



ASP Emanuele Brignole
Azienda pubblica di Servizi alla Persona
Via XX Settembre, 15/2 - 16121 GENOVA

CAPITOLATO SPECIALE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA (HARDWARE E SISTEMISTICA) ALLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO
CIG Z541361F96

Art. 1 - (Oggetto del contratto)

Il contratto ha ad oggetto il servizio di assistenza tecnica e sistemistica necessari per mantenere in piena efficienza il sistema informativo dell'ASP Emanuele Brignole - Azienda pubblica di Servizi alla Persona, più avanti definita semplicemente Azienda.

Il servizio riguarderà l'assistenza e la manutenzione delle stazioni di lavoro costituite da personal computer, stampanti ed altri apparati di rete, dispositivi accessori e software di sistema e di terze parti, nonché l'espletamento di servizi connessi alla manutenzione della rete informatica distribuita, ecc. come meglio definito più avanti nel presente capitolato.

Il servizio riguarderà le seguenti sedi operative dell'Azienda ubicate in Genova:

- SEDE amm.va : Via XX Settembre, 15;
- RSA Doria : Via Struppa, 150;
- RSA Coronata : Via Coronata, 100.

Art. 2 - (Descrizione dei servizi)

Servizio di assistenza hardware

Per quanto attiene alle risorse tecnologiche già presenti, il Prestatore dovrà avvalersi dei contratti di manutenzione hardware e garanzia eventualmente già sottoscritti dall'Azienda con altre parti fino alla loro scadenza dopodiché subentrerà direttamente nell'erogazione dei relativi servizi oggetto dell'appalto.

Il servizio di manutenzione andrà prestato "on-site" presso le sedi dell'Azienda dove sono installate le apparecchiature. Esso ha lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle stesse e, nel caso di guasti o malfunzionamenti, di ripristinare le macchine in modo da riportarle a condizioni di efficienza.

Il servizio si estende anche alla necessità di individuare il problema del guasto anche nel caso in cui esso non dipenda dalla stazione stessa o dalle sue periferiche, ma da problemi di connessione alla rete (presa di rete, ecc.), ovvero da problemi della rete locale.

Il servizio d'assistenza hardware prevede l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi, da effettuarsi presso le sedi dell'Azienda. Qualora necessitassero parti di ricambio, prima di procedere alla riparazione il Prestatore dovrà preventivamente fornire un preventivo di costo delle parti da sostituire ed effettuare la riparazione solo su espressa autorizzazione del responsabile aziendale. Il costo dei ricambi sarà a carico dell'ASP Brignole. Pertanto il loro costo sarà fatturato a parte.

Nei particolari casi in cui il fornitore dovesse avvalersi di terzi per la riparazione di apparecchiature, questa potrà avvenire solo su precisa autorizzazione del Servizio competente di ASP su specifico preventivo di spesa. L'Appaltatore sarà comunque unico responsabile di tali riparazioni nei confronti dell'Azienda.

Qualora a causa della sostituzione di componenti si rendesse necessaria l'installazione di componenti software, questa deve ritenersi inclusa nel servizio.

Servizio di assistenza software e sistemistica

Il servizio prevede per tutte le stazioni di lavoro le seguenti attività:

1. configurazione;
2. configurazione/personalizzazione stazione di lavoro (installazione pacchetti software, sistemi operativi: Microsoft Windows quali Windows XP, Windows 7/8/8.1, ecc.; piattaforme software proprietarie, ecc.); in questa attività è compresa l'installazione/configurazione dei software "client" delle procedure applicative client-server dell'Azienda;
3. installazione e manutenzione di software quali ad es.: Suite Microsoft Office ed OpenOffice – software di masterizzazione e di scannerizzazione – software di connessione ed assistenza remota
4. individuazione ed identificazione del problema;



