



**PROVINCIA
DI BRESCIA**

*Area Innovazione e Territorio
Settore Informatica e Telematica
Via Cefalonia, 70 - Crystal Palace - 25124 Brescia*

***CONDIZIONI DI CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE
POSTAZIONI UTENTE IN USO PRESSO LA PROVINCIA DI
BRESCIA***

(DESKTOP, NOTEBOOK, PERIFERICHE LOCALI E DI RETE, CELLULARI, TABLET, ECC.)

Aprile 2015

Indice

CAPO I – INFORMAZIONI GENERALI	4
Art. 1 OGGETTO DELLA GARA e INFORMAZIONI GENERALI SUL CONTESTO OPERATIVO.....	4
Art. 2 SISTEMA DI GARA.....	4
Art. 3 COMUNICAZIONI E CONTROLLI.....	5
Art. 4 BASE DI GARA.....	6
Art. 5 DURATA.....	6
Art. 6 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	6
CAPO II – ISTRUZIONI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA.....	7
Art. 7 REQUISITI.....	7
Art. 8 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E CRITERI DI VALUTAZIONE.....	7
(a) Offerta tecnica - max 70 punti.....	8
(b) Offerta economica - max 30 punti.....	9
CAPO III – FASE CONCLUSIVA DEL PROCEDIMENTO – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIA.....	10
Art. 9 SPESE CONTRATTUALI.....	10
Art. 10 CAUZIONE DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA.....	10
Art. 11 MODIFICA RAGIONE SOCIALE DELLA DITTA.....	11
Art. 12 PERSONALE.....	11
Art. 13 RIFIUTO SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO.....	12
Art. 14 BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE.....	12
Art. 15 INVARIABILITÀ DEI PREZZI.....	12
CAPO IV – CAPITOLATO TECNICO.....	12
Art. 16 AVVIO DEL SERVIZIO – OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIA.....	12
Art. 17 REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCESSI ALLE RISORSE DI RETE.....	14
Art. 18 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	15
(a) Descrizione del servizio.....	15
(b) Attuale contesto operativo	17
(c) Modo di esecuzione dei lavori.....	18
(d) Finestra temporale di erogazione del servizio.....	20
(e) Apertura delle richieste di assistenza (ticket).....	20
(f) Chiusura delle richieste di assistenza (ticket).....	20
(g) Responsabile Tecnico.....	21
(h) Supervisore dell'impresa.....	21
(i) Software di gestione (Anagrafica utenti, Trouble Ticketing e Asset).....	21
(j) Aggiornamento base dati trouble ticketing (MoOne).....	22
(k) Livelli di gravità dei problemi.....	23
(l) Documentazione delle procedure operative.....	23
(m) Collaudo nuove attrezzature.....	23
(n) Customer satisfaction.....	24
(o) Rendicontazione da produrre.....	24

(p) Periodicità della rendicontazione	24
(q) Esclusioni.....	24
Art. 19 GESTIONE DELLE RICHIESTE.....	25
(a) Metodologia di gestione delle richieste.....	25
(b) Helpdesk di 1° livello.....	25
(c) Operatori in presidio.....	26
(d) Gestione garanzie.....	27
(e) Parti di ricambi per le attrezzature non più coperte da garanzia.....	27
(f) Alert ai sistemisti.....	28
(g) Attività pianificate	28
(h) Attrezzature dismesse.....	29
(i) Interventi prioritari.....	29
Art. 20 SERVIZIO DI ASSET MANAGEMENT.....	29
(a) Attrezzature informatiche (MoOne).....	30
(b) Rendicontazione da produrre.....	31
(c) Attrezzature cellulari (software Telefonia Mobile).....	31
Art. 21 GESTIONE DEL MAGAZZINO.....	31
(a) Rendicontazione da produrre.....	32
Art. 22 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	32
Art. 23 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.....	34
Art. 24 PENALITÀ.....	34
CAPO V - DISPOSIZIONI CONTRATTUALI.....	35
Art. 25 OBBLIGO DI ADEGUAMENTO.....	35
Art. 26 OBBLIGHI DEL FORNITORE A FINE CONTRATTO.....	35
Art. 27 TRATTAMENTO DATI	36
Art. 28 CONDIZIONI DI PAGAMENTO.....	37
Art. 29 ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI.....	38
Art. 30 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....	39
Art. 31 DIRITTO DI RECESSO.....	39
Art. 32 RECESSO ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95.....	40
Art. 33 RISOLUZIONE ai sensi dell'Art. 2 del D.P.R. 62/2013.....	40
Art. 34 RIFUSIONE DANNI E PENALITÀ	40
CAPO VI - CONDIZIONI FINALI.....	41
Art. 35 CONTROVERSIE.....	41
Art. 36 DISPOSIZIONI FINALI.....	41

CAPO I – INFORMAZIONI GENERALI

Art. 1 OGGETTO DELLA GARA e INFORMAZIONI GENERALI SUL CONTESTO OPERATIVO

Con le presenti condizioni di contratto si intende affidare il servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni utente, di proprietà e/o a noleggio, in uso presso le sedi della Provincia di Brescia.

L'aggiudicataria deve accogliere le richieste di assistenza (telefonicamente, via mail e tramite web), risolvere le problematiche inerenti l'assistenza hardware e software sulle postazioni di lavoro (PdL) in uso presso le sedi della Provincia di Brescia, agendo direttamente sulle postazioni fisse (desktop, notebook, ecc.) e sulle relative periferiche (masterizzatori, scanner, ecc.), comprese quelle di rete (stampanti, plotter, ecc.), oltre che sulle postazioni mobili (notebook, tablet, apparati cellulari, smartphone, ecc.) secondo le modalità e i criteri dettagliati nelle presenti condizioni di contratto. L'aggiudicataria, nel rispetto degli SLA, oltre a garantire la risoluzione delle problematiche di competenza, deve provvedere allo smistamento delle richieste non di propria competenza ad altre strutture (sia strutture interne al Settore Informatica e Telematica della Provincia di Brescia che a fornitori terzi) e deve monitorare quelle assegnate ai fornitori per gli interventi in garanzia, secondo le indicazioni riportate nelle presenti condizioni di contratto e che verranno dettagliate all'avvio del contratto.

Al fine di facilitare la corretta valutazione tecnica-economica dei servizi di assistenza richiesti si allegano le seguenti informazioni base:

- **l'All. A:** organigramma dell'ente – disponibile sul sito internet della Provincia al link <http://www.provincia.brescia.it/istituzionale/organigramma>;
- **l'All. B:** attuale organizzazione logistica degli uffici presso cui deve essere prestato il servizio: sedi cittadine degli uffici provinciali, Scuole, Centri per l'impiego (CPI), Agenzie per il turismo (IAT) e altre sedi periferiche (Polizia Provinciale, Agricoltura, ecc.);
- **l'All. C:** elenco degli istituti scolastici - è disponibile al link [http://escuolaweb.provincia.brescia.it/web/?action=portal¶ms\[page\]=anagrafica_tipo¶ms\[id\]=4#](http://escuolaweb.provincia.brescia.it/web/?action=portal¶ms[page]=anagrafica_tipo¶ms[id]=4#);
- **l'All. D:** numero indicativo e tipologia delle attrezzature informatiche attualmente in uso presso le varie sedi;
- **l'All. E:** numero e tipologia degli interventi (ticket) aperti, nel corso dell'anno 2014, e di quelli gestiti dall'attuale fornitore del servizio di helpdesk;
- **l'All. F:** principali applicativi gestionali utilizzati negli uffici;
- **l'All. G:** configurazione base delle postazioni di lavoro (fisse e notebook).

Art. 2 SISTEMA DI GARA

La procedura di gara sarà espletata secondo le modalità della procedura aperta di cui all'art. 55 del D. Lgs. 163/2006, e verrà aggiudicata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. 163/2006.

La procedura viene condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzo di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi dell'art. 85, comma 13, del D. Lgs. 163/2006 e dell'art. 335 del D.P.R. 207/2010. In particolare si utilizza il Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", al quale è possibile accedere attraverso il

punto di presenza sulle reti telematiche all'indirizzo internet corrispondente all'URL www.arca.regione.lombardia.it.

Per l'uso della piattaforma Sintel sono disponibili e scaricabili al sito sopra indicato (Home >> Help&FAQ>> Guide e manuali) i manuali d'uso.

Per qualsiasi informazione ed assistenza tecnica sull'utilizzo di Sintel è possibile contattare l'Help Desk al numero verde disponibile sul medesimo sito.

La procedura, per quanto non espressamente disposto dalle presenti norme, è disciplinata dal D.Lgs. 163/2006 e della Legge Regionale Regione Lombardia 33/2007.

L'aggiudicazione sarà effettuata a favore dell'offerta che avrà conseguito, tra quelle ritenute valide, il punteggio più alto derivante dalla somma dei punteggi assegnati all'offerta tecnica e all'offerta economica, in base agli elementi fissati nel successivo Art. 8 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E CRITERI DI VALUTAZIONE delle presenti condizioni di contratto. In caso di parità del punteggio finale complessivo (derivante dalla somma dei punti assegnati all'offerta tecnica e all'offerta economica) si procederà all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 77 del R.D. n. 827 del 1924.

In presenza di offerte anormalmente basse (art. 86, commi 2 e 3 del D. Lgs. 163/2006) si procederà secondo quanto previsto agli articoli 87 e 88 del D. Lgs. 163/2006.

La Provincia di Brescia si avvarrà della facoltà di aggiudicare la procedura anche in presenza di una sola offerta valida, purché ritenuta congrua e conveniente, a insindacabile giudizio della Provincia di Brescia stessa.

Nel caso di mutate esigenze di servizio la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di non procedere in tutto o in parte all'aggiudicazione, di reindire, sospendere o annullare la gara, nonché di prolungarne i termini di scadenza. In ogni caso i concorrenti non hanno diritto a compensi, indennizzi, rimborsi spese o altro.

L'Ente si riserva la facoltà di non procedere ad aggiudicazione qualora ritenga, a suo insindacabile giudizio, che nessuna delle offerte presentate sia rispondente alle proprie esigenze, ovvero di procedere ad un'aggiudicazione parziale.

Art. 3 COMUNICAZIONI E CONTROLLI

Nell'ambito della procedura di gara, fino all'aggiudicazione provvisoria, tutte le comunicazioni, le richieste di chiarimento e le relative risposte avverranno per via telematica, attraverso l'apposita funzionalità disponibile sulla piattaforma Sintel denominata "*Comunicazioni della procedura*".

La Provincia di Brescia potrà procedere in qualsiasi momento a controlli e verifiche della veridicità e della completezza del contenuto delle dichiarazioni della documentazione presentate dai concorrenti, anche richiedendo, laddove necessario, l'esibizione di documenti originali e dei certificati attestanti quanto dichiarato dai concorrenti.

