comunicazioni tra il personale tecnico del SIA e del fornitore.

L'help desk del fornitore potrà:

- a) Erogare direttamente la risoluzione della chiamata dalla sede del fornitore nelle modalità di gestione remota a disposizione;
- b) Nel caso in cui per la risoluzione della chiamata risultasse necessario l'intervento in loco, affidare la richiesta al personale di Supporto On-Site presente nei presidi;
- c) Richiedere la collaborazione di altri Competence Center specializzati qualora la chiamata risultasse non di competenza del fornitore.

## Tipologie dei servizi richiesti

I servizi richiesti saranno i seguenti:

- Servizio di Help Desk: ricezione e risoluzione delle chiamate inoltrate dal call receiving ed eventuale smistamento ai relativi Competence Center per l'attivazione del supporto.
- Manutenzione Software: ricezione delle chiamate dall'Help Desk e attivazione per la risoluzione da remoto o on-site del problema sui software installati. Le richieste software potranno riguardare anche supporto all'utilizzo del software standard insatallato nelle postazioni degli enti.
- Manutenzione hardware (a chiamata, con gestione e rendicontazione del materiale di sostituzione esterna alla presente offerta): ricezione delle chiamate dall'Help Desk e attivazione per la risoluzione del problema con sostituzione (se onerosa previo accordo col personale dipendente SIA addetto alla manutenzione) o riparazione del materiale non funzionante. La manutenzione puo' risultare non erogabile nei confronti di materiali obsoleti, nel qual caso, come detto, sarà possibile chiedere al SIA il relativo rimpiazzo. L'attività di manutenzione includerà:
  - Verifica, diagnosi e riparazione malfunzionamenti su tutte le attrezzature in dotazione all'Amministrazione e quelle per le quali ha l'incarico di fornire assistenza tecnica.
  - Qualora la riparazione dell'attrezzatura comporti l'utilizzo di materiali di ricambio si dovrà contattare via e-mail il SIA (supporto.informatico@comune.imola.bo.it) prima di procedere all'esecuzione dell'intervento. Il SIA si riserva, a suo insindacabile giudizio, di determinare o meno l'opportunità di procedere nell'effettuazione dell'intervento stesso. In caso di consenso si invierà apposita comunicazione che andrà allegata al rapportino d'intervento. I referenti tecnici del SIA potranno riferirsi, a loro insindacabile giudizio, alla ditta aggiudicataria per la fornitura di materiale di ricambio necessario alla riparazione; viceversa, se la fornitura dei ricambi non sarà curata dalla ditta aggiudicataria, la ditta stessa dovrà fornire tutte le caratteristiche necessarie all'approvvigionamento del materiale richiesto e i tempi di riparazione saranno dilatati del tempo necessario all'approvvigionamento, In qualsiasi caso, dove previsti, i costi del materiale di ricambio saranno riconosciuti tramite provvedimento esterno alla presente fornitura.
  - Redazione di apposito modulo di intervento con specificato riferimento di chiamata, guasto verificato, tipo di intervento effettuato, tempo d'intervento, tipo, marca e modello

di eventuali pezzi danneggiato e tipo, marca modello dei pezzi sostituiti, nome del tecnico. Al termine dell'intervento la modulistica andrà consegnata al personale preposto del SIA presso il Servizio stesso;

- Il personale incaricato dovrà essere dotato di tutti gli attrezzi, materiali e mezzi di trasporto in modo da rendersi autonomo nello svolgimento dei suoi interventi.