5. risoluzione del problema;
6. assistenza all'utilizzo dei prodotti;
7. garanzia della funzionalità del posto di lavoro attraverso la reinstallazione dei prodotti e delle applicazioni nel caso di perdita della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
8. supporto per l'eliminazione di eventuali virus/Malware;
9. assistenza in caso di errori di particolare entità imputabili alla ditta produttrice del software. Nello specifico il Prestatore si dovrà preoccupare di contattare il produttore al fine di risolvere il problema;
10. correzione dei malfunzionamenti;
11. funzioni che migliorano la disponibilità del servizio e delle prestazioni.
12. Sono previste attività di livello avanzato richiedenti competenze sistemiche senior quali:
 - networking (firewall, VPN)
 - active directory, GPO, architettura di rete
 - sistemi operativi Server Microsoft (Ver. 2003 e successive)
 - Exchange Server On Line
 - SQL Server 2005/2008
 - Sistemi di Virtualizzazione : (Virtual Server 2005/Hyper-V V.2)
 - Sistemi centralizzati antivirus ed antispyware
 - Sistemi operativi Linux
 - Manutenzione base del sistema Linux Aziendale
 - Sistemi IBM AS400
 - Manutenzione operativa di base delle procedure IBM AS400
 - Sistemi di Inventory Analyzer

Servizio di manutenzione rete locale

L'Appaltatore dovrà garantire la perfetta efficienza della rete LAN aziendale mettendo in atto tutte le attività utili per la soluzione di problemi e l'ottimizzazione della rete compreso eventuale stesura di cavi ed accessori di rete.

Il servizio comprenderà anche l'implementazione e l'aggiornamento del dominio Brignole.local con relativi utenti.

Servizi collaterali

Fanno parte del servizio dato in appalto le seguenti attività collaterali:

- installazione stazioni di lavoro con il relativo software (S.O., applicativi quali ad es. Microsoft Office, antivirus, ecc.);
- spostamenti di stazioni di lavoro tra diverse sedi e all'interno delle medesime;
- configurazione/personalizzazione stazione di lavoro (installazione pacchetti software, sistemi operativi, piattaforme software proprietarie, ecc.); in questa attività è compresa l'installazione/configurazione dei software "client" delle procedure applicative client-server dell'Azienda;
- aggiornamento software (installazione software di fix, patch, ecc.) non collegato ad attività di cui al paragrafo precedente;
- aggiornamento hardware (installazione CD-ROM, unità di back-up, sostituzione componenti guasti, ecc.);
- installazione di nuove release software (installazione di nuove versioni dei software Operativi/applicativi/Gestionali);

Prescrizioni generali

Il servizio sarà gestito con la supervisione ed il coordinamento di un responsabile per l'ASP che, salvo diverse indicazioni, sarà il Responsabile Unico del Procedimento indicato nella lettera d'invito.

Il servizio, di norma, dovrà essere erogato nei giorni lavorativi con cadenza da concordare in fase di stipula del contratto per un totale di 350 ore da prestarsi on site presso le sedi dell'ASP Brignole negli ordinari orari di funzionamento degli uffici amministrativi dell'Ente (di norma due giorni alla settimana).

In caso di arresto totale del sistema informativo o altro guasto o malfunzionamento di grave entità l'intervento avverrà entro 6 ore dalla chiamata.

Dovrà comunque essere garantita la reperibilità, nelle ore d'ufficio, di un tecnico anche in orari diversi da quelli sopra indicati.

Si riporta di seguito un elenco sommario e non esaustivo delle apparecchiature in uso presso le varie sedi:

- n. 27 personal computers desktop
- n. 4 server fisici e 6 server virtuali
- n. 23 stampanti.

Per ogni intervento dovrà essere compilato un rapporto di lavoro con indicazione delle operazioni eseguite e dell'impegno orario sostenuto. Tale rapporto dovrà essere sottoscritto dal tecnico intervenuto e dal responsabile aziendale o suo delegato.

Copia dei rapporti di lavoro dovrà essere tassativamente allegata alle relative fatture.

Art. 3 - (Durata del contratto)

Il servizio avrà durata di mesi dodici dall'effettivo inizio del servizio indicativamente previsto per il dal 1° aprile 2015.

Poiché le strutture assistenziali RSA Doria e Coronata saranno affidate a terzi nel corso della durata contrattuale il servizio dovrà essere prestato secondo le seguenti previsioni:

Sede amministrativa di Via XX Settembre : dal 1° aprile 2015 al 31 marzo 2016;

RSA Doria : dal 1° aprile 2015 al 30 novembre 2015;

RSA Coronata : dal 1° aprile 2015 al 31 luglio 2015.

Per i primi sessanta giorni, l'appalto s'intende soggetto a periodo di prova. Durante tale periodo, l'Amministrazione potrà a suo insindacabile giudizio, recedere in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale, mediante semplice preavviso di sette giorni, da comunicare alla Ditta con lettera raccomandata A.R. Nell'eventualità di tale recesso, alla Ditta spetterà il corrispettivo del servizio espletato escluso ogni altro rimborso o indennizzo o pretesa a qualsiasi titolo o ragione.

