



Comune di Ponte San Pietro

Provincia di Bergamo

SETTORE 1

LETTERA DI IMPEGNO

Determinazione di aggiudicazione: n. 100-138 del 18.12.2019
CIG: Z992B42469

Aggiudicatario: **SOFTCARE SRL**

con sede in Scanzorosciate (Bg) Via Gorizia n. 14/D
P.IVA 03111800169
Telefono: 035 0400404
pec: softcare@pec.it
mail: info@softcare.it

Oggetto appalto: **GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE – ANNI 2020 E 2021**

Importo: Euro 19.900,00 oltre IVA 22% annui, per complessivi Euro 39.800,00 oltre IVA 22% per il biennio.

Descrizione dell'appalto:

Il servizio riguarda la gestione del Sistema informativo comunale presso le sedi del Municipio, della Biblioteca e della Polizia locale. In linea generale dovranno essere erogati tutti i servizi atti a garantire il corretto funzionamento del sistema in tutte le sue componenti, nonché a supportare gli utenti nell'utilizzo quotidiano degli strumenti messi a loro disposizione. Dal servizio sono escluse tutte le spese di investimento sia di carattere hardware che software.

Nel servizio sono comprese anche tutte le attività necessarie per l'attuazione di quanto indicato nella Relazione sullo stato dell'infrastruttura server del Comune di Ponte San Pietro, nonché le azioni opportune per l'attuazione della riduzione della spesa per l'informatica, introdotta dal legislatore con la legge di stabilità 2016.

I servizi da erogare, le modalità e la tempistica di erogazione di servizi medesimi, sono dettagliatamente descritti nel capitolato speciale d'appalto, allegato al presente atto.

Gli addetti al servizio operano in loco, presso il Comune di Ponte San Pietro, almeno due mezze giornate alla settimana secondo un calendario concordato tra le parti. Qualora le giornate programmate dovessero coincidere con festività, dovranno essere recuperate sempre in accordo con il Comune.

Il servizio è disponibile tutti i giorni feriali con orario 8.30-13.00 e 14.00-18.00 per 50 settimane all'anno e per problemi bloccanti la disponibilità telefonica è estesa anche il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

La reperibilità telefonica deve essere attivata in occasione di tutte le consultazioni elettorali, con possibilità di intervento in caso di problemi che impediscano il regolare esercizio delle funzioni istituzionali dell'Ente.

Durata del servizio:

Il servizio di gestione del sistema informativo comunale ha durata di anni due (anni 2020 e 2021).

Cauzione definitiva e Polizza RC:

- a garanzia della corretta esecuzione del servizio la società aggiudicataria ha prestato cauzione definitiva n. 501.304.216 di Euro 3.980,00 ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016, rilasciata da ALLIANZA SPA in data 21.02.2020;
- la ditta aggiudicataria ha altresì presentato Polizza di Responsabilità civile derivante dall'esercizio dell'attività e verso terzi n. 77950072 rilasciata da ALLIANZ SPA, con copertura sino al 21.01.2021.

Penali:

Nel caso di inosservanza degli obblighi di cui capitolato speciale d'appalto, verrà applicata una penale di Euro 200,00 nei seguenti casi:

- mancato rispetto della presenza garantita presso il Comune del tecnico, qualora non sia stata data idonea comunicazione, con preavviso di almeno cinque giorni, e riformulazione del calendario di presenze per la settimana;
- mancato rispetto della tempistica di intervento su segnalazione, fissato in 4 ore.

Modalità di pagamento:

Il pagamento del corrispettivo verrà liquidato in fatture mensili di pari importo, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura e previa verifica della conformità del servizio eseguito e della regolarità contributiva da accertarsi mediante acquisizione del DURC.

Risoluzione dell'appalto:

Le cause e gli effetti che determinano la risoluzione dell'appalto sono enunciate nel capitolato speciale d'appalto, allegato al presente atto.

Il Comune di Ponte San Pietro, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, informa l'appaltatore che tratterà i dati contenuti nel presente atto, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti comunali in materia.

Ponte San Pietro, 26.02.2020

COMUNE DI PONTE SAN PIETRO
PER IL DIRIGENTE DEL SETTORE 1
IL RESPONSABILE AREA AMMINISTRAZIONE GENERALE
dott. Valeri Peruta Andrea *(firmato digitalmente)*

SOFTCARE SRL
IL LEGALE RAPPRESENTANTE ing. Baggio Matteo *(firmato digitalmente)*



Comune di Ponte San Pietro

Provincia di Bergamo

SETTORE 1

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE ANNI 2020 E 2021

Obiettivi

Il Comune di Ponte San Pietro ha la necessità di affidare in gestione esterna tutte le attività di amministrazione della propria struttura IT, incluso il supporto di primo livello agli utenti del sistema ed una forma di consulenza collegata agli adempimenti tecnologici ed amministrativi richiesti dal legislatore alla Pubblica Amministrazione Locale.

