



AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO CON OFFERTA - Art.50 Comma 1, Lett. B) del D.Lgs. 36 /2023 TRAMITE PORTALE MEPA, PER L’AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA HARDWARE E SOFTWARE DEL SISTEMA INFORMATICO DEL CENTRO SERVIZI VILLA SERENA DAL 01.04.2024 AL 31.03.2026 CON POSSIBILITA’ DI RINNOVO FINO AL 31.03.2028 ED EVENTUALE PROROGA TECNICA DI 6 MESI

CAPITOLATO TECNICO

1. Oggetto del servizio

Il presente capitolato è riferito all’affidamento dei servizi di assistenza e manutenzione hardware e software dei personal computer, dei portatili dell’Ente Centro Servizi Sociali Villa Serena, presso la sede di Valdagno , di Trissino e di Recoaro Terme.

L’affidatario del servizio dovrà mantenere in piena efficienza e sicurezza il sistema informatico dell’Ente, garantendo la manutenzione hardware e software di tutte le postazioni di lavoro, dei software di sistema, del programma antivirus, dei domini, delle P.E.C. e di altre attrezzature tecnico-informatiche, nonché la riparazione dei componenti hardware, così come di seguito specificato:

- Assistenza telefonica e da remoto con tecnici con competenze avanzate per le attuali postazioni in uso;
- Assistenza alla gestione dei software antivirus , per tutte le postazioni in uso; l’attuale canone è già pagato fino al 13.05.2024 (da rinnovare per periodo successivo) ;
- Assistenza alla gestione dei Internet Protocol Address per tutte le postazioni in uso;
- Assistenza alla gestione dei 2 domini (compreso canone);
- Assistenza alla gestione delle 4 caselle di Posta Elettronica Certificata (compreso canone);
- Assistenza alla gestione ed alla manutenzione dei software di sistema;
- Assistenza software per i sistemi operativi di uso comune ed i pacchetti di uso generalizzato;
- Assistenza e consulenza per la gestione della rete internet ed intranet;
- Assistenza sistemistica e di rete;
- Assistenza per fornitori terzi di hardware e software;
- Consulenza per problematiche di varia natura inerenti il servizio;
- Manutenzione ordinaria e straordinaria, intese come intervento per l’eliminazione di qualsiasi guasto e ripristino delle normali condizioni di funzionamento hardware in uso nonché dei software installati, anche con riparazione di componenti hardware;
- Qualsiasi altra prestazione necessaria al buon funzionamento di ciascuna attrezzatura per tutta la durata del contratto;
- Fornitura sistematica dell’elenco aggiornato delle postazioni, degli Internet Protocol Address e delle caselle P.E.C., anche dopo nuove attivazioni;
- Creazione di nuove utenze, nuovi indirizzi mail associati ai domini in uso;
- Configurazione di nuovi PC acquisiti dall’Ente per lo svolgimento del servizio, installazione software gestionale, antivirus, posta elettronica, ecc.
- Predisposizione dei nuovi PC per l’utilizzo da remoto (smart working).

La consistenza delle attrezzature oggetto di manutenzione allo stato attuale è indicativamente la seguente:

- n. 60 postazioni di lavoro diversamente strutturate nelle sedi sopra indicate;
- n. 4 antenne wifi presso la sede di Valdagno;

Le attività richieste possono essere suddivise nelle seguenti categorie principali:



1. Assistenza tecnica e manutenzione hardware: interventi su PC fissi e portatili, loro periferiche, dispositivi di rete e apparati di rete attivi, a fronte di malfunzionamenti, rotture di componenti o riconfigurazione;
2. Assistenza applicativa: supporto all'installazione e messa in funzione di eventuali aggiornamenti o nuovi rilasci evolutivi dei programmi, nuovi applicativi o aggiornamenti dei programmi gestionali in uso, garantendone la relazione con i fornitori esterni;
3. Assistenza sistemistica: interventi sistemistici programmati e/o d'urgenza, atti a risolvere blocchi, anomalie o errori di software di base, middleware o programmi di produttività personale e relativa installazione e configurazione di nuove versioni, operazioni di salvataggio dei dati anche su supporti magnetici esterni, attività di prevenzione e rimozione di virus informatici, secondo procedure, modalità e condizioni di qualità e sicurezza definite dal Responsabile del Procedimento;
4. Assistenza sugli acquisti: supporto nella scelta delle apparecchiature da acquistare relativamente alla qualità e alla compatibilità con la rete;
5. Attività pianificate e programmate per la gestione dei sistemi: interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software, supporto ad eventuali attività logistiche programmate (spostamento di workstation e loro periferiche, installazione di nuovi sistemi e periferiche, ecc.) e servizi di monitoraggio per anticipare gli eventi che possano compromettere le funzionalità del sistema informatico dell'Ente, nella necessità di garantire continuità di servizio ottimale;
6. Assistenza sulla connettività: network management e desktop management centralizzato dell'infrastruttura di rete e dei client, finalizzato al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali oltre che supporto al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità condivise con la società Pasubio Tecnologie Srl che è incaricata al servizio di gestione server in cloud e servizi IaaS. ;
7. Assistenza e conoscenza tecnica dei dispositivi ZEBRA in uso all'Ente, in comodato con il Servizio Sanitario Nazionale, per stampa etichette prenotazioni esami;

2. Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio di assistenza dovrà essere espletato sia in presenza che da remoto (ove possibile).

