



**COMUNE DI CAPANNORI
PROVINCIA DI LUCCA**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE PER N. 123 PC DEL COMUNE DI CAPANNORI
NEL PERIODO 2024-2026.**

Premesse

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Definizioni

Art. 3 - Caratteristiche e descrizione del servizio

Art. 4 - Durata

Art. 5 - Norme di sicurezza

Art. 6 - Danni

Art. 7 - Termini di pagamento

Art. 8 - Disposizioni particolari

Art. 9 - Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Art. 10 - Penalità

Art. 11 - Service Level Agreement (SLA)

Art. 12 - Spese contrattuali

Art. 12 - Decadenza del contratto

Art. 13 - Garanzia e riservatezza dei dati

Art. 14 - Norme finali

PREMESSE

Il Comune di Capannori intende garantire il servizio di assistenza e manutenzione di n. 123 PC modello DELL Optiplex 3050 Mini Tower in uso presso gli uffici del Comune di Capannori.

Art. 1 Oggetto

L'avviso in questione ha per oggetto l'assistenza e manutenzione di n. 123 PC modello DELL Optiplex 3050 Mini Tower in uso presso gli uffici del Comune di Capannori. In particolare l'Amministrazione comunale intende affidare il servizio necessario per risolvere problematiche bloccanti e non, da risolvere con l'intervento specifico presso l'ufficio dove è installato il PC con il difetto di funzionamento. Dovrà essere garantito il ripristino del funzionamento immediato, in alternativa la messa a disposizione di un PC muletto di stesse caratteristiche, se non migliori, in attesa della definitiva riparazione.

Art. 2 Definizioni

Stazione appaltante: Comune di Capannori di seguito anche Amministrazione Comunale.

Aggiudicatario: il soggetto a cui sarà affidata l'esecuzione del servizio all'esito della presente procedura di affidamento.

Capitolato: il presente capitolato speciale d'appalto definisce i contenuti fondamentali del servizio.

Assistenza e supporto tecnico: tutti gli interventi necessari per mantenere il software in uno stato di ottima funzionalità ed aggiornato rispetto alla normativa vigente.

Art. 3 Caratteristiche e descrizione del servizio

I PC oggetto del presente affidamento sono complessivamente n. 123 e sono installati presso gli uffici, anche periferici, del Comune di Capannori.

Le caratteristiche attuali dei PC DELL anno di acquisto 2017 sono le seguenti: modello Optiplex 3050 Mini Tower, Processore Intel Pentium G4400, DC 65W, Scheda Madre Blackfish MT-16510, Sistema operativo Windows 10 pro OEM, RAM 4 o 8 GB DDR4 2400Mhz, disco SATA o SSD 500GB 7200rpm, DVD, 8 USB, 1 DP, 1 HDMI, 1 LAN.

Il servizio di assistenza e manutenzione dovrà comprendere le attività descritte di seguito considerando sempre un intervento in assistenza con un tecnico specializzato secondo quanto indicato di seguito:

- Per ogni segnalazione, il tecnico verifica e analizza il problema in via telefonica, remota se possibile, al fine di predisporre il pezzo di ricambio;
- Per ogni guasto hardware predisponga la sostituzione del componente o dei componenti guasti con prodotti simili o superiori direttamente sul posto;
- Per ogni guasto software, riguardante il S.O Win10 o Win11 o applicazioni SW interne, predisponga le attività per l'aggiornamento/nstallazione dell'applicazione o il ripristino del sistema operativo rispetto alle librerie difettose. In questo caso è consentita l'assistenza remota;
- Per ogni richiesta di soluzione o indicazione probabile guasto, intervenga per risolvere le problematiche inerenti anche alle periferiche collegate eventualmente rilevate come causa. In questo caso è consentita l'assistenza remota.

L'aggiudicatario dovrà indicare un recapito telefonico/portale/e-mail per richiedere, in caso di necessità, assistenza tecnica telefonica e/o telematica e/o di ticketing sempre attivo in orario di ufficio 8:00-17:30.

Si chiede una disponibilità di intervento immediato in loco entro le 2 ore successive, su 5 giorni settimanali (dal lunedì al venerdì), a ogni singola richiesta. Si chiede, inoltre, la risoluzione del problema e la rimessa in perfetta efficienza del PC avvenga con intervento tecnico sul posto con l'eventuale sostituzione dei componenti difettosi con componenti della stessa qualità o superiore. Nel caso che il PC risulti difettoso e non riparabile sul posto l'eventuale ritiro e sua riconsegna in piena efficienza deve avvenire entro 48 ore dal ritiro.

Al ritiro deve corrispondere la disponibilità a lasciare un PC dello stesso genere come "muletto" in attesa della riparazione presso la postazione.

Nello specifico, per questi interventi non potrà essere chiesto nessun importo aggiuntivo al fine della risoluzione, come intervento, imballo, trasporto o altra forma di compenso aggiuntivo, nemmeno se dall'intervento non identifica nessun malfunzionamento del PC.

L'unica attività che può avvenire a pagamento al fuori dal servizio di assistenza è l'upgrade in casi di necessità di un ufficio per attività particolari. Tale servizio, attivabile solo su richiesta dall'Ufficio e valutazione da parte dell'UOS CED, dovrà prevedere sempre un preventivo di spesa onnicomprensivo, che se accettato sarà determinato l'impegno di spesa a parte.