Obiettivo del presente documento è pertanto quello di descrivere le attività previste per la gestione ordinaria della struttura IT del comune di Ponte San Pietro.

Oggetto del servizio

Il servizio riguarda la gestione del Sistema informativo comunale presso le sedi del Municipio, della Biblioteca e della Polizia locale. In linea generale dovranno essere erogati tutti i servizi atti a garantire il corretto funzionamento del sistema in tutte le sue componenti, nonché a supportare gli utenti nell'utilizzo quotidiano degli strumenti messi a loro disposizione. Dal servizio sono escluse tutte le spese di investimento sia di carattere hardware che software.

Nel servizio sono comprese anche tutte le attività necessarie per l'attuazione di quanto indicato nella Relazione sullo stato dell'infrastruttura server del Comune di Ponte San Pietro, nonché le azioni opportune per l'attuazione della riduzione della spesa per l'informatica, introdotta dal legislatore con la legge di stabilità 2016.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i servizi offerti sono:

Backup

- ✓ attivazione di procedure automatiche di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni quali back up e/o disaster recovery;
- ✓ gestione della rotazione periodica di eventuali supporti magnetici sulle unità di registrazione e di back up;
- ✓ pianificazione e verifica dell'esecuzione del backup dei dati con periodici test di ripristino parziali;
- ✓ gestione del ripristino di file/cartelle eliminati accidentalmente.

Server, client e dispositivi di rete

- ✓ gestione apparati di rete (Server, PC, switch, routers);
- ✓ installazione di nuovi apparati di rete (server, PC, routers)
- ✓ configurazione di hardware e software di base;

- ✓ acquisizione, predisposizione e gestione delle apparecchiature hardware informatiche e telematiche;
- ✓ partecipazione attiva alla scelta delle apparecchiature da acquistare, con indicazione delle specifiche tecniche dettagliate delle apparecchiature medesime;
- ✓ gestione in autonomia della manutenzione delle apparecchiature (comprese stampanti), con attivazione degli interventi di assistenza, secondo le disponibilità di bilancio;
- ✓ distribuzione, installazione (primo setup o aggiornamento), consegna e configurazione dei client;
- ✓ pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, ecc.);
- ✓ manutenzione e controllo delle postazioni di lavoro (client);
- ✓ mantenimento in efficienza dei componenti dei sistemi (server e client) nonché degli apparati attivi (quali hub, switch e firewall) presenti sulla rete dell'Ente;
- ✓ monitoraggio della corretta operatività dei sistemi di elaborazione centrali;
- ✓ aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione di ogni eventuale modifica apportata all'ambiente software;
- ✓ controllo, aggiornamento e gestione dei sistemi operativi e manutenzione informatica sugli stessi (server e client);
- ✓ diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti di tipo fisico (hardware) delle apparecchiature, attivazione dei tecnici delle società preposte alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;
- ✓ installazione e messa in servizio di nuovi client;
- ✓ pianificazione, esecuzione e verifica di interventi evolutivi sul sistema informativo.
- ✓ gestione delle chiamate di assistenza per interventi hardware;
- ✓ richieste di assistenza alle problematiche di sistema.

Intranet e Internet

- ✓ amministrazione della rete locale (LAN);
- ✓ gestione della connettività ad Internet;
- ✓ monitoraggio delle attività degli apparati centrali in relazione al traffico di rete;
- ✓ attivazione e gestione delle attività telematiche introdotte da Enti centrali o altre amministrazioni pubbliche o authority, obbligatorie per l'Ente (CNSD, Istat, INA SAIA, entratel, siatel, sister, Lombardia integrata, Motorizzazione, Questura, ecc.).

