

CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA

CIG: Z27373EA1C

ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO

Con l’affidamento del servizio l’impresa affidataria dovrà garantire, **tramite assistenza telefonica, assistenza da remoto e on-site** al COMPLESSO MONUMENTALE DELLA PILOTTA di seguito PILOTTA, le seguenti attività:

- A. Assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro, delle dotazioni server e degli apparati di rete;**
- B. Assistenza sistemistica;**
- C. Consulenza in materia ICT ed E-Government;**
- D. Consulenza nelle materie connesse al trattamento in modalità informatizzata ed alla sicurezza dei dati personali, ai sensi del Reg. UE 679/2016, del D.Lgs. 101/2018 e del D.Lgs. 196/2003.**

A) Assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro delle dotazioni server e degli apparati di rete.

Si definisce postazione di lavoro (PDL) l’unione di configurazioni HW e SW come meglio di seguito specificato:

- configurazioni hardware: PC desktop (e monitor), thin client (e monitor), notebook o netbook o tablet, stampanti e multifunzioni, plotter, scanner (piano o di documenti);
- configurazioni software: sistema operativo (Microsoft, Mac o Open Source), software di produttività individuale e collaborazione (es. client di posta elettronica), antivirus.

Si definisce dotazione server e apparati di rete: server, storage, switch, router, access point, firewall, sistemi telefonici VoIP.

Le attività di assistenza tecnica e manutenzione sopra descritte comprendono:

a. Manutenzione correttiva hardware e software delle postazioni di lavoro, delle dotazioni server e degli apparati di rete;

Sono incluse tutte le attività di ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro, delle dotazioni server e degli apparati di rete.

Il ripristino della piena funzionalità di server e apparati di rete potrà avvenire anche mediante sostituzione temporanea degli stessi con altra equivalente per rispettare i livelli di servizio erogati.

b. IMAC “Installation, Move, Add, Change”

Il servizio IMAC comprende l’installazione di un nuovo posto di lavoro, server e apparati di rete che includono almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo: disimballo dell’apparecchiatura e posizionamento; collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati; configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica indicati dall’amministrazione; installazione di componenti software standard; ripristino di eventuali componenti software non standard e/o di archivi presenti su apparecchiature da dismettere; test di funzionalità per l’accettazione dell’apparecchiatura da parte dell’utente o del responsabile della stessa. Se l’installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente sarà accompagnata dalla disinstallazione dello stesso. In questo caso sono incluse le attività di: disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire (comprehensive della distruzione permanente dei dati eventualmente ivi presenti); raccolta ordinata delle apparecchiature disinstallate e dei cavi e trasferimento del predetto materiale presso il magazzino dell’Ente presso cui è stato effettuato l’intervento.

Movimentazione di una postazione di lavoro, server e apparati di rete che includono le seguenti attività:

disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi; imballaggio dei diversi componenti; trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza); installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione; test di corretto funzionamento.

Aggiunte/modifiche ad un posto di lavoro, server e apparati di rete che includono le seguenti attività: aggiunta/sostituzione di componenti hardware con installazione/configurazione di drivers; installazione/upgrade/riconfigurazione di componenti software; test di corretto funzionamento.

Le attività di installazione/movimentazione/aggiunta/modifica di una postazione di lavoro, server apparati di rete compartano l'aggiornamento dell'inventario.

Il servizio comprende l'apertura dei ticket al gestore del servizio di telefonia fissa, al fornitore dei servizi di trasmissione dati e al manutentore delle centrali telefoniche, in caso di malfunzionamenti.

B) Assistenza sistemistica

Il servizio comprende:

- Installare, organizzare e gestire i sistemi informatici della PILOTTA, assicurandone il corretto e continuo funzionamento dal punto di vista sistemistico, in particolare riferito a:
 - Server fisici e virtuali;
 - Domini e servizi di rete (AD, DNS, DHCP, ecc.);
 - Software di virtualizzazione;
 - IT security;
 - Ambienti web oriented (web servers, application servers, webservices, ecc.)
 - Software applicativi (es. posta elettronica, gestione atti);
 - Antivirus centralizzato;
 - Data Base;
 - Apparati di networking (switch, router, ponti radio, firewall, ecc.);
 - Storage;
 - Connessioni remote.
- Analizzare e identificare eventuali problemi hardware al fine di definire tempestivamente le modalità di intervento e interagire con i referenti corretti che si occuperanno dello stesso;
- Messa in opera di attività di installazione pianificate secondo le modalità e i tempi concordati;
- Fornitura, configurazione, attivazione e gestione del sistema di monitoraggio degli apparati di rete (switch, router, ponti radio, firewall, server, storage, client, ecc.);
- Assistenza sulla connettività.