Qualora, a seguito delle verifiche sia stata riscontrata la non veridicità delle dichiarazioni rese, la Provincia di Brescia procederà ad annullare l'aggiudicazione e il servizio potrà essere affidato al concorrente che segue nella graduatoria, fatti salvi i diritti al risarcimento di tutti i danni e delle spese conseguenti all'inadempimento.

Si rammenta che, ai sensi degli artt. 75 e 76 del DPR 445/2000, la falsa dichiarazione:

- comporta sanzioni penali;
- costituisce causa d'esclusione dalla partecipazione della procedura.

Art. 4 BASE DI GARA

L'importo a base di gara è di € **150.000,00** (IVA esclusa).

Non saranno accettate offerte pari o superiori al limite dell'importo a base di gara, pena l'esclusione dalla gara. L'importo a base di gara deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio secondo le presenti condizioni di contratto e la soluzione progettuale presentata in sede di gara.

L'importo dell'onere della sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze (art. 26, comma 5, D. Lgs. 81/2008 e Determinazione Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5/3/2008).

Ai sensi di cui all'art. 11 del R.D. 2440/1923 e all'art. 311 DPR 207/2010 l'importo contrattuale del servizio potrà essere ridotto o aumentato fino alla concorrenza del quinto d'obbligo qualora la Provincia di Brescia ne ravvisi la necessità, ferme restando le condizioni di aggiudicazione e senza che l'aggiudicataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

Ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D. Lgs. 163/2006, la Provincia si riserva la facoltà di aumentare l'importo contrattuale fino ad un massimo di € 20.000,00 (IVA esclusa) per la ripetizione di eventuali servizi analoghi, anche nel caso in cui uno o più enti convenzionati con il Centro Servizi Territoriale della Provincia intenda fruire in forma associata del servizio in oggetto.

Art. 5 DURATA

Il presente contratto si perfeziona alla data di sottoscrizione ed esplicherà i suoi effetti non prima del 01-11-2015 per un periodo di dodici mesi.

Non è ammesso il rinnovo tacito.

Art. 6 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 5 della Legge 241 del 07/08/1990, è il Direttore dell'Area Innovazione e Territorio della Provincia di Brescia, ovvero un funzionario da questi delegato.

CAPO II – ISTRUZIONI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA

Art. 7 REQUISITI

Data la specificità del servizio richiesto e la particolare rilevanza strategica che tale servizio riveste all'interno della Provincia di Brescia, la ditta dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti tecnici, a pena di esclusione:

- aver svolto, con buon esito, nell'ultimo triennio con riferimento alla scadenza della presentazione delle offerte, servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara, per un

importo complessivo non inferiore a € 400.000,00 (IVA esclusa). In caso di RTI l'impresa capogruppo deve possedere almeno il 60% del requisito. La restante percentuale deve essere posseduta cumulativamente dalle imprese mandanti a ciascuna delle quali è comunque richiesto almeno il 15%;

- aver svolto, negli ultimi tre anni con riferimento alla scadenza della presentazione delle offerte, presso almeno tre diversi committenti, servizi di assistenza tecnica hardware e software su postazioni desktop. Ciascun servizio deve essersi concluso con buon esito, senza applicazione di penali e deve presentare le seguenti caratteristiche minime: presidio di almeno un tecnico FTE, parco di almeno 800 PC e una durata minima consecutiva di un anno. Almeno uno dei servizi dovrà riferirsi a una pubblica amministrazione. In caso di RTI il requisito deve essere posseduto cumulativamente dalle ditte raggruppate;
- disporre di mezzi idonei allo svolgimento dell'appalto e avere alle proprie dipendenze almeno 10 (dieci) tecnici specializzati per assicurare il servizio di assistenza tecnica e IMAC (Install, Move, Add, Change), di cui almeno tre tecnici in possesso di certificazioni Microsoft tra cui MCSA, MOS e/o MCDST. In caso di RTI il requisito deve essere posseduto cumulativamente dalle ditte raggruppate;
- essere in possesso della certificazione Microsoft Partner Silver o superiore. In caso di RTI l'impresa capogruppo deve possedere il 100% del requisito;
- essere in possesso della certificazione ISO 9001:2008 per l'assistenza hardware, software e networking, in corso di validità. In caso di RTI il requisito deve essere posseduto da ciascuna ditta raggruppata.

Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 163/06 ss.mm.ii., il concorrente può dimostrare il possesso dei requisiti avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto, così come meglio specificato nel bando di gara.

Art. 8 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E CRITERI DI VALUTAZIONE

La gara verrà aggiudicata secondo quanto previsto all'Art. 2 delle presenti condizioni di contratto.

Nella valutazione dell'offerta si considereranno la qualità dell'offerta tecnica e la convenienza dell'offerta economica; la valutazione complessiva sarà data dalla somma dei punteggi ottenuti dalle due offerte.

L'esame delle offerte è demandato alla Commissione che utilizzerà i seguenti criteri:

- offerta tecnica: massimo 70 punti
- offerta economica: massimo 30 punti

per un punteggio massimo totale di 100 punti.

(A) OFFERTA TECNICA - MAX 70 PUNTI

Le ditte partecipanti dovranno presentare un progetto tecnico che descriva in dettaglio le soluzioni proposte per lo svolgimento del servizio, nel rispetto di quanto indicato al Capo IV delle presenti condizioni di contratto, consentendo alla Provincia di Brescia una completa e chiara comprensione dei servizi offerti e la loro organizzazione, oltre che tutte le condizioni di fornitura.

In particolare il progetto tecnico deve contenere e descrivere:

- attivazione operativa del servizio, indicando le modalità e il tempo massimo previsto per la completa erogazione del servizio, dettagliando il cronoprogramma con progressione lavori e fasi previste con la durata temporale di ognuna;
- gestione e competenze delle risorse umane messe a disposizione per lo svolgimento del servizio: suddivisione delle attività tra le risorse di presidio e di quelle onsite, coordinamento dei tecnici, competenze tecniche e curriculum (specificare il numero, il ruolo ricoperto sia per il personale in presidio che per quello che eseguirà gli interventi presso la sede dell'utente);
- gestione delle richieste di assistenza: modalità di presa in carico della richiesta, di assegnazione alla struttura competente, di uscita del tecnico per l'intervento on-site o gestione da remoto, chiusura. Specificare gli strumenti e le modalità di gestione delle garanzie e delle parti di ricambio, modalità di monitoraggio delle richieste, gestione degli asset e del magazzino, rispetto degli SLA;
- tipologia di reportistica prodotta (allegare eventuali esempi di reportistica utilizzata con altri clienti);
- eventuali migliorie che possano rappresentare un effettivo miglioramento favorevole alla Provincia di Brescia;
- in caso di consorzi o subappalto specificare le attività e le parti di servizio svolte da ciascuna ditta;
- in caso di RTI specificare le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti (art. 37, comma 4, del D. Lgs. 163/2006), fermo restando che il capogruppo dovrà assicurare direttamente l'esecuzione del 60% del servizio mentre il restante 40% dovrà essere svolto dai restanti operatori economici, ciascuno per un minimo del 10% del servizio.

Per favorire il lavoro della Commissione si raccomanda la concisione espositiva e si invitano i partecipanti a non superare il limite delle 30 pagine (= 1 facciata), in formato A4, comprensive di eventuali disegni, schemi, tabelle e allegati, con l'utilizzo del font Times New Roman di dimensione 12 punti.

Oltre al progetto tecnico, a pena di esclusione, il fornitore dovrà compilare la "Scheda per Offerta Tecnica", allegata alle presenti condizioni di contratto.

Nel progetto tecnico, a pena di esclusione, non dovrà comparire alcun elemento economico. Gli elementi economici dovranno essere riportati solo nella "Busta economica".

Il punteggio tecnico (massimo 70 punti) verrà assegnato secondo i criteri dettagliati nell'allegata scheda tecnica e di seguito elencati:

- livello dei servizi (Punteggio massimo attribuibile 25 punti);
- caratteristiche della soluzione organizzativa (Punteggio massimo attribuibile 35 punti);
- flessibilità contrattuale (Punteggio massimo attribuibile 10 punti). Tali migliorie saranno giudicate e valutate, a insindacabile giudizio della commissione, a condizione che rappresentino un effettivo miglioramento favorevole ed utile alla Provincia di Brescia. Le migliorie offerte diventano vincolanti per il fornitore.

I punteggi dei livelli di servizio verranno assegnati utilizzando apposita formula matematica: allo SLA migliore verrà assegnato il punteggio massimo, mentre alle altre offerte sarà assegnata una frazione di tale punteggio, calcolato in modo proporzionale.

Per quanto riguarda invece l'assegnazione dei punteggi relativi alle caratteristiche della soluzione organizzativa e alla flessibilità contrattuale si specifica che ciascun componente della Commissione provvederà ad attribuire per ogni singolo criterio/subcriterio sopra descritto **un coefficiente tra 0 e 1**, dove 1 verrà assegnato all'offerta ritenuta migliore, alle altre offerte verrà assegnato un coefficiente tra 0 e 0,9 in modo proporzionale. Dei coefficienti così attribuiti verrà ricavata, per ciascun elemento, una media matematica (media provvisoria).

Per rendere omogenea l'assegnazione dei punteggi relativa ai vari parametri, una volta terminata la procedura di calcolo della media provvisoria per ciascun elemento, si procederà a trasformare le medie provvisorie in coefficienti definitivi, riportando, per ciascun elemento, ad 1 (uno) la media provvisoria più alta fra quelle assegnate ai concorrenti e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

I coefficienti definitivi così calcolati verranno moltiplicati, per ciascun elemento, per il peso previsto (punteggio massimo). La somma dei risultati di tali moltiplicazioni costituirà il punteggio attribuito al progetto tecnico.

Nel caso specifico in cui pervenga una sola offerta, ciascun componente della Commissione provvederà ad attribuire discrezionalmente per ogni singolo criterio sopra descritto un coefficiente tra 0 e 1 e si procederà al calcolo della media provvisoria. Il coefficiente definitivo così calcolato verrà moltiplicato per il peso previsto (punteggio massimo) senza nessun riproporzionamento.

Il punteggio complessivo dell'offerta tecnica è dato dalla mera somma aritmetica dei subpunteggi attribuiti. Le concorrenti che non raggiungeranno almeno 35 punti non saranno ammesse alla fase della valutazione dell'offerta economica.

A nessuna impresa verrà restituita la documentazione presentata e nessun compenso o rimborso spese spetta per la redazione dei progetti. L'offerta rimarrà di proprietà della Provincia di Brescia.

(B) OFFERTA ECONOMICA - MAX 30 PUNTI

L'offerta economica dovrà indicare il prezzo del servizio, al netto di IVA, che si intende comprensivo di quanto specificato agli artt. del Capo IV delle presenti condizioni di contratto oltre a quanto dettagliato nel progetto tecnico.