Software

- ✓ aggiornamento periodico (finalizzato a migliorare funzionalità, affidabilità ed efficienza) dei prodotti in uso. L'aggiornamento si basa sul rilascio di nuove versioni e correzioni di prodotti da parte delle società fornitrici;
- ✓ collaudo della operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- ✓ gestione dei DataBase e dei loro backup;
- ✓ ripristino degli ambienti applicativi a seguito di guasto o grave malfunzionamento;
- ✓ assistenza al software di base e di automazione dell'ufficio (installazioni, configurazioni, assistenza agli operatori);
- ✓ assistenza di base ed esecuzione degli aggiornamenti agli applicativi in uso negli uffici comunali di produzione delle software house che forniscono applicativi al Comune di Ponte San Pietro;
- ✓ rapporti con le società di software al fine di migliorare le applicazioni e superare le criticità riscontrate dei programmi applicativi;

Sicurezza

- ✓ controllo del rispetto dei criteri di sicurezza informatica stabiliti per legge e formalizzati all'interno della struttura organizzativa;
- ✓ definizione delle politiche di sicurezza e dei limiti di utilizzo delle risorse del Sistema Informatico;
- ✓ gestione delle password, dei profili utente e degli indirizzi IP per l'accesso alla rete e alle risorse di rete con il controllo centralizzato sulla gestione dei server, dei file system, dei sistemi di stampa e dei profili utente;
- ✓ gestione della sicurezza logica;
- ✓ gestione dell'accounting e delle politiche di accesso;
- ✓ verifica, installazione e gestione dei sistemi antivirus;
- ✓ definizione ed aggiornamento degli standard comunali per il sistema informativo;
- ✓ supporto in materia di applicazione norme privacy legate all'informatica comunale;

Supporto agli utenti e consulenza

- ✓ supporto di primo livello agli utenti del sistema per problemi inerenti gli strumenti hardware e software in loro dotazione;
- ✓ Supporto all'Amministrazione nella stesura di capitolati tecnici per l'approvvigionamento di beni e servizi previa verifica sul portale "Acquisti in rete PA" dell'indisponibilità di prodotti/servizi analoghi;
- ✓ Consulenza operativa per l'organizzazione di flussi documentali e/o per l'avvio di nuovi progetti nel ramo IT con particolare attenzione a finanziamenti o iniziative che coinvolgano la PAL;
- ✓ Consulenza normativa tecnica relativa a scadenze, disposizioni ed adempimenti obbligatori per la PA a supporto delle decisioni del Responsabile dei Sistemi Informativi Comunali;

Modalità di erogazione del servizio

- ✓ Presenza garantita presso la sede dell'Ente per due mezze giornate a settimana da pianificare secondo le migliori esigenze dell'Ente per complessive 8 ore settimanali, erogate attraverso due mezze giornate (al mattino); per un totale di 50 settimane /anno
- ✓ Attività di installazione e configurazione aggiornamenti dei software sia di sistema che dei fornitori di software verticali utilizzati nel Comune. Tale attività deve essere svolta fuori dal periodo di presenza garantita, e per tutte le installazioni e configurazioni necessarie per mantenere aggiornato il software oggetto della release.
- ✓ Supporto telefonico ed in teleassistenza da remoto senza limite al numero delle chiamate, reindirizzando eventualmente per competenza la chiamata ricevuta (ad esempio richiesta inerente il funzionamento del software da inoltrare alla software house fornitrice);
- ✓ Eventuali licenze di software di teleassistenza necessarie e sufficienti a coprire il fabbisogno dell'Ente devono essere incluse nel costo del servizio erogato;
- ✓ Gli interventi sono garantiti entro 2 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione, fermo restando l'impegno ad intervenire con maggiore prontezza qualora i problemi segnalati dovessero risultare bloccanti o pregiudizievoli del lavoro dell'intero Ente o di un elevato numero di utenti;
- ✓ Il servizio è attivabile anche tramite sistema di ticketing attraverso il quale la ditta fornitrice dovrà tracciare tutte le attività svolte per l'Ente, e non soltanto le richieste di supporto. In alternativa potrà essere inviata un'email all'indirizzo del supporto tecnico indicato dalla società, telefonando al numero indicato dal fornitore del servizio;
- ✓ La fornitura del software di ticketing così come la sua configurazione e messa in servizio sono a carico dell'Azienda fornitrice ed i costi devono essere inclusi nei costi complessivi di fornitura del servizio;

- ✓ Elaborazione di report bimestrale con la descrizione dettagliata delle attività svolte;
- ✓ Formazione del personale dipendente con sessioni di lavoro, previsto in un minimo di due sessioni di due ore cadauna per ogni anno solare.

DETTAGLI DELLE MODALITA' E TEMPISTICA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Fruitori del servizio

Sono tutti i dipendenti e gli amministratori degli Enti aderenti presso le sedi interessate dal progetto che, nello svolgimento delle mansioni ordinarie, utilizzano i sistemi informatici per elaborare e manipolare informazioni e dati. Questi operatori dispongono di un account di accesso al sistema di rete (intranet) dell'Ente.