La durata e/o l'oggetto del servizio potranno comunque subire variazioni nell'ordine del 20% in più o in meno (c.d. "quinto d'obbligo") calcolato sul valore di aggiudicazione. L'Amministrazione potrà pertanto, entro detti limiti, ridurre od estendere il servizio, anche con riferimento alle strutture interessate dal servizio medesimo.

L'affidatario del servizio si obbliga comunque, su richiesta dell'Azienda, a proseguirlo anche oltre il termine fissato, alle stesse condizioni, ai fini di assicurare la sua continuità in pendenza di nuovo affidamento.

Art. 4 - (Potere d'ordine dell'Azienda in caso di contestazione - potere di esecuzione di prestazioni contrattuali in danno)

Nel caso in cui l'Azienda consideri necessaria una prestazione, da parte dell'appaltatore, e questi non la consideri compresa nel contratto, può ordinarne comunque l'esecuzione e l'appaltatore è tenuto ad ottemperare senza indugio, salvo il suo diritto di fare in seguito accertare l'effettiva rispondenza al contratto e, in caso negativo, il suo corrispondente credito, comunque nel rispetto dell'art 12.

Nel caso di cui al primo comma, come pure in ogni altro caso di controversia e/o contestazione, generale o particolare, tra l'Azienda e l'Appaltatore, quest'ultimo non può assolutamente sospendere o interrompere il servizio o comunque modificarne le modalità esecutive.

Art. 5 - (Oneri ed obblighi a carico dell'appaltatore)

L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi derivanti dalle vigenti norme in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Nell'esecuzione del contratto l'Appaltatore è responsabile per infortuni e danni arrecati a persone o cose dell'Azienda Brignole o a terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, con conseguente esonero dell'Azienda da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo.

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali i suoi dipendenti possono venire a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione ed inoltre si impegna a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione della L 675/96 e successive modificazioni, regolamenti attuativi, integrazioni e determinazioni del Garante previsto dalla Legge medesima. La ditta si impegna altresì a rispettare rigorosamente le disposizioni adottate dall'Azienda Brignole in applicazione della medesima normativa.

L'Appaltatore dovrà inoltre garantire la stretta osservanza delle norme sulla sicurezza e riservatezza dei dati nelle fasi di riparazione e sostituzione di sistemi.

Art. 6 - (Corrispettivi e pagamenti)

Per le prestazioni oggetto del contratto sarà riconosciuto all'Appaltatore, oltre ad eventuali parti di ricambio fornite, il compenso orario pattuito.

Eventuali prestazioni straordinarie richieste ed effettuate oltre gli orari programmati e concordati saranno compensate con la tariffa di aggiudicazione. Tali interventi saranno fatturati a parte.

Le prestazioni oggetto del contratto saranno fatturate con cadenza mensile posticipata.

L'A.S.P. E. Brignole può verificare in ogni momento, sia prima sia dopo il pagamento, l'esattezza dei corrispettivi fatturati dall'appaltatore e l'accettabilità delle prestazioni da esso rese, anche se ha prestato l'assenso e pagato. In esito all'eventuale verifica, l'Azienda può pagare meno di quanto l'appaltatore richiede e/o recuperare eventuali somme pagate in eccesso in mesi precedenti.

In caso di contestazioni sull'entità dei pagamenti da parte dell'Azienda e/o in caso di ritardo nei pagamenti stessi il prestatore rinuncia irrevocabilmente ad avvalersi dell'eccezione di inadempimento.

Eventuali irregolarità e/o sospensioni del servizio, quantunque imputabili secondo l'appaltatore ad inadempienze dell'Azienda nei pagamenti, saranno considerate gravi inadempienze dell'appaltatore stesso, con conseguente possibilità dell'Azienda di risolvere il contratto e/o di disporre temporaneamente l'esecuzione in danno.

L'Azienda si riserva la facoltà di sospendere i pagamenti, nella misura necessaria a garantire la soddisfazione di eventuali crediti vantati nei confronti del prestatore da soggetti terzi e connessi con l'appalto (ad esempio crediti del personale dipendente, fornitori, ecc.).

Il pagamento avverrà mediante rimessa diretta a 60 giorni d.a.f. previa verifica del servizio competente.