Il punteggio economico (massimo 30 punti) verrà assegnato secondo la seguente formula del "prezzo minimo":

$$PE = PE_{max} \times \frac{P_{min}}{P_o}$$

Dove:

PE = Punti economici assegnati all'offerta

P_o = Prezzo offerto dal singolo concorrente

PE_{max} = Punteggio economico massimo assegnabile (ovvero 30)

P_{min} = Prezzo più basso offerto in gara

La formula ha le seguenti caratteristiche:

- l'offerta migliore presentata, ovvero il prezzo più basso, ottiene il totale dei punti economici assegnati (30) mentre le altre offerte ottengono una frazione di tale punteggio;
- il punteggio economico PE assegnato ad ogni partecipante dipende dalla migliore offerta presentata in gara, corrispondente a P_{min} .

CAPO III – FASE CONCLUSIVA DEL PROCEDIMENTO – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIA

Art. 9 SPESE CONTRATTUALI

Il contratto sarà soggetto a registrazione, solo in caso d'uso, ad imposta fissa ai sensi degli artt. 5 e 40 del D.P.R. n. 131/1986. Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente atto sono a carico del contraente incaricato.

Art. 10 CAUZIONE DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA

La Ditta aggiudicataria deve costituire, a pena di esclusione, una cauzione definitiva nella misura indicata dall'articolo 113 del D. Lgs. n. 163/2006.

La costituzione della cauzione può avvenire mediante fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da una società di assicurazione autorizzata all'esercizio del ramo cauzioni, o da intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. 1 settembre 1993 n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia.

La fideiussione deve prevedere la sua operatività entro quindici giorni naturali a semplice prima richiesta del soggetto appaltante, con esclusione delle eccezioni di cui all'articolo 1945 Codice Civile, 1957, comma 2, e con rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e con preclusione al garante di opporre le eccezioni spettanti al debitore principale nei confronti del creditore garantito.

La cauzione definitiva rimarrà vincolata fino al completo adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte della ditta aggiudicataria e sarà restituita senza interessi, su esplicita richiesta della stessa, solo dopo la liquidazione dell'ultima fattura e, comunque, dopo aver accertato che l'aggiudicataria abbia adempiuto a tutti i suoi obblighi e che la Provincia di Brescia nulla abbia più da pretendere.

Ogni responsabilità per danni che, in dipendenza diretta o indiretta dell'esecuzione del contratto o da cause ad esso connesse, derivassero al Committente o a terzi, a cose o a persone (compreso il personale dell'aggiudicataria), sono senza riserve ed eccezioni, a totale carico dell'aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria deve stipulare apposita polizza assicurativa con una compagnia di primaria importanza con il massimale di € 200.000,00 (duecentomila) per sinistro, prima della aggiudicazione definitiva e a pena di esclusione, a copertura di eventuali danni provocati dall'aggiudicataria al sistema informativo della Provincia (quali attrezzature, programmi, dati, infrastruttura, ecc.). La garanzia può essere prestata mediante polizza generale dell'aggiudicataria: in tal caso dovrà essere prodotta anche un'appendice alla stessa con vincolo, a favore della Provincia di Brescia, del massimale di € 200.000,00 (duecentomila) per sinistro.

La cauzione e la polizza assicurativa dovranno essere costituite ed inviate prima della stipula del contratto, a seguito di apposita comunicazione della Provincia di Brescia, che conterrà l'indicazione dell'importo esatto, dei tempi e dei modi di invio.

Art. 11 MODIFICA RAGIONE SOCIALE DELLA DITTA

L'affidataria dovrà comunicare tempestivamente, mediante produzione di copia conforme dell'atto notarile, i nuovi dati relativi a eventuali cambiamenti di ragione sociale o alla trasformazione, fusione o incorporazione di società.

Art. 12 PERSONALE

L'affidataria dovrà applicare nei confronti dei propri dipendenti un trattamento economico non inferiore a quello previsto dai Contratti Collettivi di Lavoro applicabili alla categoria e relativi alla zona in cui si svolgono i lavori.

L'aggiudicataria è sempre responsabile delle operazioni eseguite dai suoi dipendenti e dei danni occorsi al personale o a terzi durante l'esecuzione del contratto per causa imputabile al personale adibito allo svolgimento del servizio.

L'affidataria si impegna a garantire una continuità del personale adibito al servizio e, prima dell'avvio del contratto, si impegna a comunicare per iscritto i nominativi delle persone che potranno essere impiegate nel servizio. Il personale in ferie, malattia, permesso, assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, dovrà essere tempestivamente sostituito in modo da non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio.

L'affidataria si impegna ad impiegare personale qualificato e di buona condotta morale e civile che abbia un contegno riguardoso e corretto nei confronti degli utenti. Ciascun tecnico verrà munito di apposito cartellino di riconoscimento che dovrà tenere sempre ben visibile; dovrà inoltre osservare il più scrupoloso segreto su tutto quanto dovesse venire a conoscenza in occasione dell'attività operativa, pena l'applicazione delle sanzioni penali previste in caso di violazione.

Il personale sarà tenuto a rispettare il codice di comportamento di cui all'Art. 33 delle presenti condizioni di contratto.

La Provincia si riserva la facoltà di chiedere l'avvicendamento o la sostituzione di quella persona incaricata allo svolgimento del servizio che si ritenesse non idonea allo svolgimento della mansione, per giustificati motivi da comunicarsi in via riservata al Legale Rappresentante dell'aggiudicataria.

In considerazione della natura del servizio in oggetto e delle modalità di svolgimento del contratto, non sussistono rischi da interferenze ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'appaltatore, pertanto non è necessaria l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze. La Provincia mette comunque a disposizione degli offerenti il documento "Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta". Il documento può essere richiesto utilizzando l'apposita funzione "*Comunicazioni della procedura*" prevista dal portale Sintel, attraverso il quale verrà espletata la gara, come indicato nel bando di gara. Il documento verrà comunque consegnato all'affidataria

Art. 13 RIFIUTO SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Il rifiuto alla sottoscrizione del contratto comporterà la decadenza dall'aggiudicazione, facendo sorgere il diritto in capo alla Provincia di Brescia di affidare l'appalto alla concorrente che segue in graduatoria. In tal caso rimangono comunque a carico della prima aggiudicataria le maggiori spese sostenute, con diritto di rivalsa della Provincia sulla cauzione prestata. L'esecuzione in danno non esimerà comunque la prima aggiudicataria da eventuali responsabilità civili.

Art. 14 BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

La Provincia non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'affidataria fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri detengano la privativa.

L'affidataria terrà indenne la Provincia da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

Art. 15 INVARIABILITÀ DEI PREZZI

Il compenso indicato nell'offerta rimarrà fisso ed invariabile.

CAPO IV – CAPITOLATO TECNICO

Art. 16 AVVIO DEL SERVIZIO – OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIA

A decorrere dalla data in cui il contratto inizierà ad esplicare i suoi effetti, si applicherà il cronoprogramma presentato dall'affidataria in sede di gara, con progressione lavori e fasi con la durata temporale di ognuna.

Entro il termine di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla stipulazione del contratto, l'affidataria dovrà presentare la seguente documentazione:

- organigramma dell'aggiudicataria rispetto alla gestione del presente appalto;
- individuazione e comunicazione del nominativo (con indicazione del recapito cellulare e indirizzo di e-mail) della persona che riveste la qualifica di Supervisore dell'impresa con allegato il curriculum professionale;
- al fine di facilitare l'avvio dei servizi, dovranno essere individuati e comunicati i nominativi di almeno due tecnici a cui verrà effettuato il "passaggio di consegne del servizio" da parte degli operatori del Settore Informatica. Tali tecnici dovranno garantire la compresenza per almeno 4 (quattro) giorni nel corso della settimana antecedente la data di avvio a regime del servizio;
- individuazione e comunicazione dell'elenco del personale che svolgerà il servizio (operatori di presidio e dei tecnici che eseguiranno gli interventi da remoto oltre che dei tecnici che presteranno servizio on site presso le diverse sedi della Provincia di Brescia) e dei rispettivi recapiti cellulari. Per ciascuno dovrà essere allegato il curriculum vitae e copia del cartellino di riconoscimento rilasciato per lo svolgimento del servizio;
- comunicazione della casella di e-mail da utilizzare per l'assegnazione delle richieste di assistenza;

- indicazione della sede e recapito telefonico del laboratorio utilizzato per gli interventi di assistenza hardware e indicazione delle parti di ricambio disponibili;
- indicazione della sede e del recapito telefonico del magazzino che l'aggiudicataria intende utilizzare oltre che una copia della polizza di copertura assicurativa per il materiale in esso contenuto. La Provincia di Brescia si riserva la facoltà di effettuare un sopralluogo presso la sede del magazzino messo a disposizione;
- designazione degli incaricati del trattamento dei dati personali effettuato per conto della Provincia (ex art. 30 del Codice della privacy - designazione nominale o per preposizione) e comunicazione dei nominativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema (provvedimento Garante per la Protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e ss.mmi.) - Vedi Art. 27 TRATTAMENTO DATI delle presenti condizioni di contratto.

La mancata trasmissione della documentazione nel termine previsto ovvero la mancata rispondenza della stessa a quanto esposto nel progetto tecnico presentato in sede di offerta comporterà la revoca di risoluzione del contratto – vedi Art. 30 delle presenti condizioni contrattuali.

Il servizio di assistenza, oggetto delle presenti condizioni di contratto, dovrà essere avviato non oltre 20 (venti) giorni solari, successivi e consecutivi alla scadenza dei 10 giorni di cui sopra, ovvero entro il minor termine indicato nel cronoprogramma presentato in sede di offerta, secondo le modalità e nel rispetto delle presenti condizioni di contratto e dell'offerta presentata dalla ditta. All'avvio del servizio l'appaltatore dovrà garantire la piena operatività dei servizi oggetto del contratto, acquisendo dalla Provincia di Brescia tutte le ulteriori informazioni che ritenga necessarie.

Il tempo massimo utile per l'avvio a regime del servizio è quindi conteggiato in giorni solari, successivi e consecutivi, decorrenti dalla data di stipulazione del contratto e non potrà superare i 30 (trenta) giorni.

Qualora la ditta non provveda all'avvio del servizio nei tempi previsti, gli verrà assegnato un termine perentorio, trascorso inutilmente il quale la Provincia di Brescia ha diritto di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione d'ufficio (vedi Art. 30 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA delle presenti condizioni di contratto).