Modalità di evasione delle richieste

L'assistenza agli operatori degli Enti aderenti viene richiesta e soddisfatta secondo un percorso ordinato e prestabilito:

1. l'operatore contatta il fornitore del servizio identificandosi sia come individuo che come Ente di appartenenza;
2. descrive l'argomento o il problema per cui chiede assistenza;
3. il Fornitore del servizio prende in carico la richiesta e la evade nei tempi previsti dal capitolato;
4. determina il grado di importanza dell'argomento o la severità del problema segnalato;
5. interviene per la risoluzione della richiesta.

viene fornito il supporto per la relativa soluzione e la richiesta viene evasa attraverso supporto telefonico, di teleassistenza o via email. Nel caso in cui l'intervento di risposta non sia eseguibile direttamente dall'operatore, per motivi tecnici o per mancata competenza informatica, è previsto un secondo intervento da remoto o tramite l'assistenza in loco di un addetto del Fornitore del servizio;

gestione del caso secondo livello: se il primo livello non ha risorse sufficienti per risolvere la richiesta, il caso è trasferito al secondo livello che attribuisce una priorità sulla base delle indicazioni pervenute dal primo livello. Interviene direttamente in loco laddove il caso lo richieda e se il problema è di competenza di terze parti provvede ad attivarle direttamente.

evasione e chiusura della richiesta: il Fornitore del servizio verifica ad ogni intervento la soddisfazione della richiesta effettuata dall'operatore ed in caso affermativo evade la segnalazione.

Ogni operatore dell'Ente può contattare direttamente il Fornitore del servizio per attivare un servizio di assistenza. Nei casi in cui l'intervento di assistenza debba influenzare le attività di servizio sarebbe buona norma che l'operatore dell'Ente informi preventivamente il proprio Responsabile di Settore.

Il Fornitore del servizio può essere contattato tramite: email, sistema di trouble ticketing (si tratta di una pagine web attraverso la quale è possibile segnalare un guasto, un malfunzionamento, una richiesta di intervento e tracciarne la storia), telefono.

MODALITA' DI EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA

Il servizio può essere erogato in diverse modalità che possono essere sintetizzate come in seguito descritto.

Assistenza telefonica con eventuale supporto di controllo remoto

Un addetto del Fornitore del servizio "accompagna verbalmente" l'operatore dell'Ente

attraverso un sistema di intervento semi-autonomo cercando di spiegare ad ogni passaggio cosa si sta verificando o cosa dovrebbe verificarsi sul sistema su cui si sta intervenendo, e facendosi a sua volta spiegare dall'operatore cosa accade in seguito ad un'azione.

Può essere utilizzato a discrezione dell'addetto del Fornitore del servizio laddove sia sicuro e vantaggioso:

- guidare con accuratezza e sicurezza l'operatore negli interventi risolutivi;
- intervenire prontamente anche con soluzioni temporanee per il contenimento del problema fino a successivo intervento mirato.

Se l'addetto del Fornitore del servizio dovesse valutarlo più efficace, l'assistenza telefonica può essere integrata o sostituita da un'assistenza tramite l'ausilio di strumenti di controllo remoto messi a disposizione dal Fornitore del servizio stesso. Tale modalità permette di superare situazioni nelle quali non sia possibile:

- guidare con accuratezza e sicurezza l'operatore negli interventi telefonici;
- provvedere immediatamente con un intervento in loco.

Assistenza in locale

Fornisce agli operatori e ai sistemi un intervento mirato in loco allorquando:

- l'intervento guidato o l'intervento effettuato in remoto non abbiano dato esiti positivi;
- il problema presenti una forma troppo tecnica e richieda la presenza di un tecnico con competenze specifiche.

L'assistenza in loco viene eseguita dagli addetti del Fornitore del servizio seguendo le priorità di intervento in funzione dell'urgenza o della gravità del problema riscontrato, o in alternativa su richiesta specifica del Dirigente del Settore 1.

Presenza in loco garantita presso l'Ente aderente

Gli addetti del Fornitore del servizio operano in loco, presso il Comune di Ponte San Pietro, almeno due mezze giornate alla settimana secondo un calendario concordato tra le parti. Qualora le giornate programmate dovessero coincidere con festività, dovranno essere recuperate secondo un calendario da concordate con il Comune;

Durante questa presenza in loco gli addetti del Fornitore del servizio si occuperanno di:

- eseguire tutte le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi già programmate e stabilite dal Fornitore del servizio;
- comunicare con efficacia con gli operatori accogliendo e registrando le richieste verbali di assistenza;
- risolvere i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità, sollevati dagli operatori;
- indagare i problemi meno ricorrenti e di elevata complessità sollevati dagli operatori, farne resoconto al Fornitore del servizio per un'analisi e uno studio adeguato al fine di attivare immediatamente tutte le risorse disponibili e necessarie a risolvere la segnalazione ed eseguire un intervento risolutivo nel più breve tempo possibile;
- smistare a fornitori diversi la risoluzione dei problemi non risolvibili direttamente dal Fornitore del servizio e controllare i processi di risoluzione attivati verificandone gli esiti direttamente con i singoli fornitori di assistenza.