Eventuali interessi moratori saranno determinati ai sensi dell'art 5 del D.Lgs. n. 231/2002 senza alcuna maggiorazione del saggio d'interesse.

La tariffa oraria risultante dall'offerta rimarrà fissa ed invariata per tutta la durata contrattuale.

Art. 7 - (Personale)

L'aggiudicatario svolge in ogni caso il servizio avvalendosi di personale proprio, rispetto al quale osserva in ogni caso il vigente CCNL di categoria, nonché tutte le disposizioni di tutela contrattuale, retributiva, assistenziale, previdenziale, antinfortunistica.

L'aggiudicatario si impegna ad avvalersi solo di personale qualificato e giuridicamente legittimato a svolgere le prestazioni richieste, nonché a fornire al personale tutte le informazioni e tutta la formazione necessarie perché il contratto possa essere adempiuto al meglio.

A causa della significativa complessità dei sistemi in essere l'aggiudicatario si impegna ad avvalersi di almeno due specifiche figure che rispettino i seguenti requisiti di specializzazione:

- Figura Senior (IT Project Manager) – Personale in possesso di almeno una delle certificazioni Microsoft MCSE/MCSA per sistemi e tecnologie versione 2003 e/o successive (Microsoft Certified System Engineer/Administrator 2003/2008, o Microsoft Certified Solution Expert Windows Server 2012).
- Figura Senior (Help Desk management liv.2° o superiore) – Personale in possesso di almeno una certificazione Microsoft per sistemi e tecnologie Windows 7 e/o successive o Windows Server 2008 e /o successive (Microsoft Technology Specialist Windows 7, Microsoft Technology Specialist Windows 2008 network infrastructure / Active Directory).

In qualsiasi momento potrà essere richiesta all'appaltatore copia della documentazione comprovante la regolarità contributiva ed assicurativa dei suoi dipendenti e copia attestante le certificazioni tecniche richieste.

Art. 8 - (Modalità di adempimento del contratto e subappalti - clausola risolutiva espressa)

L'aggiudicatario è tenuto ad adempiere scrupolosamente e con la massima qualità alle obbligazioni assunte e a comportarsi in ogni caso secondo correttezza e buona fede nell'esecuzione dell'appalto.

Il contratto si intenderà risolto, per inadempimento del prestatore e con tutte le conseguenze di legge, tra l'altro nei seguenti casi:

- a) mancato rispetto delle frequenze di sopralluogo pattuite;
- b) imperizia nello svolgimento delle operazioni;
- c) frode nell'esecuzione del contratto;
- d) interruzione/sospensione del servizio che non siano dovute a cause non imputabili al prestatore stesso;
- e) inottemperanza all'ordine di eseguire specifiche prestazioni impartito dall'Azienda, ai sensi dell'articolo 4;
- f) cessione del contratto; sostituzione di fatto di altro soggetto a sé nell'esecuzione dell'appalto; subappalto in violazione del capitolato d'appalto e delle pertinenti norme di legge; impiego illegittimo di personale non proprio o impiego di personale non in possesso dei prescritti requisiti;
- g) violazione grave e/o violazioni reiterate delle norme di tutela del personale;
- h) violazione grave e/o violazioni reiterate delle norme di sicurezza;
- i) venir meno, per qualunque ragione, della copertura assicurativa e/o della cauzione previste dal presente capitolato, senza che il prestatore le ripristini entro il termine di giorni quindici;
- j) esecuzione di modifiche agli impianti non preventivamente autorizzate.

Il contratto si scioglierà, inoltre, anche senza colpa del prestatore, nel caso in cui questi nel corso del rapporto perda i requisiti legali ed amministrativi per lo svolgimento delle attività appaltate e/o venga a trovarsi in stato di fallimento, amministrazione controllata, concordato e/o in un'altra situazione analoga.

Rimane comunque valida la disciplina generale sulla risoluzione per inadempimento, anche al di fuori dei casi previsti dal presente capitolato.

Art. 9 - (Penali)

L'Appaltatore sarà sottoposto, per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali ad una penale di € 20000 salva la risarcibilità di eventuali maggiori danni nonché il ricorso ad ulteriori rimedi, ivi compresa, ricorrendone le condizioni, la risoluzione del contratto che fosse riscontrata e contestata.

La penale sarà applicata con semplice comunicazione e senza formalità particolari. Il provvedimento sarà immediatamente esecutivo anche nel caso di contestazione.