Art. 17 REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCESSI ALLE RISORSE DI RETE

Al fine dell'espletamento delle attività previste e per la durata del servizio, la Provincia metterà a disposizione dell'affidataria:

- accesso alla rete aziendale della Provincia di Brescia tramite attivazione di una VPN, accessibile dal link <https://sslvpn.provincia.brescia.it>. L'accesso avverrà tramite username assegnato all'aggiudicataria oppure tramite IP fisso utilizzando il protocollo SSH per l'accesso alle risorse aziendali di rete;
- accesso al Dominio PROVBS. Username assegnato con profilo Amministratore di Dominio; in aggiunta, ai tecnici di presidio, verranno rilasciate credenziali nominative;
- accessi consentiti: tutte le postazioni utente e ai file server dipartimentali;
- abilitazione alla navigazione internet con profilo senza restrizioni. Ai tecnici di presidio verranno rilasciate anche delle credenziali nominative;

- casella di posta elettronica assistenza@provincia.bs.it; ai tecnici di presidio verranno rilasciate le seguenti caselle personali (ict.ass_utenti@provincia.bs.it - ict.ass_telefonia@provincia.bs.it);
- accesso alla rete wi-fi in uso presso alcune sedi della Provincia di Brescia: “provbs_guest”;
- accesso alla rete wi-fi in uso presso alcune sedi della Provincia di Brescia: “provbs_dati”;
- ai due tecnici di presidio verranno fornite n. 2 postazioni fisse e n. 2 interni telefonici.

Le password delle credenziali sopra descritte verranno rilasciate all'affidataria all'avvio del servizio. Con riferimento alle stesse, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, è fatto obbligo di:

- modificare le password di dominio al primo accesso;
- modificare le password rilasciate con cadenza almeno trimestrale (D. Lgs. 196/2003);
- non comunicare ad altri le credenziali rilasciate.

L'affidataria dichiara inoltre di impegnarsi a rispettare le norme vigenti in materia, con particolare riferimento alle norme di buon uso della rete espresse nel documento internazionale Netiquette e al D.Lgs. n. 196/03 in materia di privacy e sicurezza.

Al fine di garantire l'assistenza e verificare il corretto utilizzo delle attrezzature, gli amministratori di sistema, individuati dal Settore Informatica e Telematica, potranno in ogni momento accedere alle risorse dei computer assegnati ai tecnici di presidio. A tale proposito questi ultimi dovranno assicurare l'accesso alle postazioni e non sono autorizzati ad impostare password sul BIOS.

La Provincia effettua il costante monitoraggio dell'utilizzo dei servizi da parte del personale dell'affidataria, al fine di garantire la sicurezza e l'efficienza della rete, trasmettendo in caso di anomalie e/o su richiesta del Supervisore dell'Impresa la rendicontazione relativa all'uso dei servizi.

Sono vietati in particolare:

- l'utilizzo delle attrezzature e dei servizi per fini diversi da quelli previsti dall'oggetto del servizio, ivi compresi i fini strettamente personali;
- violazione di segreti d'ufficio, brevetti o diritti d'autore, o norme e leggi similari, inclusa l'installazione o la distribuzione di copie pirata di software prodotto e protetto dalle leggi sulle licenze, di cui la Provincia non possiede regolare licenza in corso di validità;
- copia non autorizzata di materiale protetto da Copyright, compresa la digitalizzazione e distribuzione di musica e/o fotografie tratte da riviste, libri o altre fonti;
- la diffusione di software, informazioni tecniche, software e tecnologia di criptazione, in violazione della normativa italiana ed internazionale;
- introduzione di programmi "maligni-dolosi" nella rete o sui server (ad es. virus, worms, troiani, ecc.);
- la rivelazione a terzi della password del proprio account onde consentirne l'utilizzo;
- l'utilizzo delle attrezzature della Provincia per ottenere o trasmettere materiale che viola i diritti fondamentali della persona;
- fare offerte fraudolente di prodotti, articoli o servizi utilizzando un qualunque account della Provincia;
- fare breccia nella sicurezza della rete o distruggere le connessioni. E' vietato in particolare l'accesso alla rete con l'account di altre persone che non hanno dato l'autorizzazione compreso l'accesso a dati memorizzati su server, sempre che queste

azioni non rientrino nelle mansioni del servizio. In particolare la "distruzione" include lo sniffing della rete, intasare il traffico di rete (inondando di ping o trasmettendo pacchetti), rifiutare i servizi e gli script automatici e creare informazioni di routing per scopi illeciti;

- monitorare le porte e la sicurezza, se non preventivamente notificato e autorizzato dal Settore Informatica e Telematica. Effettuare qualunque forma di monitoraggio di rete che possa intercettare dati destinati ad altri utenti, sempre che questa attività non rientri nelle normali mansioni lavorative.;
- aggirare l'autenticazione dell'utente o la sicurezza di qualunque client, rete o account;
- usare programmi, script o comandi, o inviare messaggi di qualunque tipo con l'intento di interferire o disabilitare l'utilizzo di una sessione di lavoro, utilizzando qualunque modo locale o tramite Internet/Intranet/Extranet.

Art. 18 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

(a) Descrizione del servizio

Il servizio consiste nell'esternalizzazione delle attività di assistenza e manutenzione hardware e software di tutte le Postazioni di Lavoro (PdL) e delle relative periferiche installate presso gli uffici (dislocati sull'intero territorio della provincia di Brescia) oltre che delle attrezzature date in dotazione per il lavoro in mobilità.

All'aggiudicataria viene richiesto di erogare un servizio che comporta la responsabilità di accogliere la chiamata, di determinare la causa del problema (Problem Determination), di fornire la soluzione ove di competenza (le problematiche possono comprendere anche i casi di scarsa competenza dell'utente), attivando le proprie strutture di supporto (sia da remoto che on-site) oppure smistando la richiesta ai tecnici del Settore Informatica o a fornitori terzi, secondo i flussi che verranno trasmessi all'avvio del contratto e secondo le modalità di esecuzione dettagliate nei successivi articoli delle presenti condizioni di contratto.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, il servizio deve:

- provvedere all'accoglimento (telefono, e-mail oppure software di trouble ticketing) di tutte le richieste di assistenza aperte dagli utenti (interni ed esterni);
- qualificare la problematica espressa tramite l'esecuzione di una breve analisi, allo scopo di definire correttamente la tipologia della richiesta, il richiedente e la struttura competente per la risoluzione della problematica, oltre che valutare la gravità del problema allo scopo di assegnarvi una priorità;
- aggiornare la base dati del software di trouble ticketing (ad es. per quanto attiene la tipologia, la priorità, l'utente e il settore di riferimento);
- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza, anche attraverso la rendicontazione al richiedente sullo stato dell'intervento;
- smistare correttamente, sulla base della tipologia del problema, alle strutture di assistenza specifiche (Settore Informatica o fornitori terzi) la risoluzione dei problemi non di competenza delle proprie strutture;
- consentire la corretta operatività delle postazioni oggetto dell'incarico sia per quanto riguarda l'uso delle apparecchiature hardware, sia del software di sistema e gestionale, sia dei tools di produttività individuale e degli applicativi installati, attraverso:

- manutenzione (hardware e software) preventiva, adattiva, correttiva e upgrade software. Comprende la riparazione dei guasti allo scopo di ripristinare le condizioni di efficiente funzionamento hardware delle apparecchiature mediante intervento on-site, oltre che la sostituzione con pezzi nuovi di fabbrica, di qualsiasi congegno, parte o elemento che presenti rotture e logorio che comunque diminuiscano il rendimento della macchina;
- attività di tipo IMAC (Install, Move, Add and Change) cioè tutte le attività inerenti la sostituzione e/o movimentazione di PdL, comprendenti consegna, installazione e configurazione delle attrezzature (PC, periferiche, telefoni cellulari, ecc.);
- trasferimento delle attrezzature tra i diversi uffici (si precisa che nel caso di trasferimento di un intero ufficio lo spostamento delle attrezzature è a carico della Provincia di Brescia, resta invece a carico dell'aggiudicataria la loro eventuale riconfigurazione);
- gestione dei dati degli utenti in caso di sostituzione della PdL, compresi gli apparati cellulari (dovrà essere previsto il backup e il restore dei dati utente, della configurazione degli account di posta elettronica, delle impostazioni del profilo utente, ecc.);
- garantire, nel corso di qualunque intervento, la massima riservatezza delle informazioni contenute sui vari supporti (ad es. in caso di sostituzione PdL eliminare in modo definitivo i dati dalla vecchia PdL, non copiare dati sui dischi di rete accessibili a utenti non autorizzati, non condividere cartelle personali, ecc.);
- garantire, nel corso di qualunque intervento, il rispetto della normativa inerente l'uso del software e il diritto d'autore, segnalando al Settore Informatica eventuali abusi e/o illeciti che venissero riscontrati;
- monitorare e verificare la corretta gestione delle licenze software (ad es. verificare che l'utente sia in possesso della licenza prima di installare il software, non installare software non originali e/o non correttamente licenziati, ecc.);
- configurazione dei computer nel dominio e collegamento alla rete aziendale;
- consegnare e/o installare le periferiche di rete (installazione e configurazione dei driver sul server dipartimentale e relativa condivisione agli utenti, compresa la loro installazione e configurazione sulle PdL);
- consentire la corretta operatività delle postazioni mobili (cellulari, blackberry, tablet, smartphone, ecc.) prevedendo sia attività di manutenzione, sia IMAC, sia la gestione dei dati (backup e restore dei dati utente, configurazione delle attrezzature ,ecc.);
- mantenere aggiornate le basi dati in uso per la gestione degli asset (sia del materiale informatico che di quello cellulare);
- mantenere aggiornata la base dati contenente le anagrafiche degli utenti e le relative abilitazioni alle risorse di rete;
- analizzare le statistiche sugli interventi al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
- utilizzare procedure per la gestione dei problemi, comprendenti la registrazione degli stessi (aggiornando l'archivio delle FAQ - Frequently Asked Questions - messo a disposizione degli utenti), la loro risoluzione, il tracking dei problemi non risolti, l'escalation;
- attivare alert urgenti telefonici ai sistemisti in caso di emergenze e blocchi completi degli uffici, degli applicativi/servizi e/o dei server;
- chiudere il problema con conseguente aggiornamento dell'archivio delle chiamate.

(b) Attuale contesto operativo

Al fine di meglio definire il contesto operativo in cui l'aggiudicataria dovrà svolgere il servizio, riportiamo alcune informazioni che renderanno possibile, alle ditte partecipanti, la corretta valutazione del servizio e la conseguente formulazione del progetto tecnico e dell'offerta economica.

Come si evince dall'Allegato B, la Provincia di Brescia dispone di diverse sedi ubicate nel territorio del comune di Brescia (uffici centrali), più altre sedi situate nel territorio provinciale (uffici decentrati e istituti scolastici).

Il data center (con relativo centro stella) si trova presso il Crystal Palace - Via Cefalonia 70, Brescia - in locali attualmente separati rispetto agli uffici del Settore Informatica e Telematica. In detti locali sono installati gli apparati di rete per la connettività alla rete intranet/internet, i server per tutti i sistemi che costituiscono il sistema informativo provinciale e la console di monitoraggio della rete. Si precisa che nel corso del contratto il data center potrebbe essere trasferito presso altra sede cittadina (tale attività non rientra comunque nel presente contratto).