Art. 4 Durata

I servizi di cui all'articolo 3 avranno una durata di anni 3 (tre) con decorrenza dalla data dell'atto di affidamento del servizio.

Art. 5 Norme di sicurezza

L'aggiudicatario dovrà garantire la piena conformità dei servizi resi con la normativa vigente in ambito di tutela dei dati personali e di sicurezza informatica.

L'aggiudicatario dovrà segnalare tempestivamente e per scritto al Comune di Capannori le situazioni rilevanti dovute ad eventi o situazioni che anche solo potenzialmente possono rappresentare rischi per la sicurezza informatica e la tutela della privacy.

In caso di segnalazioni di criticità rispetto alla privacy da parte del Comune di Capannori, l'aggiudicatario ha l'obbligo di prenderle in carico e di intervenire in tempi congrui, e comunque entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della segnalazione. Nel caso di impossibilità ad intervenire nei tempi previsti per cause di forza maggiore opportunamente documentate, l'aggiudicatario è tenuto a darne idonea comunicazione all'ente appaltante, motivando il ritardo.

Art. 6 Danni

All'atto della sottoscrizione del contratto di appalto, quale civilmente responsabile ai sensi del Codice Civile e della normativa vigente, l'Appaltatore assumerà l'obbligo di rimborsare eventuali danni cagionati a terzi, al Comune di Capannori o al proprio personale dipendente e/o preposto, in conseguenza di fatti imputabili all'Appaltatore

stesso e/o al proprio personale dipendente e/o preposto derivanti dall'espletamento delle attività e/o dei servizi previsti dal presente Capitolato.

Art. 7

Termini di pagamento

Il pagamento della somma dovuta avverrà con cadenza annuale, previa presentazione da parte dell'affidatario di idoneo documento contabile.

Il pagamento avverrà a 30 giorni dalla data di presentazione della fattura, sempre tenendo in debito conto i flussi di cassa dell'Ente che potrebbero comportare uno slittamento dei termini di cui sopra.

Il pagamento sarà effettuato con bonifico bancario con indicazione del beneficiario e del conto corrente dedicato alla gestione dei movimenti finanziari inerenti al contratto in oggetto (ai sensi dell'art. 3 della Legge n.136/2010 e ss.mm.ii.).

Non si procederà al suddetto pagamento in assenza di DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) regolare, nel caso in cui l'affidatario sia soggetto a DURC.

Art. 8

Disposizioni particolari

La sottoscrizione dell'atto di affidamento da parte dell'aggiudicatario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione anche dei suoi allegati, della legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia.

L'affidatario dà atto, senza riserva alcuna, della piena conoscenza e disponibilità degli atti e della documentazione, delle condizioni pattuite in sede di offerta e ogni altra circostanza che interessi il servizio oggetto di gara.

Art. 9

Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

In relazione ad eventuali modifiche di contratto durante il periodo di efficacia, si applica la disciplina dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

Il Comune di Capannori si riserva la facoltà di richiedere l'aumento o la diminuzione della prestazione alle stesse condizioni nel limite massimo del quinto dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 120, c. 9 del D.Lgs. 36/2023.

Art. 10

Penalità

La stazione appaltante avrà facoltà di applicare penali nei confronti dell'affidatario, qualora avvengano ritardi sull'esecuzione del servizio rispetto al termine indicato e salvo casi di comprovata forza maggiore.

In particolare, verrà applicata una penale pari a 1% dell'importo di aggiudicazione del canone di assistenza annuale per ogni giorno di ritardo rispetto alle SLA previste all'art.11.

Nel caso in cui l'aggiudicatario rifiuti o trascuri l'adempimento delle condizioni del presente capitolato, il Comune di capannori si riserva, di pieno diritto e senza formalità di sorta, di risolvere il contratto in essere, dopo il secondo avviso scritto.

Art. 11

Service Level Agreement (SLA)

I livelli di SLA, durante tutto il periodo di validità del contratto, non dovranno essere inferiori a:

- problemi bloccanti: entro 1 (uno) giorno lavorativo;
- problemi non bloccanti: entro 3 (tre) giorni lavorativi.

Art. 12 Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto di affidamento, disciplinato dal presente capitolato, ove previste, sono a carico dell'aggiudicatario.

Art. 13 Decadenza del contratto

La decadenza del Contratto, oltre che nei casi previsti dalla normativa vigente, è prevista anche nei seguenti altri casi:

- sospensione o abbandono dal servizio;
- fallimento;
- subappalto del servizio;
- inadempienza degli obblighi assicurativi per il personale dipendente;
- inadempienza contrattuale grave.

Art. 14 Garanzia e riservatezza dei dati

I dati personali vengono raccolti dall'aggiudicatario per le attività proprie del servizio disciplinato dal presente Capitolato Speciale d'Appalto.

L'aggiudicatario, quindi, riveste il ruolo di titolare del trattamento dei dati con obbligo di garantirne la massima riservatezza, applicando la disciplina in materia prevista dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali 2016/679/CE e dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 così come integrato e modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018 n.101.

Art. 15 Norme finali

Per quanto non previsto dal presente capitolato, sono espressamente richiamate tutte le norme legislative in materia.

Capannori, 28.03.2024

IL RUP
Marco Farulli
(documento firmato digitalmente)