### **Descrizione dei Servizi di manutenzione ed help desk**

- Il fornitore dovrà fornire un numero telefonico per raggiungere un Singolo Punto di Contatto (SPOC) messo a disposizione dal servizio di assistenza e manutenzione per la segnalazione delle problematiche.
- Il fornitore riceverà le chiamate assegnate e gestirà la priorità in funzione delle policy previste e dei codici di urgenza di intervento come di seguito definiti;
- Il servizio di manutenzione ed help desk dovrà essere fornito dal lunedì al venerdì dalle ore 7,45 alle ore 18.30. Il sabato dalle ore 7.45 alle ore 12.30 dovrà essere garantito il servizio di reperibilità telefonica e telemanutentiva per problematiche di tipo bloccante;
- In aggiunta alla reperibilità telefonica i servizi di supporto saranno accessibili anche tramite posta elettronica;

**Le chiamate del servizio di manutenzione ed help desk non possono essere assegnate dalla ditta aggiudicataria al personale tecnico on site già presente presso l'Ente per manutenzione ad orario prefissato, se non su richiesta del SIA, ma dovranno essere assegnate ad altro tecnico della ditta fornitrice.**

### **Personale tecnico on site**

Servizio di presidio on site richiede la presenza di due figure tecniche On-Site dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e una figura tecnica il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 per un totale di 54 ore settimanali. Gli orari indicati sono indicativi e potranno essere modificati in base alle esigenze del SIA

Il servizio deve essere erogato in tutti i giorni feriali; le sedi di lavoro abituali sono:

Comune di Imola

Comune di Castel San Pietro

Comune di Medicina

Potrà essere comunque richiesto, senza nessuna limitazione, la possibilità di svolgere il servizio presso qualunque delle sedi degli enti del SIA.

Potrà essere richiesta, in via temporanea, la variazione dell'orario di presenza, eventualmente cumulando ore settimanali oltre le 54 ore previste, che verranno decrementate dall'orario delle settimane successive; le variazioni di orario, in aggiunta o decremento del monte ore settimanali, saranno comunicate alla ditta aggiudicataria con congruo anticipo non inferiore ai 3 giorni lavorativi.

Durante l'esecuzione del servizio, potranno venire richiesti lavori in assistenza tecnica hardware e software, nonché la consegna, ritiro e/o l'installazione presso sedi distaccate di materiale hardware e/o software con trasporto a carico del tecnico con mezzo proprio del quale deve quindi obbligatoriamente disporre in ogni giornata nella quale è previsto il servizio.

Per Assistenza tecnica hardware si intende il complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware in dotazione al Nuovo Circondario Imolese.



Per Assistenza tecnica software si intende il complesso degli interventi di installazione e configurazione del software di sistema ed applicativo utilizzato sulle apparecchiature dell'Amministrazione.

Per ritiro, consegna e/o installazione di hardware e/o software si intende il ritiro e/o la consegna e la messa in opera di materiale informatico dal SIA all'ufficio di destinazione con intervento in loco e trasporto a carico del tecnico con mezzo proprio con eventuale ritiro del materiale obsoleto o danneggiato.

Il servizio di assistenza tecnica includerà anche delle attività di manutenzione preventiva che saranno concordate con le competenti funzioni del Servizio Sistemi Informativi. L'attività di assistenza includerà altresì:

- Verifica, diagnosi malfunzionamenti su attrezzature in garanzia con successiva chiamata al fornitore
- Verifica, diagnosi malfunzionamenti sulle apparecchiature facenti parte del parco beni degli enti del Nuovo Circondario Imolese con riparazione diretta o eventuale inoltro di richiesta di riparazione alla ditta fornitrice con risoluzione entro 48 ore dalla verifica del guasto; nel caso in cui il tecnico verifichi che tali apparecchiature debbano essere ritirate per la riparazione (caso tipico di stampanti, scanner o plotter per le quali non viene attivata la procedura urgente denominata chiamata "on-site") effettuerà il giorno stesso il ritiro, la ditta aggiudicataria dovrà conseguentemente provvedere a comunicare un preventivo di riparazione entro 3 giorni lavorativi ed a riconsegnare l'apparecchiatura funzionante entro 7 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo.
- Installazione e/o configurazione di nuove attrezzature informatiche e di componenti interni (PC, stampanti, monitor, scanner, ups, server di stampa, schede di rete, schede scsi, ram, masterizzatori, patch cord ecc.), consegna agli uffici di destinazione e ritiro delle attrezzature in uso con mezzo proprio.
- Installazione/reinstallazione/configurazione software di base (tutte le versioni di Microsoft Windows e relativi service pack ecc., Linux)
- Installazione/reinstallazione/configurazione programmi applicativi
- Diagnosi e riparazione guasti software comprensivi di installazione/reinstallazione/configurazione di tutto o parte del sistema operativo, dei programmi, dei driver con preventivo recupero dei dati e successivo ripristino.
- Assistenza agli utenti nell'uso di semplici funzioni dei prodotti hardware e software installati a seguito degli interventi effettuati
- Attività di ricezione chiamate di assistenza tramite procedure definite dal servizio Sistemi Informativi