Presso ognuna delle sedi dislocate nel comune di Brescia (uffici centrali) è presente un server, detto "dipartimentale", utilizzato sia come controller locale di dominio, sia come file server sia come spooler di stampa (sul quale sono installate le stampanti e le multifunzione di rete). Questo server, e tutti gli apparati attivi di rete, sono dislocati in un idoneo locale tecnico.

Le postazioni utente di tutte le sedi sul territorio comunale sono collegate al centro stella attraverso linee terrestri con banda compresa tra i 4Mbps e i 20Mbps, in base alla dimensione della sede. Su tutte le linee è attivo il servizio QoS per la telefonia VoIP.

La rete negli uffici è di tipo Ethernet con apparati di layer 2 o 3. Gli IP sono dinamici (DHCP) e sono gestiti per sottoreti, in relazione alle sedi.

I Centri per l'impiego, gli IAT e le sedi della Polizia Provinciale, distribuiti sul territorio della provincia, sono collegati alla rete aziendale con linee dedicate di tipo MPLS o SPC.

Nelle sedi vengono prevalentemente utilizzate periferiche di rete (stampanti laser o multifunzione e plotter).

Le postazioni connesse alla rete aziendale afferiscono ad un unico dominio Active Directory (Windows 2008).

L'antivirus, installato su tutte le postazioni, è Sophos e l'aggiornamento avviene in modo automatico tramite server centralizzati, secondo le modalità e i tempi predefiniti dall'amministratore di sistema.

Gli aggiornamenti delle patch dei sistemi operativi Microsoft avvengono tramite distribuzione automatica da server con sistema WSUS, secondo le modalità e i tempi predefiniti dall'amministratore di sistema.

Le postazioni di telelavoro utilizzano una linea ADSL e si collegano alle risorse aziendali tramite Citrix XenApp o VPN. Citrix è utilizzato anche per l'utilizzo di alcuni applicativi gestionali all'interno delle sedi provinciali.

Per quanto attiene le postazioni degli istituti scolastici si sottolinea che le PdL oggetto del presente contratto sono solo ed esclusivamente quelle delle segreterie; per tali postazioni non è previsto alcun tipo di intervento di installazione e/o assistenza sugli applicativi (gestionali e/o di produttività individuale), pertanto gli interventi richiesti potranno riguardare l'hardware oppure il sistema operativo. Le nuove forniture vengono di norma consegnate e installate dal venditore e

non richiedono interventi di installazione (il sistema operativo è preinstallato, mentre gli applicativi vengono installati e configurati direttamente dal personale dei singoli istituti).

La dotazione cellulare comprende apparati cellulari, tablet, smartphone e Blackberry. Il server BES è gestito internamente dai sistemisti della Provincia, la configurazione delle singole utenze è invece a carico dell'aggiudicataria. Gli smartphone e i tablet vengono gestiti tramite il sistema MDM (Mobile Device Management) Citrix XenMobile installato sui server provinciali e sarà a carico dell'aggiudicataria la gestione delle relative utenze.

I sistemi di posta in uso sono: Microsoft Exchange e Zimbra. I server sono dislocati nella server farm e vengono gestiti dai sistemisti della Provincia. E' in previsione la migrazione di alcune caselle su Exchange Online.

(c) Modo di esecuzione dei lavori

L'aggiudicataria, all'interno della finestra temporale di servizio, dovrà accogliere e gestire tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti interni ed esterni della Provincia di Brescia, provvedendo alla loro esatta qualificazione e risoluzione, se di competenza, ovvero allo smistamento alla struttura competente (fornitori terzi o personale interno del Settore Informatica).

L'aggiudicataria dovrà fornire, oltre al servizio di call center, anche un servizio di assistenza e manutenzione sulle postazioni che dovrà essere svolto su due livelli:

- 1° livello – assistenza con collegamento da remoto sulla postazione dell'utente (tramite i due operatori di presidio);
- 2° livello – assistenza on-site (tramite tecnici esterni), presso la sede dell'utente che apre la richiesta di assistenza.

Data la particolarità del servizio gli interventi di 1° livello dovranno essere garantiti da due tecnici FTE in presidio presso il Settore Informatica e Telematica della Provincia di Brescia, a copertura dell'intera finestra temporale di cui all'Art. 18 (d) delle presenti condizioni di contratto.

Il servizio comprende anche la gestione delle IMAC, degli asset e del materiale a magazzino.

Salva esplicita indicazione contraria, tutto quanto è necessario per l'adempimento degli obblighi previsti dalle presenti condizioni di contratto dovrà essere fornito a cura dell'aggiudicataria ivi compresi i locali per l'eventuale preparazione e configurazione delle attrezzature e il magazzino.

Il software per il controllo remoto attualmente utilizzato è Teamviewer. Sarà facoltà della ditta aggiudicataria utilizzare un altro software; in tal caso i costi della licenza d'uso e gli interventi necessari all'installazione di tale software sulle postazioni utente saranno a completo carico dell'aggiudicataria; fatta salva la verifica, con un sistemista del Settore informatica, che il tipo di collegamento utilizzato garantisca la sicurezza della rete della Provincia di Brescia.

Le attività svolte dall'helpdesk di 2° livello dovranno essere garantite on-site presso gli utenti dislocati negli uffici della Provincia di Brescia sull'intero territorio provinciale.

Il personale dell'aggiudicataria, incaricato del servizio, avrà libero e completo accesso ai locali di ubicazione delle attrezzature informatiche per eseguire l'assistenza tecnica. A tal fine il predetto personale verrà dotato di apposito badge della Provincia che consentirà l'accesso ai locali e il cui utilizzo dovrà essere strettamente connesso alle attività di assistenza. Sono a carico dell'aggiudicataria tutti gli spostamenti (comprensivi del trasporto) necessari alle attività di

installazione, disinstallazione, ripristino, riconfigurazione e reinstallazione delle attrezzature, oltre che la fornitura delle parti di ricambio in caso di guasti hardware.

Per le attrezzature in garanzia, l'aggiudicataria dovrà, oltre ad attivare il fornitore, anche verificarne il rispetto dei termini contrattuali di intervento.

Le riparazioni delle postazioni (PC e notebook) non in garanzia dovranno essere effettuate nella tempistica stabilita secondo gli SLA proposti. Qualora, poi, l'entità del guasto non consenta la riparazione entro il periodo definito negli SLA, il termine di consegna delle attrezzature rimesse in perfetta efficienza sarà stabilito previo accordo con il Responsabile tecnico del Settore Informatica. Tale termine non potrà superare i sette giorni ovvero l'aggiudicataria ha l'obbligo di sostituire, gratuitamente per il tempo occorrente per la riparazione, le attrezzature con altre di sua proprietà che siano in perfetto stato di funzionamento e capaci di dare prestazioni analoghe a quelle delle macchine da riparare, garantendo in tal modo la continuità nell'operatività degli utenti. Se l'apparecchiatura sostitutiva è provvisoria, l'apparecchiatura originale deve essere riparata e rimessa in funzione presso l'utente entro 15 giorni di calendario dalla data di sostituzione.

Le nuove forniture verranno consegnate presso il magazzino dell'aggiudicataria o, in casi eccezionali, presso il Settore Informatica e Telematica o direttamente presso l'utente. I trasferimenti delle attrezzature presso gli uffici (o preventivamente nei laboratori dell'aggiudicataria per la configurazione) sono a carico dell'aggiudicataria, che dovrà farsi carico anche di riportare in magazzino le attrezzature dismesse dagli uffici. L'aggiudicataria si assumerà la responsabilità di ogni eventuale danno derivante alle apparecchiature da trasporto e/o dalla loro custodia.

In caso di furto di attrezzature affidate all'aggiudicataria, il Supervisore dell'impresa (Art. 18 (h) delle presenti condizioni di contratto) ovvero il tecnico, dovranno presentare immediatamente la relativa denuncia all'autorità competente e trasmettere copia della denuncia al Settore Informatica e Telematica e all'Ufficio Provveditorato.

Al termine di ogni intervento on site il tecnico dovrà far firmare al richiedente, o al responsabile dell'ufficio, copia del rapporto di intervento che riporta l'indicazione dettagliata delle azioni effettuate, degli eventuali software installati (di cui ha verificato il possesso della licenza), il riferimento al numero di chiamata e all'asset, la data e ora di chiusura e il nominativo leggibile del tecnico intervenuto. Si fa obbligo alla ditta aggiudicataria di lasciare i locali in cui esegue gli interventi puliti, ordinati e sgombri da eventuali imballi.

Tutti i lavori dovranno essere eseguiti nel rispetto delle normative vigenti (privacy, diritto d'autore, ecc.), dei regolamenti interni della Provincia di Brescia, delle prescrizioni impartite all'avvio del servizio e della documentazione tecnica predisposta - Art. 18 (l) - in modo che il servizio fornito risponda esattamente a tutte le condizioni stabilite dalle presenti condizioni di contratto e dal progetto presentato. L'aggiudicataria è tenuta a rimuovere e a rifare, con spese a proprio carico, quanto non eseguito secondo le norme e non accettato dalla Provincia a suo insindacabile giudizio. L'aggiudicataria del servizio è comunque obbligata a porre in essere, con tempestività, ogni adempimento prescritto dalla Provincia di Brescia, conseguentemente alla rilevazione di difetti o imperfezioni o difformità del servizio.

(d) Finestra temporale di erogazione del servizio

L'orario di copertura del servizio, all'interno del quale verranno calcolati i livelli di servizio (SLA), per tutti i giorni lavorativi per la Provincia di Brescia, va dal lunedì al venerdì, dalle 8:00

alle 17:00. Tale fascia oraria di copertura riguarda sia il servizio di Helpdesk (di 1° e 2° livello) sia la reperibilità del Supervisore d'Impresa.

E' evidente che, nel caso in cui le attività si protraggano oltre la finestra temporale, il servizio di helpdesk dovrà essere prolungato fino al completamento delle stesse, senza alcun onere aggiuntivo per la Provincia di Brescia.

Al di fuori della finestra temporale di erogazione del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà, ad ogni modo, garantire l'erogazione del servizio (con un tecnico di presidio) per far fronte a particolari attività straordinarie (ad esempio presidio durante una fiera), che si quantificano in massimo n. 4 (quattro) interventi straordinari annui della durata di otto ore ciascuno e che potranno essere svolti in una qualunque delle sedi degli uffici Provinciali. Tali interventi saranno preventivamente concordati tra il Responsabile Tecnico della Provincia e il Supervisore della ditta aggiudicataria con un preavviso minimo di una giornata lavorativa.