Disponibilità del servizio

Il servizio è disponibile tutti i giorni feriali con orario 8.30-13.00 e 14.00-18.00 per 50 settimane all'anno.

E' altresì offerta la disponibilità telefonica per il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 per problemi bloccanti.

E' offerta infine la reperibilità telefonica in occasione di tutte le consultazioni elettorali con possibilità di intervento in caso di problemi che impediscano il regolare esercizio delle funzioni istituzionali dell'Ente.

Profilo professionale dei tecnici

I tecnici che verranno messi a disposizione dell'Ente devono disporre di profilo professionale adeguato al contesto ed in particolare:

- ✓ Esperienza nell'amministrazione e nel supporto di reti IT di altre PAL;
- ✓ Titolo di laurea in ingegneria o scienze dell'informazione;
- ✓ Certificazione Microsoft;
- ✓ Rapporto di lavoro a tempo indeterminato o socio dell'Impresa.

DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà durata per gli anni 2020 e 2021.

CAUZIONE

A garanzia della corretta esecuzione del servizio l'operatore economico dovrà prestare cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016, mediante polizza fidejussoria bancaria o assicurativa. La garanzia sarà ridotta del 50% in presenza della certificazione di cui alle norme della serie UNI EN ISO 9000, rilasciata dagli organismi accreditati ai sensi delle norme della serie UNI CEI EN 45000. La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante, nonché la rinuncia all'onere di una tempestiva e diligente escussione del debitore principale di cui all'art. 1957 c.c.

RESPONSABILITA'

L'appaltatore tiene completamente sollevato e indenne il Comune da ogni responsabilità verso terzi sia per danni alle persone o alle cose, sia in genere per qualunque causa dipendente dal servizio assunto.

A tal fine è tenuto a stipulare prima dell'inizio della gestione del servizio, apposita polizza di responsabilità civile derivante dall'effettuazione del servizio con compagnia assicuratrice di primaria importanza con massimale minimo di 1.000.000,00 per RCT.

DIVIETO DI SUBAPPALTO DEL SERVIZIO

E' vietato il subappalto del servizio o la cessione del contratto.

PENALI

Nel caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente capitolato, verrà applicata una penale di Euro 200,00 nei seguenti casi:

- mancato rispetto della presenza garantita presso il Comune del tecnico, qualora non sia stata data idonea comunicazione, con preavviso di almeno cinque giorni, e riformulazione del calendario di presenze per la settimana;
- mancato rispetto della tempistica di intervento su segnalazione, fissato in 4 ore.

RISOLUZIONE

Il Comune anche in presenza di un solo grave inadempimento potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. nei seguenti casi:

- mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa;
- interruzione del servizio senza giusta causa;
- inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal capitolato.

Il contratto potrà altresì essere risolto, oltre che per quanto genericamente previsto dall'art. 1453 c.c., in presenza delle seguenti ipotesi:

- apertura di procedura concorsuale a carico della ditta;
- messa in liquidazione o altri casi di cessione dell'attività;
- inosservanza delle norme in materia di personale dipendente e/o mancata applicazione dei contratti collettivi;
- perdita dei requisiti di ammissione richiesti dal bando di gara.

In tutti questi casi la ditta incorre nella perdita della cauzione, che viene incamerata dal Comune, oltre che nel risarcimento dei danni per i maggiori costi conseguenti all'adozione delle misure necessarie a garantire la continuità del servizio.

MODALITA' DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

La ditta provvede ad emettere mensilmente regolari fatture di pari importo, intestate a: COMUNE DI PONTE SAN PIETRO – Piazza Libertà n. 1 – 24036 Ponte San Pietro (Bg) – P.I. 00240450160.

Le fatture dovranno essere forma elettronica ai sensi del D.M. n. 55 del 03.04.2013.

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, previo controllo della regolarità contributiva (DURC).

Viene convenuto che il Comune possa trattenere dalla fattura l'eventuale pagamento di penalità.

FORO COMPETENTE

Per ogni controversia davanti al giudice ordinario è competente il Foro di Bergamo.

SPESE DI CONTRATTO

Tutte le spese relative alla stipulazione del contratto sono a carico della società.