L'attività sistemistica richiesta sarà soprattutto rivolta alla risoluzione delle problematiche sistemistiche del sistema informativo circondariale lato client; si richiede comunque la conoscenza del sistema di storage/backup IBM Tivoli.

Tutti gli interventi di assistenza tecnica sia hardware che software dovranno essere svolti nell'ambito delle normative tecniche emesse dalle competenti funzioni del Servizio Sistemi Informativi e secondo le priorità specificate.

Il servizio di assistenza tecnica va esteso a tutti i beni informatici in dotazione all'Amministrazione e quelli per le quali ha l'incarico di fornire assistenza.

Qualora l'assistenza debba prevedere l'utilizzo di pezzi di ricambio, sarà richiesta la rendicontazione dell'intervento secondo quanto descritto in 'Tipologie dei servizi richiesti'.

### **Esperienze professionali delle figure richieste**

Per quello che riguarda le figure professionali coinvolte nel progetto il fornitore del servizio dovrà identificare il seguente modello organizzativo.

- un **Contract Manager**, responsabile che supervisiona le attività del progetto al fine di assicurare il corretto svolgimento del servizio.
- un **Service Manager** prevalentemente organizzativo in grado di coordinare le attività dei vari Competence Center;

- un **Responsabile Call Management** che si occupa della gestione di tutte le problematiche relative al buon funzionamento del servizio;
- un **Technical Service Manager** in grado di interfacciarsi con tutto il personale coinvolto, supportare le escalation delle problematiche e supportare il cliente nella definizione delle architetture progettuali e delle evoluzioni relative;
- uno **Staff Tecnico e Sistemistico** per l'erogazione dei servizi di presidio On-Site ed help desk remoto in telemanutenzione

Il fornitore del servizio dovrà comunicare i seguenti nominativi e i relativi curriculum vitae del personale coinvolto:

n. 1 Contact Manager

n. 1 Service Manager

n. 1 Responsabile Call Management

n. 1 Technical Service Manager (sono richiesti minimo 5 anni di esperienza)

n. 3 Tecnici per per le attività in risoluzione telefonica e in telamanutenzione (sono richiesti minimo 5 anni di esperienza)

n. 4 Tecnici per il servizio On-Site (sono richiesti minimo 5 anni di esperienza)

Ove indicato, le figure professionali coinvolte nel servizio dovranno avere come requisito minimo almeno 5 anni di analoga esperienza documentabile nella tipologia di interventi ad esse affidati.

Il personale tecnico richiesto dovrà essere dipendente, o collaboratore a contratto, del fornitore alla data di presentazione dell'offerta, a tale proposito si richiede l'invio del curriculum vitae delle persone preposte all'erogazione del servizio.

Il fornitore dovrà notificare al Nuovo Circondario Imolese eventuali variazioni del proprio staff

### **Misurazione del servizio di Call Management**

La gestione della misurazione delle chiamate sarà effettuata da parte del SIA e riguarderà:

- chiamate totali ricevute;
- numero di chiamate ricevute e chiuse: il numero di chiamate nuove registrate nel sistema informativo nel periodo specificato;
- suddivisione numero di chiamate evase da ogni COMPETENCE CENTER;
- tempi di ripristino non rispettati: evidenzia dettagliatamente gli interventi per cui non sono stati rispettati i livelli di servizio del presente contratto suddivisi tra interventi di competenza del fornitore e degli altri COMPETENCE CENTER;
- altri reports che saranno identificati durante la fase di roll out.