(e) Apertura delle richieste di assistenza (ticket)

L'accesso al servizio viene garantito dai tecnici in presidio a tutti gli utenti interni ed esterni tramite:

- accesso via web all'applicazione di trouble ticketing fornita dalla Provincia di Brescia;
- ricezione di una chiamata telefonica;
- ricezione di una e-mail (anche tramite fax server).

Nei casi di ricezione della richiesta tramite telefono o e-mail, l'operatore di helpdesk deve inserire la richiesta nell'applicazione di trouble ticketing per conto dell'utente finale e deve comunicargli il numero di ticket assegnato.

(f) Chiusura delle richieste di assistenza (ticket)

La chiusura di tutte le richieste di assistenza, in carico alle strutture dell'aggiudicataria e ai fornitori di apparecchiature in garanzia, è a cura dell'aggiudicataria stessa e deve avvenire in tempo reale nel software di trouble ticketing.

La misurazione dell'efficienza della prestazione si baserà sui dati presenti nel software di trouble ticketing in uso presso la Provincia di Brescia.

(g) Responsabile Tecnico

La Provincia di Brescia, nell'ambito del contratto per l'appalto in questione, individuerà un Responsabile Tecnico che avrà il compito, in collaborazione con il Supervisore dell'impresa, di far fronte a tutte le problematiche inerenti l'esecuzione del contratto per tutti i servizi e le attività in esso previste, compresa la verifica del rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati. Quest'ultima attività verrà svolta trimestralmente o in caso di situazioni che determinino una più immediata valutazione del livello di erogazione del servizio. Nel caso di non rispetto degli SLA previsti, al Supervisore dell'impresa verrà comunicato lo scostamento riscontrato, rispetto ai livelli di servizio in questione. In tal caso l'aggiudicataria avrà 10 giorni solari e consecutivi per la rimozione delle anomalie riscontrate. Al termine, in relazione al tipo di problematiche oggetto della rimozione, si potrà prevedere il ricorso ad una nuova verifica formale del livello di servizio delle attività contrattualizzate.

Tutte le comunicazioni al Supervisore dell'Impresa potranno avvenire anche tramite e-mail.

(h) Supervisore dell'impresa

Il Supervisore dell'impresa assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale nei confronti del Responsabile Tecnico della Provincia di Brescia garantendo una reperibilità telefonica nell'arco della finestra temporale del servizio e, in tale ambito, una presenza presso gli uffici del Settore Informatica di almeno 3 ore settimanali.

Egli dovrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supervisionare l'esecuzione degli interventi tecnici in modo da garantirne il rispetto della qualità e della corretta esecuzione;
- supervisionare il rispetto dei livelli di servizio (SLA);
- notificare tempestivamente eventuali problematiche che possano pregiudicare il corretto svolgimento del servizio, suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzarne gli impatti sulla Provincia, impregiudicato ogni diritto o facoltà a tutela della Provincia;
- pianificare, controllare e correggere gli interventi di assistenza forniti dall'aggiudicataria;
- analizzare e riesaminare periodicamente i problemi ricorrenti, al fine di prevenirli e migliorare gli indici di servizio;
- gestire le priorità e produrre documentazione tecnica idonea a supportare le scelte gestionali effettuate;
- presentare tutta la rendicontazione prevista nelle presenti condizioni di contratto;
- supportare, sulla base delle attività svolte, decisioni gestionali inerenti l'eventuale ammodernamento del parco macchine;
- intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo a eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente all'espletamento del servizio.

Il Supervisore sarà l'unica persona autorizzata a mantenere i rapporti con la Provincia di Brescia. Si richiede pertanto che la risorsa individuata garantisca la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto.

L'aggiudicataria dovrà, inoltre, comunicare con almeno dieci giorni di preavviso, per la formale accettazione, ogni successiva sostituzione che si dovesse verificare.

(i) Software di gestione (Anagrafica utenti, Trouble Ticketing e Asset)

Per la gestione delle anagrafiche degli utenti, la gestione e il tracciamento delle richieste di assistenza (software di trouble ticketing) e la gestione degli asset la Provincia di Brescia mette a disposizione della ditta aggiudicataria tools specialistici basati su DataBase relazionali di potenzialità e flessibilità sufficienti a gestire in modo autonomo tutte le informazioni, nonché a fornire alcune tipologie di report e statistiche.

Di seguito riportiamo il dettaglio dei sistemi attualmente utilizzati; tutti sono installati sui server nel data center presso il Settore Informatica e sono accessibili tramite browser dalla rete aziendale utilizzando le credenziali di accesso al dominio:

- So4 – per quanto riguarda la gestione delle anagrafiche degli utenti, consente anche di gestire le abilitazioni di accesso ad alcuni applicativi gestionali, alla navigazione internet e la gestione della rubrica aziendale;
- MoOne - per quanto riguarda la gestione delle richieste di assistenza (trouble ticketing). Tale sistema consente di gestire anche la reportistica, le FAQ, la customer satisfaction e la misurazione degli SLA;

- MoOne - per quanto riguarda la gestione dell'asset hardware e software delle attrezzature informatiche installate (PC, notebook, stampanti di rete, multifunzione, periferiche locali, ecc.);
- Telefonia mobile – per quanto riguarda la gestione degli asset delle attrezzature cellulari (tablet, cellulari, blackberry, smartphone, ecc.) e delle relative SIM. Tale sistema consente di gestire anche la rendicontazione dei costi del traffico.

La Provincia di Brescia si farà carico di definire gli appositi profili di abilitazione e rilasciare le relative utenze (Userid/Password) per la gestione delle basi dati sopra descritte, oltre che eseguire tutti gli eventuali interventi sistemistici di amministrazione, configurazione e personalizzazione di tali software.

L'aggiudicataria deve garantire, durante tutto il periodo contrattuale, il corretto e completo aggiornamento in tempo reale delle informazioni contenute in tutte le basi dati.

(j) Aggiornamento base dati trouble ticketing (MoOne)

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta tramite telefono e/o e-mail dall'helpdesk di 1° livello vanno registrate le seguenti informazioni:

- data e ora di ricezione e mittente della e-mail di richiesta ovvero utente che ha chiamato;
- eventuali allegati alla e-mail andranno inseriti nella richiesta;
- soggetto che necessita dell'intervento (cognome, nome, recapito telefonico e settore);
- tipologia della richiesta (le diverse tipologie sono definite dal Responsabile Tecnico e sono già precaricate all'interno dell'applicativo – ad ogni tipologia corrisponde un flusso di gestione e la sua corretta assegnazione al tecnico competente);
- descrizione dettagliata e precisa della richiesta;
- individuazione del livello di gravità/priorità del problema;
- eventuale asset di riferimento;
- eventuali azioni intraprese, dopo l'arrivo della segnalazione.

Per le richieste non di competenza sarà compito dell'operatore di helpdesk procedere alla riassegnazione del ticket alla struttura competente, aggiornando la tipologia e dettagliando eventuali azioni/verifiche già eseguite.

Per le richieste di assistenza rigettate, perché non di competenza, oltre a ricontattare telefonicamente l'utente, va registrata la descrizione delle motivazioni.

Alla chiusura di ogni richiesta di assistenza, escluse quelle rigettate perché non di competenza, vanno registrate le seguenti informazioni:

- descrizione delle azioni intraprese per la risoluzione del problema;
- nominativo dell'operatore che ha eseguito l'intervento tecnico;
- data e ora di chiusura della richiesta (verranno assegnate automaticamente dal sistema);
- nel caso di attività svolte dall'helpdesk di 2° livello andrà anche allegata copia scansionata del rapporto di intervento firmato dal tecnico e controfirmato dall'utente.

Qualunque attività svolta dagli operatori di helpdesk e attinente al singolo ticket dovrà essere dettagliata e tracciata nello storico della richiesta stessa, compreso il contatto telefonico all'utente che risulta indisponibile.

(k) Livelli di gravità dei problemi

Per il calcolo degli SLA vengono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi segnalati:

1. la postazione è indisponibile agli utenti (ad es. hard disk guasto),
2. applicazioni o basi di dati critiche sono indisponibili agli utenti (ad es. il programma di contabilità negli uffici della Ragioneria) oppure una periferica di rete risulta bloccata e/o non funzionante;
3. applicazioni o basi di dati non critiche sono indisponibili agli utenti;
4. applicazioni o basi di dati non critiche sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.

(l) Documentazione delle procedure operative

A seguito della presa in carico del servizio, l'aggiudicataria si attiverà per raccogliere, integrare, ove incompleta o non aggiornata, e formare, ove non presente, la documentazione tecnica delle diverse componenti il sistema. Tale documentazione dovrà essere costantemente aggiornata e resa disponibile alla Provincia di Brescia.

La documentazione dovrà riguardare tutte le attività di configurazione delle postazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Flussi di gestione delle richieste e degli interventi;
- Specifiche operative per la configurazione delle PdL e l'installazione dei software gestionali;
- Specifiche operative per la configurazione delle periferiche di rete (stampanti, multifunzione, plotter, ecc.);
- Specifiche operative per la configurazione degli apparati cellulari e verifica delle abilitazioni delle SIM.

(m) Collaudo nuove attrezzature

In occasione di nuovi acquisti potrà essere chiesta l'effettuazione del relativo collaudo. Il collaudo sarà effettuato a cura dell'aggiudicataria che redigerà un apposito verbale e sarà limitato ad un campione per ogni tipologia di attrezzatura acquisita dalla Provincia di Brescia.

I collaudi verranno richiesti dal Responsabile Tecnico e non potranno superare il limite massimo di 10 (dieci) collaudi annui.

(n) Customer satisfaction

Con periodicità trimestrale la Provincia si riserva la facoltà di avviare procedure di customer satisfaction, al fine di misurare la qualità del servizio svolto, così come percepita dall'utente. Tali indagini verranno attivate direttamente tramite software forniti dalla Provincia di Brescia.

Gli esiti di tale indagine potranno anche essere utilizzati dal Responsabile Tecnico per definire, in accordo con il Supervisore dell'impresa, eventuali azioni correttive nelle modalità di svolgimento del servizio.

(o) Rendicontazione da produrre

La rendicontazione ha l'obiettivo sia di verificare l'andamento del servizio sia di fornire informazioni utili all'evoluzione delle forme contrattuali. A tale scopo è indispensabile che le basi dati risultino sempre aggiornate.

La rendicontazione necessaria al monitoraggio del servizio e alla verifica del rispetto degli SLA stabiliti contrattualmente verrà prodotta basandosi sulle informazioni presenti nel software di trouble ticketing.

La rendicontazione che dovrà essere prodotta dall'aggiudicataria riguarderà:

- le statistiche inerenti le attività del singolo tecnico per consentire la verifica delle relative capacità professionali;
- le statistiche inerenti le attività delle singole strutture dell'aggiudicataria (interventi risolti on site, interventi risolti da remoto, ecc.);
- il trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.

Oltre a tale documentazione dovrà essere prodotta quella prevista dai successivi Art. 20 (b) e Art. 21 (a) delle presenti condizioni di contratto.

