

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLE PROCEDURE INFORMATICHE – AMMINISTRATORE DI SISTEMA E RETI CIG ZDF1FB32CB

Art. 1 (Oggetto dell’appalto)

1. La gara ha per oggetto l’affidamento del servizio di assistenza alle procedure informatiche dell’A.P.M. come meglio descritto all’art. 2.
2. L’affidamento ha durata annuale, salvo condizioni di rinnovo e con possibilità di proroga per il solo tempo strettamente necessario nelle more di espletamento di nuova gara.
3. L’aggiudicatario, ditta individuale o impresa collettiva, deve mettere a disposizione un professionista incaricato e qualificato. L’incaricato dovrà essere il medesimo per tutta la durata del contratto. Qualora per sopravvenuti motivi la ditta non garantisse tale disponibilità, la stazione appaltante valuterà se accettare altro incaricato della stessa ditta o risolvere il contratto

Art. 2 (Descrizione del servizio)

1. Il professionista incaricato si impegna a prestare il suddetto servizio mediante assistenza tecnica sia ai sistemi hardware che software, attività di confronto e controllo sugli interventi di assistenza forniti dalle ditte specializzate, la predisposizione, in forma scritta, di relazioni e/o memorie e/o pareri sugli iter procedurali da seguirsi, ed in forma orale da fornirsi sia in occasione di incontri, riunioni e conferenze, in relazione alle esigenze che saranno rappresentate all’APM ed alle questioni che dalla medesima gli verranno conseguentemente sottoposte.
2. Il professionista, in particolare, si impegna, oltre all’erogazione delle attività elencati nel precedente articolo 2 **“Oggetto dell’affidamento” di cui al bando:**
 - a) a fornire le relative prestazioni nelle seguenti “aree”:

Area Assistenza

- Definizione dello stato attuale dell’hardware e del software in dotazione all’Ente; Supporto all’analisi dei sistemi operativi adottati dall’Ente;
- Supporto all’analisi dei costi sostenuti per gli acquisti e dei canoni annuali di manutenzione del software esistente;
- Supporto alla definizione del Piano di sviluppo informatico dell’Ente;
- Supporto alla definizione dei documenti necessari per la sicurezza dei dati di A.P.M.;
- Supporto all’applicazione della disciplina sulla sicurezza e riservatezza dei dati, e in quanto tale nominato quale **Amministratore di Sistema ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni, con relativa valutazione semestrale;**
- Supporto alla definizione di nuovi standard per le scelte future di hardware e software;
- Supporto alla valutazione per integrazione degli strumenti in dotazione con le nuove soluzioni;
- Supporto alla definizione dei settori di intervento prioritari e strategici;
- Supporto nelle dimostrazioni dei prodotti software;
- Supporto per l’analisi e lo sviluppo di software personalizzati.

Area cablaggio strutturato

- Gestione logistica del cablaggio strutturato esistente; Controllo e gestione funzionamento apparati e prese di rete.

Area Server

- Assistenza sistemistica su sistemi operativi;
- Controllo e gestione degli account per accesso degli utenti; Controllo e gestione spazio disponibile per dati;

- Controllo e gestione procedure di backup e di ripristino dati;
- Configurazioni personalizzate per software gestionali in utilizzo in A.P.M.; Aggiornamenti software gestionali in utilizzo in APM;
- Prima diagnostica e interfaccia con casa produttrice per assistenza hardware.

Area Client di Rete.

- Installazione Sistema Operativo, configurazione personalizzata per ogni utente per utilizzo software gestionali e di office automation per PC in manutenzione e utilizzo in APM.
- Risoluzione problematiche utilizzo software (sia sistemi operativi sia software gestionali);
- Prima diagnostica e interfaccia con ditte assistenza hardware;
- Eventuale risoluzione problematiche hardware fino a intervento ditte assistenza hardware.

Area Utenti

- Supporto totale alle problematiche hardware e di utilizzo di tutti i software; Formazione all'utilizzo dei sistemi operativi e dei software;
- Supporto alle transazioni telematiche con vari Ministeri ed Enti;
- Supporto alla gestione del sito web (effettuata con azienda esterna);
- Supporto per l'utilizzo di hardware e software per l'utilizzo della firma digitale;
- Configurazione e supporto alla gestione delle caselle di posta elettronica (effettuata con azienda esterna).

Area Ditte esterne (alla data di emissione Bando di gara)

- Interfaccia con ditte per fornitura hardware e software; Interfaccia con ditte per assistenza hardware e software;
- Interfaccia con ditte servizi esterni (Sito web, caselle di posta elettronica, gestione controllo navigazione Internet);

Art. 3 (Doveri connessi all'espletamento del servizio)

1. L'incaricato è tenuto a rendersi disponibile ad intervenire "su chiamata", nell'ambito delle fasce orarie proposte;
2. L'incaricato è tenuto a tenere conto delle ore di servizio prestate, a mezzo di buoni sottoscritti da incaricato dell'A.P.M.. Le ore prestate devono stare entro i limiti orari stabiliti, a meno di particolari situazioni o esigenze che devono essere evidenziate nella rendicontazione, previa comunicazione.
3. L'incaricato è tenuto a fornire, per quanto previsto ai commi precedenti, un contatto telefonico fisso e uno mobile, dando tempestiva comunicazione all'Ente delle eventuali variazioni.

Art. 4 (Doveri dell'Ente aggiudicante)

1. L'Amministrazione appaltante si impegna a mettere a disposizione dell'incaricato tutto il materiale ed i dati per l'espletamento, da parte di quest'ultimo, del relativo incarico.
2. Alla liquidazione si provvederà a rate trimestrali posticipate entro il termine di trenta giorni dalla presentazione della fattura.

Art. 5 (Sanzioni in caso di inadempienza contrattuale)

1. Nel caso in cui gli interventi richiesti in urgenza non vengano eseguiti tempestivamente entro i limiti di cui all'offerta, e comunque entro la giornata lavorativa, l'Ente si riserva di detrarre dalla liquidazione € 10 per ogni ora di ritardo.
2. In caso di reiterati e prolungati ritardi, o mancata esecuzione di interventi richiesti, l'Ente si riserva di rescindere unilateralmente il contratto, fatte salve le ulteriori sanzioni di risarcimento nei confronti dell'incaricato e della ditta aggiudicataria.

Art. 6 (Foro competente)

1. Per qualsiasi divergenza o questione che dovesse insorgere fra la stazione appaltante e l'Impresa assegnataria in ordine all'esecuzione del presente capitolato e del successivo contratto, il foro competente è il Tribunale di Macerata.

Art. 7 (Riserva)

1. La stazione appaltante si riserva la facoltà di sospendere la fornitura in qualsiasi momento, per mancanza di finanziamenti, riduzione o cessazione di determinate attività oppure per altri motivi indipendenti dalla volontà dell'Ente.

2. La sospensione della fornitura non darà diritto all'Impresa ad alcuna azione di rivalsa o risarcimento danni.

3. L'APM si riserva la facoltà di non aggiudicare la gara qualora la condizione di fornitura in oggetto non sia compatibile con le proprie disposizioni finanziarie.