### **Misurazione del servizio di Help Desk/Supporto On-site e manutenzione hardware**

- numero di chiamate evase: il numero di chiamate evase registrate nel sistema informativo nel periodo specificato;
- tempo medio di ripristino: è la media aritmetica del tempo intercorso dalla registrazione della chiamata nel sistema informativo al momento della evasione sullo stesso nell'ambito del periodo specificato. Il tempo viene calcolato sulla base dell'orario di lavoro previsto nel seguente contratto;
- solleciti: è il rapporto percentuale delle chiamate che nel corso del loro ciclo hanno ricevuto un sollecito da parte del Nuovo Circondario Imolese, rispetto al campione totale delle chiamate evase nel periodo di riferimento;
- altri reports che saranno identificati durante la fase di roll out.

### **Misurazione delle attività pianificate**

- numero di richieste evase;
- % delle richieste evase rispetto alle pianificate;

- % delle richieste evase nei tempi pianificati;
- % delle richieste evase in ritardo;
- altri reports che saranno identificati durante la fase di roll out.

### Misurazioni propedeutiche al miglioramento

- tipologie di chiamate più frequenti per hardware, software, servizi, applicazioni;
- nominativi con più richieste d'intervento;
- prodotti Hardware con necessità maggiore d'interventi;
- altri reports che saranno identificati durante la fase di roll out.

### Tempi di intervento dall'assegnazione della chiamata

Ad ogni chiamata ricevuta sarà assegnato un codice di urgenza, ad ogni codice corrisponderanno i seguenti tempi di intervento:

Cod. <b>ROSSO</b> (Errore bloccante a livello di apparati di rete)	-	4 ore dall'apertura della chiamata
Cod. <b>GIALLO</b> (Errore alto impatto)	-	6 ore dall'apertura della chiamata
Cod. <b>VERDE</b> (Errore medio impatto)	-	8 ore dall'apertura della chiamata
Cod. <b>BIANCO</b> (Errore basso impatto)	-	16 ore dall'apertura della chiamata

Le ore si intendono relative all'orario di apertura del servizio come definito nel presente documento.

Le tipologie di chiamata da ricomprendere nelle varie tipologie di codice saranno meglio definite nelle fasi di roll out del servizio; alle chiamate che comprendono il disservizio su più di una postazione di lavoro saranno comunque attribuiti i livelli di codice ROSSO o codice GIALLO.

### Chiusura delle chiamate

In seguito alla risoluzione dell'intervento sarà compilato un rapportino di intervento per dettagliare il tipo di attività svolte e il materiale utilizzato.

In caso di impossibilità di riparazione immediata, ed in caso in cui la riparazione necessiti più di 3 giorni, il fornitore provvederà a sostituire l'hardware con altro temporaneo in modo da consentire all'utente la normale produttività.

### Penali

La Ditta riconosce all'Ente committente il diritto di applicare penalità negli importi e nei modi nel seguito definiti.

Per il servizio di manutenzione, in base al codice di urgenza, ad ogni codice corrisponderanno le seguenti penali :

Cod. <b>ROSSO</b> (Errore bloccante a livello di apparati di rete)	-	60 euro per ora di ritardo
Cod. <b>GIALLO</b> (Errore alto impatto)	-	30 euro per ora di ritardo
Cod. <b>VERDE</b> (Errore medio impatto)	-	10 euro per ora di ritardo
Cod. <b>BIANCO</b> (Errore basso impatto)	-	5 euro per ora di ritardo

Per il servizio di personale tecnico on site, in caso di assenze o ritardi sull'orario di presenza descritto è richiesto il recupero del tempo non coperto con tempestività o comunque nel rispetto delle direttive del SIA. Sarà comunque applicata la penale di euro 10 per ogni ritardo e di euro 60 per ogni assenza, da raddoppiare in caso di mancata comunicazione (tramite segnalazione ai

numeri telefonici che saranno comunicati dal SIA) del ritardo o dell'assenza entro 1 ora dall'inizio presunto della presenza in servizio.