(p) Periodicità della rendicontazione

La rendicontazione periodica di consuntivo per il monitoraggio del servizio deve coprire un periodo di osservazione pari ad un trimestre.

Con periodicità mensile, entro il terzo giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, dovrà pervenire al Responsabile Tecnico la rendicontazione relativa alle movimentazioni di materiale dal magazzino e tra uffici (Art. 20 (b) e Art. 21 (a) delle presenti condizioni di contratto).

(q) Esclusioni

Restano esclusi dal presente contratto:

- fornitura di materiale di consumo in genere (ad es. toner, CD/DVD vergini, batterie, caricabatteria per cellulari, auricolari, ecc.);
- gestione dell'infrastruttura di rete (apparati di rete, cablaggio, ecc.);
- interventi sistemistici sull'infrastruttura server;
- gestione degli interni telefonici e delle linee di telefonia fissa;
- gestione dei rilevatori di presenza;
- gestione degli apparati fax;
- gestione delle fotocopiatrici (solo se non collegate alla rete e quindi non utilizzate come periferiche di stampa o di scansione);
- interventi di sostituzione toner;
- fornitura parti di ricambio sulle attrezzature ancora coperte dalla garanzia del fornitore/produttore (vedi Art. 19 (e) delle presenti condizioni di contratto);
- altri interventi richiesti dalla Provincia di Brescia non rientranti nell'oggetto dell'affidamento.

Art. 19 GESTIONE DELLE RICHIESTE

(a) Metodologia di gestione delle richieste

L'aggiudicataria:

1. riceve la chiamata tramite l'apposito software di trouble ticketing ovvero tramite e-mail o telefono (in questi due ultimi casi la inserisce a sistema per conto dell'utente);
2. effettua, tramite l'helpdesk di 1° livello, un accertamento del guasto chiedendo all'utente le informazioni opportune e, se possibile, fornisce all'utente adeguate istruzioni, ovvero

si collega da remoto alla postazione utente al fine di tentare il ripristino delle funzionalità dell'attrezzatura (con l'obiettivo di ripristinare rapidamente le funzionalità e contestualmente ridurre gli interventi on site);

3. se la struttura di 1° livello non è in grado di risolvere il guasto con il semplice supporto telefonico fa intervenire l'assistenza on site (sulla PdL dell'utente – compresi gli apparati cellulari) in base ai livelli di servizio;
4. l'intervento della struttura di 2° livello si considera chiuso solo con la firma del rapporto di intervento da parte dell'utente;
5. mantiene aggiornate le base dati di trouble ticketing e asset (Moone).

Qualora, a causa della sostituzione di componenti, si rendesse necessaria la reinstallazione di componenti software standard delle PdL o dell'intera installazione software, questa deve ritenersi inclusa nel servizio.

Tutti i componenti, accessori o espansioni già inseriti nel PC (in particolare schede grafiche e schede di rete) sono compresi nel servizio di "Riparazione guasti" - Art. 19 (d) e Art. 19 (e) .

Se, a seguito di almeno due interventi nell'arco di una settimana, il tecnico non è stato in grado ripristinare la completa funzionalità della postazione, su richiesta dell'utente stesso o del Responsabile Tecnico, l'aggiudicataria è tenuta a formattare la postazione ed eseguire la completa reinstallazione dei software di base e applicativi, oltre che dei dati utente. Tutte tali attività non sono considerate "Attività pianificate", bensì normali interventi manutentivi e devono pertanto ritenersi inclusi nel servizio di base.

(b) Helpdesk di 1° livello

Compito dell'helpdesk di 1° livello è il raccoglimento di tutte le richieste, la gestione della problematica tramite contatto telefonico e/o accesso da remoto sulla postazione utente e la chiusura delle richieste di competenza ovvero lo smistamento ad altre strutture (se non di competenza).

L'helpdesk di 1° livello potrà quindi procedere nei seguenti modi:

- risolvere i problemi più ricorrenti e, ove possibile, dare supporto telefonico nei casi in cui la soluzione del problema non richieda l'intervento on site. Il supporto per tutte le problematiche di tipo "How to use" dei software applicativi è limitato alle funzionalità di base dei diversi applicativi gestionali in uso in tutti i settori dell'Ente (tra i quali quelli dell'allegato F delle presenti condizioni di contratto);
- contattare telefonicamente l'utente per richiedere l'autorizzazione ad attivare un collegamento con controllo remoto della postazione;
- smistare all'helpdesk di 2° livello, struttura dell'aggiudicataria che effettuerà l'intervento on-site;
- attivare il fornitore esterno per la riparazione delle attrezzature in garanzia e/o noleggio e monitorarne le attività fino alla risoluzione della problematica;
- smistare al Settore Informatica della Provincia di Brescia o ad altre strutture (fornitori terzi della Provincia di Brescia) tutte le richieste di intervento non di propria competenza. Si citano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti tipologie:
 - telefonia fissa,
 - gestione degli apparati di rete (router, switch, hub),
 - predisposizione di nuovi punti rete e manutenzione dell'infrastruttura esistente,

- abilitazione di nuovi indirizzi e-mail o liste di distribuzione, di accessi ftp per l'autorizzazione di hosting,
 - uso specifico degli applicativi sviluppati all'interno dell'ente,
 - interventi di tipo sistemistico, fatti salvi quelli inerenti la gestione degli utenti di dominio e l'installazione di periferiche di rete (ad es. interventi inerenti la predisposizione di nuovi server, il riavvio di server, l'installazione di applicativi e patch sui server, ecc.),
 - manutenzione hardware di tutti i server,
 - manutenzione dei terminali di rilevazione presenze.
- rigettare la richiesta perché non inerente le attrezzature informatiche (ad es. guasto apparato fax o richiesta fornitura toner).

Quando l'operatore contatta telefonicamente l'utente è indispensabile che:

- si presenti con il proprio nome;
- si presenti a nome della Provincia di Brescia;
- chieda esplicita autorizzazione all'utente per potersi collegare da remoto sulla PdL.

(c) Operatori in presidio

Si richiede la presenza di due operatori in presidio FTE (Full Time Equivalent) presso gli uffici del Settore Informatica e Telematica che dovranno garantire una presenza costante nel corso del contratto. Ciascuno operatore verrà dotato di una postazione desktop con accesso alla rete provinciale, di un interno telefonico e di una casella di e-mail nel dominio @provincia.bs.it.

A ciascun operatore di presidio verrà richiesta la massima tempestività e flessibilità nell'esecuzione degli interventi di assistenza, in casi particolari anche presso la sede dell'utente finale. Trattandosi di due risorse FTE è necessario che la loro presenza sia organizzata in modo tale da garantire la copertura dell'intera finestra temporale - Art. 18 (d) - senza interruzioni di servizio.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, oltre che delle attività previste dall'helpdesk di 1° livello, dovrà occuparsi anche di:

- rapportarsi con le altre strutture del Settore Informatica, quali ad es. i sistemisti;
- dare supporto all'utente per la predisposizione corretta delle richieste di assistenza;
- effettuare attività di assistenza sull'uso di specifici applicativi gestionali, ovvero l'assistenza agli utenti in fase di avvio di nuovi progetti (ad es. in caso di installazione di una nuova postazione di fax server);
- aggiornare l'archivio delle FAQ (frequently asked questions) messo a disposizione degli utenti;
- consegnare e configurare le attrezzature cellulari e le relative SIM;
- supportare il Settore Informatica nella selezione delle specifiche tecniche per le nuove forniture;
- dare tempestiva informativa di eventuali criticità e fermi di rete al fine di consentire ai tecnici onsite e anche di altri fornitori terzi la corretta gestione delle richieste e degli interventi presso l'utente finale.

(d) Gestione garanzie

L'affidataria dovrà, oltre che attivare, anche monitorare le richieste assegnate ai fornitori terzi e verificare che vengano rispettate le condizioni previste dalla fornitura delle attrezzature oggetto della garanzia e/o del noleggio (anche per gli apparati cellulari). Dovrà in caso di ritardi sollecitare il fornitore, tenendo traccia sia dell'attivazione che dei diversi solleciti, aggiornando costantemente il software di trouble ticketing. In caso di inadempimento degli obblighi di garanzia, il Supervisore dell'Impresa è tenuto ad informare tempestivamente il Responsabile Tecnico onde consentire l'attivazione dei rimedi e/o penali previste dai singoli contratti di fornitura. Alla conclusione positiva dell'intervento sarà cura dell'aggiudicataria effettuare la chiusura della richiesta.

Alcuni contratti di garanzia non prevedono il servizio on site ma on-center, mentre alcune garanzie dovranno essere attivate direttamente presso il produttore dell'attrezzatura stessa. Il contratto di noleggio attualmente in essere per le attrezzature cellulari prevede invece la sostituzione dei guasti presso il centro TIM autorizzato (sito in Via X Giornate a Brescia).

All'avvio del contratto verranno trasmesse all'aggiudicataria le informazioni necessarie per l'attivazione dei fornitori. Nel corso del contratto sarà invece compito dell'aggiudicataria mantenere aggiornate tali informazioni nel database dell'asset, secondo le indicazioni trasmesse dal Responsabile Tecnico alla consegna di ogni nuova fornitura.

Tutti gli oneri relativi all'attivazione e gestione degli interventi in garanzia sono a carico dell'aggiudicataria.

(e) Parti di ricambi per le attrezzature non più coperte da garanzia

La manutenzione di tutte le attrezzature non più in garanzia è di competenza dell'affidataria, che deve pertanto garantire l'approvvigionamento delle parti di ricambio con pezzi nuovi di fabbrica.

La fornitura di tutte le parti di ricambio necessarie al ripristino delle funzionalità delle attrezzature di proprietà della Provincia di Brescia è compresa nel servizio ed è a carico dell'aggiudicataria, ad eccezione degli interventi di ripristino delle stampanti di rete e plotter. In quest'ultimo caso si pone un limite massimo di 12 (dodici) interventi nel corso della durata contrattuale.

Per questi ultimi interventi il Supervisore d'Impresa dovrà preventivamente concordare con il Responsabile Tecnico le modalità di intervento, segnalando il tipo di guasto e l'entità delle attività da effettuare. Il Responsabile Tecnico deciderà, sulla base delle informazioni fornite, se autorizzare o meno l'intervento stesso. Nel caso in cui l'attrezzatura ripristinata si guasti nuovamente, nell'arco del mese successivo alla riparazione, il costo di ripristino, a qualunque titolo, sarà a completo carico dell'aggiudicataria.

Sono inoltre inclusi, per un massimo di 36 (trentasei) interventi, gli ampliamenti di RAM sulle postazioni desktop di proprietà della Provincia di Brescia. I banchi di RAM forniti potranno essere da 512MB, da 1GB oppure 2GB. Il Responsabile Tecnico deciderà, sulla base delle informazioni fornite, se autorizzare o meno l'intervento stesso.