E' richiesta disponibilità al pronto intervento in caso di guasto bloccante, nel tempo massimo di 3 ore dalla chiamata, tutti i giorni dell'anno.

Il corrispettivo è dovuto solo in caso di chiamata ed effettive operazioni (no canoni fissi).

Il partecipante dovrà avere od essere collegato ad un punto vendita di hardware, software e materiale di consumo.

Si precisa che per operazioni od acquisti non urgenti di un certo rilievo si procederà comunque ad una indagine di mercato. L'affidamento del servizio di assistenza hardware e software non crea pretese di esclusività

L'esecuzione degli interventi deve essere tale da ridurre al minimo i disagi per gli utenti. Per garantire la corretta documentazione degli interventi, i tecnici manutentori della ditta dovranno rilasciare un rapporto di intervento, sul quale dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

- il giorno e l'ora dell'esecuzione del servizio;
- il tipo, il modello, la marca, la matricola, l'ubicazione dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento;
- la descrizione dell'anomalia riscontrata;
- l'elenco delle operazioni eseguite ed il loro esito;
- le eventuali parti e/o dispositivi sostituiti;
- il tempo di esecuzione dell'intervento con ora e data di chiusura delle operazioni.

L'affidatario dovrà inoltre:



- Attivare il servizio di assistenza telefonica ed assistenza da remoto/telecontrollo, individuando un referente designato;
- Fornire i contatti, ivi compresi i numeri e gli indirizzi e-mail del servizio di pronto intervento e di apertura dei ticket d'assistenza;

3. Tempi di prestazione del servizio

La disponibilità al pronto intervento dovrà essere entro massimo 3 ore, a partire dalla notifica (chiamata) dall'avvenuto guasto o disservizio al referente della ditta affidataria.

Le manutenzioni programmate saranno concordate con i referenti dell'Ente.

4. Durata dell'affidamento

Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione hardware e software avrà durata presunta dal 01.04.2024 fino al 31.03.2026, a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Con eventuale possibilità di rinnovo fino al 31.03.2028.

Qualora allo scadere del termine contrattuale l'Ente non avesse ancora provveduto ad aggiudicare il servizio di assistenza e manutenzione hardware e software per il periodo successivo, l'Impresa è obbligata a proseguire per un periodo non superiore a mesi sei, alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza e, comunque, fino a nuovo affidamento (proroga tecnica).

5. Servizi Opzionali

Per tutta la durata di esecuzione dell'affidamento, comprensiva dei periodi di eventuale rinnovo e/o proroga, l'Ente potrà approvvigionarsi di hardware, software e/o vari materiali di consumo presso il punto vendita nell'affidatario o collegato allo stesso. Si precisa che per operazioni od acquisti non urgenti, di un certo rilievo si procederà comunque ad un'indagine di mercato. L'affidamento del servizio di assistenza hardware e software non crea pretese di esclusività.

6. Valore stimato dell'affidamento

L'importo annuo stimato per il servizi di assistenza, sulla base del dato storico, è di circa € 5.000,00 (euro Cinquemila/00) annui, oltre ad IVA.

In ogni caso nessun corrispettivo è garantito in quanto dipendente direttamente dalle necessità che si andranno a verificare nel periodo.

Di conseguenza l'importo stimato dell'affidamento, dal 01.04.2024 al 31.03.2026 è pari a € 10.000,00 oltre l'IVA .

L'importo stimato per eventuali servizi opzionali (acquisto di materiali hardware e/o di consumo) dal 01.04.2024 al 31.03.2026 è pari € 4.000,00 oltre l'IVA

L'importo stimato dell'eventuale rinnovo biennale, dal 01.04.2026 fino al 31.03.2028 è pari a € 10.000,00 oltre l'IVA

L'importo stimato per eventuali servizi opzionali dal 01.04.2026 al 31.03.2028 è pari a € 4.000,00 oltre l'IVA

L'importo dell'eventuale proroga tecnica di 6 mesi è pari a € 2.500,00 oltre l'IVA

L'importo stimato per eventuali servizi opzionali per i 6 mesi di proroga tecnica è pari a € 1.000,00 oltre l'IVA

Il valore complessivo stimato dell'affidamento, ai sensi dell'Art. 14, comma 4 del Codice è quindi pari a € 33.750,00 oltre l'IVA.