Qualora la Misurazione delle attività pianificate, effettuata mensilmente, rilevasse una percentuale di richieste inevase superiore al 5% rispetto alle assegnate, il Nuovo Circondario Imolese applicherà una penale pari al 10% dell'importo mensile della fornitura.

L'applicazione delle penali non esclude la facoltà del Nuovo Circondario Imolese di richiedere il risarcimento di eventuali danni subiti in conseguenza del comportamento del fornitore.

A qualsiasi inadempienza che violi i termini del presente contratto, l'Amministrazione potrà comunque applicare, previa comunicazione scritta, a suo insindacabile giudizio e valutazione, penali di importo pari al disservizio creato (danni hardware e malfunzionamenti derivati, perdita di dati, mancata fornitura del servizio per i tempi eccedenti i termini massimi di contratto).

In caso di gravi e ripetute inadempienze contestate per iscritto dal Comune di Imola alle quali la Ditta non dovesse provvedere tempestivamente con iniziative atte a rimuovere le medesime, la cauzione e le fatture non ancora liquidate (relativamente ai servizi oggetto di contestazione) verranno introitate dal Comune di Imola a titolo di penale salvo il diritto al risarcimento degli eventuali ulteriori danni.

Il contratto è risolto in tronco "ipso-facto et jure" a solo giudizio del Comune di Imola e con semplice comunicazione scritta intimata a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, nei seguenti casi:

- quando, senza autorizzazione, l'appaltatore ceda o subappalti in tutto o in parte, il lavoro aggiudicatogli;
- quando incorra in gravi inadempienze agli obblighi assunti;
- quando la ditta aggiudicatrice incorra nella inosservanza delle norme di legge relativa al personale dipendente e nella mancata applicazione dei contratti collettivi;
- quando per la terza volta, anche non consecutiva durante il periodo contrattuale, il Comune di Imola abbia dovuto contestare alla Ditta il servizio fornito o l'abbia dovuta richiamare all'osservanza degli obblighi contrattuali in dipendenza di inconvenienti che, a suo insindacabile giudizio, si siano verificati.

### **Durata del servizio**

Il servizio sarà affidato per il periodo 01 Gennaio 2014 - 31 Dicembre 2015, salvo le previste condizioni comportanti la rescissione del contratto.

### **Certificazioni richieste ed esperienza acquisita**

E' richiesta la Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2008

E' richiesta la presentazione di almeno due casi documentati di esperienza maturata in ambito di assistenza tecnica e/o sistemistica similari al seguente bando per almeno due anni.

### **Rendicontazione**

La rendicontazione delle prestazioni effettuate, in base alle richieste di capitolato, non dovrà considerati costi di trasferta, diaria, viaggio o altrimenti denominati. I costi del materiale di ricambio, dove previsti e nelle modalità concordate nei precedenti paragrafi saranno riconosciuti tramite provvedimento esterno al presente contratto.

Entro il 15 di ogni mese la ditta invierà dettagliato rapporto relativo alle prestazioni fornite nel mese precedente contenente:

- Interventi di manutenzione ed help desk effettuati specificando: identificativo del riferimento chiamata come da sistema di ticketing adottato, data chiusura intervento, eventuale costo sostenuto per materiale di ricambio;
- Orari del servizio di manutenzione on site a tempo prefissato con specificate: data, orario, sede di lavoro;

### **Condizioni e Modalità di Pagamento**

Ai sensi dell'articolo 3 della Legge 136/2010, tutti i pagamenti delle fatture avverranno esclusivamente tramite conto corrente (bancario o postale) dedicato, anche se non invia esclusiva, alle commesse pubbliche e che sarà indicato a questa amministrazione committente, da parte della ditta aggiudicataria, prima della stipulazione del contratto.