C) Consulenza in materia ICT ed E-Government

Il servizio comprende:

- garantire il supporto nelle procedure di acquisto di hardware, software, macchine o altri impianti del sistema fonia-dati, al fine di definire preventivamente le caratteristiche dei beni occorrenti e valutare correttamente le offerte pervenute;
- supporto specialistico nella redazione di Progetti e Studi di fattibilità in ambito ICT
- supporto specialistico per la gestione e integrazione delle misure minime di sicurezza per la Pubblica Amministrazioni;
- supporto nelle attività correlate all'adesione ai vari progetti di E-Government regionali e nazionali a cui l'Ente ha aderito o aderirà;
- consulenza in materia ICT, con particolare riguardo all'aggiornamento dei referenti aziendali in merito alle nuove soluzioni tecnologiche hardware e software offerte dal mercato, e in riguardo agli obblighi in materia ICT, imposti dalla normativa europea e nazionale;
- Supporto nella redazione di manuali operativi in materia ICT.

D) Consulenza nelle le materie connesse al trattamento in modalità informatizzata ed alla sicurezza dei dati personali, ai sensi del Reg. UE 679/2016, del D.Lgs. 101/2018 e del D.Lgs. 196/2003:

Il servizio include le seguenti attività di seguito sinteticamente elencate:

- Consulenza nei trattamenti informatizzati dei dati personali nel rispetto delle norme sopra richiamate;
- Collaborazione e confronto con il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) dell'Azienda;
- Collaborazione con il personale dell'Ente per garantire l'allineamento dei processi informatizzati alla normativa in vigore in materia di protezione delle persone fisiche con riferimento al trattamento dei dati personali;
- Collaborazione con l'Ente in caso di Data Breach.

ART. 2 – MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO:

I servizi di cui ai punti A e B) dell'art. 1) del presente Capitolato dovranno essere svolti sia attraverso il servizio di help desk e ticketing, sia attraverso attività on site presso gli enti.

L'attività on site sarà concordata con il referente dell'Ente.

Al termine di ogni intervento effettuato per Ente dovrà essere redatto idoneo rapporto di intervento tecnico all'interno del quale dovranno essere riportate le attività svolte ed il tempo impiegato.

La ditta affidataria del servizio, per lo svolgimento degli interventi relativi ai punti A) e B) dell'art. 1 del presente Capitolato, come detto dovrà inoltre attivare, entro trenta giorni dall'inizio del contratto, un servizio di Help Desk, Ticket Management e reportistica:

a) il fornitore si impegna all'attivazione del servizio di Help Desk e a fornirne tutti i riferimenti e le modalità di utilizzo. Il servizio di Help Desk dovrà essere operativo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle 13.00 e dalle 14.30 ore 18:00.

I servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna da parte del fornitore di un report, disponibile via web, sul servizio reso (attivazione entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto).

Il servizio di help desk e ticketing dovrà essere erogato secondo una classificazione degli interventi, ad opera della ditta affidataria che prende in carico la segnalazione, secondo i seguenti cinque livelli:

Livello di gravità	Descrizione	Tempo di intervento
“Critico”	Guasto bloccante: guasto non aggirabile che rende impossibile l'utilizzo di più del 30% dei sistemi client di almeno una sede o di sistemi server (o comunque condivisi) utilizzati per operazioni di produzione di uso quotidiano da parte di almeno il 30% degli utenti di una sede Rientrano specificatamente in questa categoria i guasti bloccanti ai sistemi server e di rete principali	Intervento con massima priorità, e comunque entro 2 ore lavorative dalla segnalazione
“Alto”	Grave malfunzionamento: guasto non aggirabile che rende impossibile l'utilizzo di almeno 1 sistema client utilizzato per una funzione fondamentale dell'Ente o di sistemi server (o comunque condivisi) utilizzati per funzioni non di uso quotidiano	Intervento entro 4 ore lavorative dalla segnalazione
“Medio”	Malfunzionamento di media gravità: guasto non aggirabile che rende impossibile l'utilizzo di almeno un sistema client	Intervento entro 8 ore lavorative dalla segnalazione
“Basso”	Malfunzionamento: guasto aggirabile o comunque non impattante sulle attività primarie dell'Ente	Intervento entro 24 ore lavorative dalla segnalazione
“Pianificabile”	Richiesta di implementazione / assistenza ordinaria	Pianificazione concordata con Ente

Per fascia oraria lavorativa si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle 13.00 e dalle 14.30 ore 18:00.

L'attivazione di un intervento potrà avvenire nei seguenti modi:

- assegnazione di una richiesta tramite l'apposito software di ticketing,
- ricezione di una telefonata al numero di help desk messo a disposizione,
- ricezione di una mail da parte dei referenti del servizio,
- ricezione di alert che segnalano stati di malfunzionamento,
- pianificazione concordata con i referenti del servizio.