La previsione della penale non esaurisce, comunque, il novero dei possibili inadempimenti dell'appaltatore, né rendono questi ultimi irrilevanti ad altri fini.

L'applicazione della penale potrà avvenire anche tramite trattenuta sui pagamenti.

Art. 10 - (Recesso)

L'Azienda si riserva, comunque in ogni momento anche il diritto di recesso, ai sensi dell'art. 1671 codice civile. In tal caso l'indennità dovuta all'Appaltatore sarà calcolata assumendo a base l'importo mensile medio della fornitura effettivamente svolta al momento del recesso.

Art. 11 - (Garanzia)

Ogni lavoro eseguito durante il contratto e tutti i materiali impiegati saranno coperti da un periodo di garanzia di 12 mesi nei quali eventuali anomalie o difetti di funzionamento saranno prontamente eliminati, senza costi aggiuntivi, neanche per la fornitura di nuovi apparecchi in sostituzione di quelli difettosi.

La garanzia ha validità oltre la scadenza del contratto anche nel caso che il nuovo servizio sia stato aggiudicato ad altra impresa.

Art. 12 - (Controversie)

Qualora l'appaltatore ritenga di avere diritto a risarcimenti, indennizzi o maggiori compensi o somme, rispetto a quanto gli viene mensilmente riconosciuto dall'Azienda, egli deve, a pena di decadenza, far valere tali sue ragioni mediante formale richiesta scritta da trasmettere mediante lettera raccomandata a.r. entro e non oltre trenta giorni dal momento in cui ha avuto conoscenza o comunque gli è stata conoscibile la causa genetica delle sue pretese.

La richiesta di cui al primo comma rimane priva di effetto e non impedisce la decadenza, se non indica in modo puntuale le cause e l'importo delle maggiori pretese dell'appaltatore.

Nel caso in cui l'appaltatore ritenga di avere diritto a risarcimenti, indennizzi o maggiori compensi o somme, rispetto a quanto gli viene trimestralmente riconosciuto dall'Azienda competente, ma incolpevolmente non sia in grado di quantificare il relativo importo, egli deve comunque presentare la richiesta di cui al primo comma specificando le cause delle sue pretese e dell'impossibilità di quantificazione.

Le richieste dell'appaltatore formulate in conformità a quanto sopra sono decise dall'Azienda entro i novanta giorni successivi alla presentazione. Durante tale periodo di tempo l'appaltatore non può far valere in giudizio le proprie pretese. In seguito alla decisione dell'Azienda egli dispone di sessanta giorni per attivare l'eventuale giudizio; decorsi i sessanta giorni senza che ciò sia avvenuto la decisione dell'Azienda si intende definitivamente accettata dall'appaltatore, che decade da ogni rimedio.

Se l'Azienda non decide nei novanta giorni l'appaltatore può scegliere se attendere comunque la decisione o instaurare il giudizio; in questo caso non vi è decadenza se egli non instaura il giudizio nei sessanta giorni successivi al termine dei novanta giorni entro i quali l'Azienda avrebbe dovuto decidere.

La disciplina di questo articolo si deve interpretare e/o all'occorrenza integrare con riguardo alla disciplina delle riserve in materia di lavori pubblici.

Art. 13 - (Manleva)

L'Appaltatore manleva l'Azienda da qualsiasi responsabilità verso degenti, dipendenti e/o terzi derivante e/o connessa alle prestazioni rese dall'aggiudicatario medesimo e/o a suoi inadempimenti e/o ad eventi fortuiti rientranti comunque nella sua sfera di organizzazione imprenditoriale, anche indipendentemente da profili di colpevolezza.

Art. 14 - (Deposito cauzionale definitivo)

Prima della stipula del contratto la Ditta aggiudicataria, a garanzia della buona esecuzione del contratto, è tenuta a prestare una cauzione definitiva nei modi e nei termini indicati all'art 113 del D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163.

Art. 15 - (Tracciabilità dei flussi finanziari)

L'Aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'Aggiudicatario si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione appaltante ed alla Prefettura di Genova della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art. 16 - (Rinvio)

Per tutto quanto non previsto e/o non altrimenti regolato da questo capitolato, si applicano le norme dettate per la contabilità, la gestione patrimoniale e l'attività contrattuale dell'ASP E. Brignole e, in via di ulteriore subordinazione, del codice civile.

Art. 17 - (Spese)

Ogni spesa, imposta e tassa relative alla stipulazione ed alla registrazione dei contratti è a carico del prestatore.