A tal fine l'aggiudicatario in via definitiva è tenuto a comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati ai pagamenti attinenti l'oggetto del presente affidamento nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Fino alla comunicazione di tali informazioni, il Nuovo Circondario Imolese non procederà alla liquidazione di alcuna somma ed a nessun titolo a favore dell'appaltatore.

In caso di nuovo conto corrente dedicato, gli estremi identificativi e le generalità delle persone delegate ad operare su di esso, dovrà essere comunicato entro sette giorni dalla sua accensione.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

I pagamenti di cui ai precedenti paragrafi avverranno esclusivamente tramite tale conto corrente dedicato.

Nel caso in cui aggiudicatario del servizio sia un raggruppamento temporaneo d'impresa, i pagamenti dei premi verranno effettuati esclusivamente alla mandataria.

Il fornitore emetterà fattura mensile corrispondente all'importo spettante per il mese in esame. Salvo quanto previsto nelle Penali, l'importo mensile verrà calcolato come un ventiquattresimo della cifra offerta per l'esecuzione del servizio.

Le fatture dovranno essere intestate a Nuovo Circondario Imolese e dovranno essere indicati i riferimenti dell'impegno, (come verrà comunicato), ed il numero di CIG assegnato.

In espressa deroga a quanto disposto con D. Lgs. n. 231/2002 la ditta in indirizzo accetta quanto segue :

- il termine di pagamento del corrispettivo di cui all'art. 185 del TUEL è fissato in 60 giorni dalla data di ricevimento fattura, fine mese (per la data di ricevimento farà fede il timbro di "arrivo" apposto sulla fattura da parte di incaricato alla ricezione della corrispondenza), dopo avere accertato la regolarità del servizio prestato ex art. 307 del D.P.R. 207/2010 e previa acquisizione d'Ufficio del DURC ai sensi dell'art. 16, comma 10, della Legge n. 2 del 28.01.2009 e dell'art. 6 del D.P.R. 207/2010. La fattura relativa all'ultimo periodo di svolgimento del servizio verrà liquidata solo previo rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione ai sensi dell'art. 325 del D.P.R. 207/2010;
- il termine di pagamento viene sospeso in caso di contestazione della fornitura o del servizio (ad esempio per inadempimento anche parziale della prestazione) ovvero in caso di fatture non regolarmente compilate ovvero prive delle copie dei relativi ordinativi di richiesta fornitura;
- dopo la scadenza di tale termine, il creditore potrà inviare un atto di costituzione in mora, dal cui ricevimento decorrono gli interessi moratori in misura pari al saggio di interesse del principale strumento di rifinanziamento della BCE, applicato alla sua più recente operazione di rifinanziamento principale, effettuata il primo giorno di calendario del semestre in questione maggiorato di sette punti percentuali.

Nel caso le fatture non abbiano le caratteristiche sopra dette saranno rispedita alla ditta con spese a carico della stessa

Qualora il Nuovo Circondario Imolese acquisisca un DURC che segnali un'inadempienza contributiva relativa ad uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, verrà trattenuto

in sede di liquidazione della fattura l'importo corrispondente all'inadempienza ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 207/2010. Il rilascio da parte dello Sportello Unico di un DURC irregolare costituisce, inoltre, causa di inesigibilità del credito fino al definitivo accertamento dell'entità del debito contributivo. Fino a tale momento non decorreranno, pertanto, interessi moratori in favore della ditta appaltatrice

L'Amministrazione Comunale si riserva, in esecuzione del contratto, di aumentare l'importo di contratto fino a concorrenza del 1/5 dell'importo contrattuale.

### **Cessione del contratto e del credito, subappalto**

All'affidatario è vietato, a pena di nullità, di cedere il contratto di cui al presente appalto, salvo quanto previsto dall'articolo 51 del D. Lgs. 163/2006 per le vicende soggettive del candidato, dell'offerente e dell'aggiudicatario e dall'articolo 116 del D. Lgs. 163/2006 per le vicende soggettive dell'esecutore.

La cessione dei crediti è regolata dall'articolo 117 del D. Lgs. 163/2006.