ART. 3 – DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà durata fino ad esaurimento del *budget* disponibile.

ART. 4– IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo del servizio è di **€ 36.885,24** oltre ad I.V.A. di Legge al 22 % (€ 8.114,76). **L'importo a base di gara ribassabile è rappresentato dal costo orario del servizio pari ad € 41,00/h (IVA esclusa).**

ART. 5 - PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Il corrispettivo del servizio sarà corrisposto dietro presentazione di fatture elettroniche bimestrali il cui importo dovrà essere calcolato sulla base degli interventi effettuati, comprovati da rapporti di servizio convalidati dall'Amministrazione.

La liquidazione del corrispettivo avverrà previa attestazione da parte del Responsabile del Procedimento della regolare esecuzione del servizio e sarà subordinata: - all'assenza di pendenze con l'Agenzia delle Entrate; - all'acquisizione, da parte dell'Amministrazione, del DURC del soggetto che realizzerà il servizio.

La fatturazione dovrà essere effettuata esclusivamente in formato elettronico, secondo quanto sancito dalla Legge 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214 e del relativo Regolamento attuativo (Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013), pena l'impossibilità di procedere alla liquidazione di quanto spettante.

La fattura elettronica dovrà essere intestata al Complesso Monumentale della Pilotta con sede in Piazzale della Pilotta n° 15 - 43121 PARMA - C.F. 92188070343 - codice IPA 2VU0DQ; in fattura andrà indicato il CIG **Z27373EA1C**.

La fattura dovrà essere trasmessa a mezzo PEC alla seguente casella di Posta Elettronica Certificata: cm-pil.fatt@pec.cultura.gov.it.

Per effetto del meccanismo dello *split payment* introdotto dal comma 629, lettera b) dell'art. 1 della Legge 23 dicembre 2014, n. 190, si fa presente che la fattura sarà liquidata al netto dell'IVA stante l'obbligo delle Pubbliche Amministrazioni di versare direttamente all'Erario l'imposta sul valore aggiunto a loro addebitata in fattura dai fornitori. Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n.136, l'appaltatore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative allo stesso dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane S.p.A. dedicati anche in via non esclusiva, esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

ART. 6 - PERSONALE

L'appaltatore deve rispondere alle richieste con l'impiego di personale specializzato in grado di risolvere le problematiche nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto di quanto definito dall'articolo 2 del presente capitolato.

Data la particolarità del servizio il gruppo di lavoro dovrà essere costituito da almeno 6 (sei) persone fisiche diverse così suddivise e distinte:

- helpdesk, ricoperta da almeno una persona con titolo studio non inferiore al diploma di scuola superiore ed esperienza comprovata di almeno 3 (tre) anni;
- assistenza postazioni di lavoro, server ed apparati di rete, ricoperta da almeno 3 (tre) persone con professionalità tecniche adeguate alle mansioni e titolo studio non inferiore al diploma di scuola superiore ed una esperienza comprovata di almeno 3 (tre) anni;
- assistenza sistemistica, ricoperta da almeno 2 (due) persone con professionalità tecniche adeguate alle mansioni e titolo studio non inferiore al diploma di scuola superiore ed una esperienza comprovata di almeno 5 (cinque) anni;

L'appaltatore dovrà garantire la disponibilità del personale nei termini previsti dal presente capitolato e, qualora ne rilevi la necessità e previo accordo con il referente dell'Ente, potrà sostituirlo con altrettante figure di pari o superiori titoli, esperienza e professionalità tecniche.

ART. 7 – POLIZZA ASSICURATIVA R.C.T.

L'Affidatario dovrà stipulare un contratto assicurativo della Responsabilità Civile verso terzi e dipendenti (RCT-O) a garanzia di eventuali danni arrecati a terzi e dipendenti nell'esecuzione del servizio, con un massimale unico non inferiore ad euro 1.000.000,00 (un milione) per sinistro, valida per tutta la durata dell'appalto.

L'esistenza e la validità della copertura assicurativa nei limiti minimi previsti dovrà essere documentata con deposito di copia della relativa polizza quietanzata, nei termini richiesti dalla Stazione Appaltante e in ogni caso prima della stipulazione del contratto, fermo restando che l'assicurazione dovrà avere validità per tutta la durata dell'appalto;

Resta in ogni caso precisato che costituirà onere a carico dell'affidatario, il risarcimento degli importi dei danni - o di parte di essi - che non risultino risarcibili in relazione alla eventuale pattuizione di scoperti e/o franchigie contrattuali ovvero in ragione della sottoscrizione di assicurazioni insufficienti, la cui stipula non esonera l'affidatario stesso dalle responsabilità incombenti a termini di legge su di esso o sulle persone della cui opera si

avvalga, né dal rispondere di quanto non coperto, totalmente o parzialmente, dalla sopra richiamata copertura assicurativa.