7. Obbligatorietà dell'offerta



La presentazione dell'offerta, implica che l'Impresa accetti tutte le condizioni riportate nel presente Capitolato. L'offerta, avrà validità di almeno 180 giorni successivi alla data di scadenza del termine di presentazione e avrà valore di proposta contrattuale irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile. La presentazione dell'offerta, obbliga immediatamente l'Impresa offerente nei confronti della Stazione Appaltante, mentre per l'Ente il rapporto obbligatorio nascerà solo con la stipulazione del contratto. L'Ente si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di procedere o meno all'affidamento.

8. Pagamento

Per il pagamento dei servizi prestati (compresi antivirus etc) dovrà essere emessa fattura elettronica. La fattura verrà liquidata, previa verifica della regolare esecuzione del servizio reso e previa verifica del DURC, entro 30 giorni dal ricevimento della stessa.

La fattura dovrà riportare il C.I.G. (Codice Identificativo di Gara) e il nr. di D.D. che verrà assegnato all'affidamento. In ottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010, l'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare gli estremi del conto corrente dedicato.

9. Polizze assicurative e garanzia

La ditta aggiudicataria deve consegnare una copia della polizza assicurativa, con la specifica dei massimali di copertura, per R.C.T. (Responsabilità Civile verso Terzi) ed R.C.O. (Responsabilità Civile verso prestatori Opera) e relativa quietanza del premio pagato per l'anno corrente. Inoltre è fatto richiesta, all'affidatario del servizio, di produrre una garanzia definitiva pari al 5 per cento dell'importo contrattuale.

10. Inadempienze, penalità e risoluzione del contratto

Qualora si verificassero, da parte della ditta affidataria, inadempimenti agli obblighi contrattuali, l'Ente ha facoltà di applicare una penale fino ad € 100,00= per ognuno di essi.

L'importo delle penalità sarà detratto dai pagamenti dovuti all'appaltatore il quale è tenuto, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti rilevati. Nel caso le prestazioni non vengano eseguite, in alternativa alla detrazione del prezzo corrispondente, l'amministrazione ha la facoltà di ordinare e far eseguire d'ufficio, a spese dell'impresa, le attività necessarie per il regolare andamento dei servizi.

L'Ente ha la facoltà di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze di legge e di capitolato che detta risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare il servizio a terzi in sostituzione dell'impresa, qualora, dopo due richiami all'osservanza degli obblighi contrattuali, l'appaltatore persista nel violarli.

All'affidatario potrà essere corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese ed i danni. Per l'applicazione delle disposizioni del presente articolo, la Stazione Appaltante potrà rivalersi su eventuali crediti dell'impresa.

11. Controversie

Per tutto ciò che non è previsto, saranno applicate le norme del Codice Civile e tutte le disposizioni di legge in vigore in quanto applicabili.

Qualunque contestazione o controversia che dovesse insorgere tra le parti sarà rimessa alla giurisdizione dell'Autorità Giudiziaria competente. Foro competente è il Tribunale di Vicenza.

12. Revisione dei prezzi

I prezzi indicati in offerta si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto. Dopo la scadenza del primo anno di validità del contratto, il fornitore potrà inoltrare all'Ente istanza di revisione dei prezzi, con cadenza annuale, in conformità alla previsione di cui all'art. 60 del D. Lgs. 36/2023.



13. Stipulazione del contratto

Il contratto sarà stipulato, in forma scritta ai sensi dell'Art. 18 Comma 1 del D.Lgs. 36/2023 in modalità elettronica tramite MepA.

14. Tutela della privacy

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipulazione del contratto, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni anche sotto forma documentale che rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento UE 679/2016 e D.Lgs. n. 196/2003 modificato dal D.Lgs. n.101/2018. Quanto segue rappresenta informativa ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016.

I dati personali forniti per la partecipazione alla presente procedura e per le successive fasi verranno trattati esclusivamente per le finalità istituzionali dell'Amministrazione, incluse le finalità relative alla conclusione ed esecuzione di contratti di forniture di beni e servizi, così come definite dalla normativa vigente in materia. Il trattamento sarà effettuato sia con modalità manuali che mediante l'uso di procedure informatiche; il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi e potrà essere effettuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. I dati particolari non saranno oggetto di diffusione; tuttavia alcuni di essi potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici o privati nella misura strettamente indispensabile per svolgere attività istituzionali previste dalle vigenti disposizioni in materia di rapporto di conferimento di appalti pubblici, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e di regolamento vigenti e secondo quanto previsto nelle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 36/2023. Titolare del trattamento è il Centro Servizi Sociali – Villa Serena Piazza Dante 6/A – 36078 Valdagno (VI) – Tel. 0445 425200 – C.F. e P.IVA 02177820244

15. Spese contrattuali

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, nessuna esclusa.

16. Rinvio normativo

Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si rinvia alle norme statali e regionali in materia di appalti di pubblici servizi, nonché alle altre disposizioni applicabili.

Valdagno, 04.03.2024

**IL SEGRETARIO DIRETTORE
RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
(Dott.ssa Silvia De Rizzo)**

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D. Lgs. 82/2005