È vietato il subappalto e qualsiasi forma di cessione, totale o parziale, del contratto discendente dalla presente procedura di gara. La violazione del presente divieto è causa di risoluzione contrattuale.

### **Trattamento Dati**

La Ditta aggiudicataria deve attenersi al più assoluto riserbo in merito ai dati di cui verrà a conoscenza nello svolgimento delle sue attività, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

In particolare è fatto divieto assoluto alla ditta manutentrice di asportare, modificare, cancellare, copiare o diffondere archivi e/o programmi, se non debitamente autorizzata e comunque alla presenza di un rappresentante del Comune di Imola autorizzato dal Servizio Sistemi Informativi.

### **Responsabilità del soggetto aggiudicatario e norme di sicurezza**

Il fornitore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle figure impiegate nella fornitura oggetto del presente capitolato. Non sono stati individuati costi aggiuntivi relativi alla sicurezza ai sensi del Documento unico per la valutazione dei rischi da interferenze, art. 26 del testo unico sulla sicurezza del lavoro, il D. Lgs. n. 81/2008.

È fatto carico allo stesso di dare piena attuazione, nei riguardi del personale comunque impiegato, agli obblighi dell'assicurazione e a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso. Esso inoltre deve provvedere, a sua totale cura e spese, alle assicurazioni obbligatorie per legge dei suoi dipendenti per le specifiche prestazioni del presente capitolato, nonché all'osservanza di tutte le altre norme previdenziali.

L'Amministrazione aggiudicatrice ha la facoltà di effettuare gli opportuni accertamenti in merito e sospendere i pagamenti qualora riscontrasse irregolarità imputabili al contraente.

Il fornitore sarà sempre direttamente responsabile per tutti gli eventuali danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze, venissero arrecati a persone o cose, sia del Comune di Imola che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata l'Amministrazione committente da ogni responsabilità e onere.

#### **Norme di sicurezza**

La Ditta contraente dovrà operare secondo le norme di sicurezza previste dall'ordinamento vigente, in particolare dal D.Lgs 81/2008; nel caso in cui le operazioni da svolgere fossero causa di interferenza alle persone presenti, la Ditta dovrà comunicare tali operazioni al Servizio Sistemi Informativi, al fine di svolgere l'attività nel rispetto delle normative citate.

La ditta aggiudicataria sarà tenuta alla sottoscrizione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI) secondo la normative sulla sicurezza citate nel D.Lgs 81/2008 ss.mm.Prima di eseguire gli interventi manutentivi, la Ditta contraente si impegna a comunicare l'eventuale non conformità dell'attrezzatura alla vigente normativa di sicurezza ed in tal caso dovrà produrre apposito preventivo di spesa per la riconduzione a norma dell'apparecchiatura stessa. Ogni riparazione o la sostituzione dei pezzi di ricambio dovrà garantire il mantenimento dell'originaria conformità. Il Comune di Imola si riserva di verificare, mediante il Servizio Sistemi Informativi, l'effettiva rispondenza dei dati dichiarati dalla Ditta contraente.

### **7.3. Disposizioni generali**

Il Nuovo Circondario Imolese potrà procedere all'aggiudicazione anche in caso di unica offerta ammissibile, quando questa sia ritenuta idonea e congrua da parte dell'apposita Commissione giudicatrice.

Il Nuovo Circondario Imolese rimane ugualmente libero di non procedere all'aggiudicazione qualora lo stesso ritenga che le Ditte non offrano le necessarie garanzie organizzative e di affidabilità, senza che per questo possa essere sollevata eccezione o protesta alcuna da parte dei concorrenti stessi.

### **Tutela dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs.196/2003, si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione del presente procedimento verranno:

- a) utilizzati esclusivamente in funzione e per fini del presente procedimento e della successiva gestione contrattuale;
- b) trattati con modalità informatizzate e/o manuali;
- c) in relazione ai suddetti dati l'interessato può esercitare i diritti sanciti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.