Non sono previsti interventi di ripristino hardware delle periferiche locali (stampanti, masterizzatori, scanner, ecc.) e delle multifunzione. Resta esclusa anche la fornitura del materiale di consumo quali i toner per le stampanti, i supporti di memorizzazione quali CD/DVD, floppy,

auricolari, batterie, ecc.; oltre che del materiale eventualmente già presente nel magazzino del Settore Informatica e Telematica.

(f) Alert ai sistemisti

L'aggiudicataria attiva tempestivamente e telefonicamente la struttura sistemistica nel caso in cui riscontri il blocco completo di una sede o di uno specifico applicativo o di un server. In tali casi dovrà anche inserire, per conto dell'utente, un'apposita richiesta di assistenza nel software di trouble ticketing e assegnarlo alla struttura sistemistica.

(g) Attività pianificate

Le attività pianificate riguardano esclusivamente i seguenti interventi on-site:

- l'installazione di una nuova PdL (PC con/senza monitor o notebook) ad un nuovo utente;
- la sostituzione di una PdL ad un utente con un'attrezzatura nuova;
- la consegna, l'installazione e la configurazione di una nuova periferica di rete (stampante o plotter);
- l'installazione e configurazione di una nuova periferica di rete (fotocopiatrice multifunzione).

La sostituzione di una PdL, oltre a prevedere l'installazione di tutti i software applicativi installati sulla precedente postazione (previa verifica del possesso delle licenze originali), include anche il trasferimento dei dati utente. Tutti i dati contenuti nella PdL dismessa dovranno essere eliminati in modo irreversibile al fine di garantirne la riservatezza delle informazioni contenute.

Gli interventi relativi alle periferiche di rete comprendono invece l'eventuale consegna (dal magazzino dell'aggiudicataria alla sede dell'utente), l'installazione e configurazione dei driver sul server dipartimentale, l'assegnazione di un indirizzo IP, la condivisione della periferica e la configurazione sui client utente.

Tali richieste di intervento verranno assegnate, con almeno due giorni lavorativi di preavviso, dal Responsabile Tecnico con l'indicazione della data di scadenza entro la quale si dovrà concludere l'intervento. Alla chiusura dell'intervento (cioè alla conclusione dell'attività pianificata) la ditta aggiudicataria dovrà allegare il documento informatico contenente la copia del rapporto di intervento, inerente la consegna ed installazione di nuove attrezzature (PC, notebook, periferiche, ecc.), firmato sia dal tecnico che dall'utente per accettazione. Il rapporto dovrà contenere il dettaglio delle specifiche hardware dell'attrezzatura consegnata e delle licenze software installate.

In occasioni di particolari esigenze e se le attività pianificate sono superiori a 10 nel corso della settimana, la pianificazione temporale delle scadenze verrà preventivamente concordata tra il Responsabile Tecnico e il Supervisore dell'Impresa.

L'aggiudicataria dovrà anche provvedere allo smaltimento degli imballi.

Nel corso del contratto potranno essere richieste un massimo di 200 attività pianificate.

Si precisa che non sono considerate attività pianificate, e pertanto non rientrano entro tali limiti, gli interventi di reinstallazione (anche complete di sistema operativo) rese necessarie a seguito di errate configurazioni e/o sostituzioni di hard disk (Art. 19 (d) e Art. 19 (e) delle presenti condizioni di contratto), la predisposizione di PC per le donazioni (Art. 19 (h) delle presenti condizioni di contratto) o la sostituzione e consegna di attrezzature cellulari.

(h) Attrezzature dismesse

Tutte le attrezzature dismesse dagli uffici dovranno essere ritirate e:

- se in buono stato verranno depositate presso il magazzino dell'aggiudicataria e tenute a disposizione per l'assegnazione a nuovi utenti;
- se guaste verranno rottamate e smaltite a cura della Provincia di Brescia. L'aggiudicataria dovrà consegnarle nel punto di raccolta indicato dal Responsabile Tecnico;
- se obsolete, ma ancora funzionanti, dovranno invece essere predisposte per l'assegnazione, a titolo di donazione, a enti esterni alla Provincia che provvederanno a ritirarle direttamente dal magazzino dell'aggiudicataria.

Tutte le attrezzature ritirate dagli utenti dovranno essere formattate in modo irreversibile e tutti i dati personali contenuti sui vari supporti magnetici dovranno essere distrutti in modo da renderli irrecuperabili.

Tutte tali attività sono a carico dell'aggiudicataria.

(i) Interventi prioritari

Il Responsabile Tecnico potrà richiedere, per un massimo di 10 (dieci) interventi/mese, interventi di carattere prioritario, particolarmente urgenti e/o su postazioni critiche. La tipologia dell'intervento potrà essere di qualunque tipo (installazione software applicativo, mulettamento di una postazione, installazione periferica, sostituzione cellulare/blackberry, ecc.) e dovrà essere risolta (da remoto e/o tramite intervento on-site) nell'arco di 3 (tre) ore dall'apertura della richiesta.

Art. 20 SERVIZIO DI ASSET MANAGEMENT

Obiettivo del servizio è quello di conoscere puntualmente e tenere sotto controllo la composizione dell'inventario delle attrezzature che costituiscono l'infrastruttura tecnologica della Provincia di Brescia, il software installato e le relative licenze d'uso, la localizzazione degli apparati e degli utenti assegnatari delle risorse. Nell'esecuzione di tale attività l'aggiudicataria si organizza in modo che questa non influisca negativamente sui livelli di servizio previsti e avverrà senza ulteriori costi a carico della Provincia, anche nel caso in cui si rendesse necessario l'impiego di personale aggiuntivo.

(a) Attrezzature informatiche (software MoOne)

Per le attrezzature informatiche (PC, notebook, tablet, monitor, periferiche locali e di rete, ecc.) esso si articolerà in:

- aggiornamento e mantenimento del DataBase relativo al patrimonio informatico (gestire le informazioni relative sia all'hardware installato e alle garanzie sia al software e alle licenze in possesso);
- dismissione di attrezzature obsolete e/o guaste;
- gestione dei dati logistici (spostamenti) delle attrezzature e memorizzazione dello storico;
- gestione dei dati amministrativi (contratti, garanzie, ecc.) e registrazione delle informazioni nella base dati;
- ad ogni intervento di assistenza (nuova installazione, riconfigurazione, verifica guasto, ecc.) l'affidataria dovrà verificare ed eventualmente integrare la base dati con le informazioni non rilevabili automaticamente dal software;

- storico degli interventi richiesti su ogni apparecchiatura (sostituzioni in garanzia, interventi hardware, upgrade hardware, ecc.);
- gestione delle attrezzature in essere presso il magazzino dell'aggiudicataria.

All'atto della consegna di ogni nuova attrezzatura e/o di ogni intervento tecnico che verrà eseguito on-site l'aggiudicataria dovrà verificare il corretto aggiornamento della base dati. Su ciascuna attrezzatura dovrà essere apposta un'etichetta che la identifica in modo univoco. L'etichetta, il cui formato verrà concordato con il Responsabile Tecnico, dovrà essere fornita (e applicata) dall'aggiudicataria. Le parti quali le tastiere, i mouse, i lettori DVD/CD/Floppy e altre componenti interne del PC non andranno etichettate. Gli apparati identificabili come entità autonome, a cui va assegnata una matricola asset, sono i PC, i monitor, i notebook, i tablet, le stampanti, i plotter e tutte le periferiche esterne (quali masterizzatori e scanner).

In MoOne le informazioni hardware e software vengono rilevate automaticamente dal sistema. Le informazioni amministrative e inerenti le garanzie dovranno invece essere aggiornate manualmente, a cura dell'aggiudicataria, alla consegna delle nuove attrezzature. L'aggiudicataria pertanto è tenuta a verificare i dati rilevati automaticamente e integrarli con le altre informazioni, quali ad esempio:

- dati relativi al fornitore e alle garanzie (ove forniti dal Committente);
- nominativo del dipendente o del collaboratore che abitualmente utilizza l'attrezzatura (potrebbe non coincidere con l'utente di login);
- Settore/Centro di costo di assegnazione;
- marca/modello del PC (per gli assemblati);
- serial number;
- numero di inventario dell'Ente;
- dati identificativi delle periferiche collegate.

In ogni caso dovranno essere inserite manualmente tutte le informazioni inerenti le attrezzature che non possono essere censite automaticamente dal software in uso, ad esempio quelle non collegate fisicamente alla rete aziendale (ad es. quelle installate presso gli istituti scolastici) e quelle riguardanti le periferiche di rete (stampanti, scanner, plotter, multifunzione, ecc.).

L'inventario è assunto quale riferimento per la prestazione dei servizi di manutenzione e gestione degli apparati informatici della Provincia di Brescia. Nel caso in cui si rilevasse uno scostamento tra la base dati e la reale situazione fisica delle attrezzature, tale da pregiudicare l'efficacia della gestione dell'asset, il Responsabile Tecnico potrà ordinare all'aggiudicataria l'esecuzione di un'inventariazione fisica fissandone i termini per l'esecuzione.

In ogni caso l'aggiudicataria, nei tre mesi precedenti la scadenza del contratto, effettua il censimento delle attrezzature informatiche esistenti alla stessa data in modo da verificare che la base dati sia perfettamente allineata con la consistenza reale delle attrezzature.

(b) Rendicontazione da produrre

Mensilmente dovrà essere inviato al Responsabile Tecnico l'elenco dettagliato delle consegne di nuove attrezzature, degli spostamenti di attrezzature tra i vari uffici, degli spostamenti da e per il magazzino sia del Settore informatica che di quello dell'aggiudicataria. Per ogni attrezzatura, oltre ai dati identificativi del bene e del tipo di trasferimento, dovrà essere indicato il numero di inventario generale dell'Ente (se presente) e i dati amministrativi/contabili di acquisizione.

(c) Attrezzature cellulari (software Telefonia Mobile)

Per le attrezzature cellulari (cellulari, smartphone, blackberry, ecc.) esso si articolerà in:

- aggiornamento del DataBase relativo alle attrezzature cellulari e SIM;
- gestione delle attrezzature in essere presso il magazzino del Settore Informatica;
- identificazione di tutte le nuove attrezzature tramite inserimento manuale dei dati identificativi nel database;
- configurazione dei profili tariffari delle SIM;
- gestione dei dati logistici (spostamenti) delle attrezzature e memorizzazione dello storico;
- gestione dati amministrativi (contratti, garanzie, noleggi, ecc.) e registrazione delle informazioni nella base dati;
- storico degli interventi richiesti su ogni apparecchiatura (sostituzioni in garanzia, modifica abilitazioni SIM, voltture, furti, smarrimenti, ecc.);
- attivazione interventi in garanzia per le attrezzature guaste;
- dismissione e restituzione degli apparati obsoleti all'operatore di telefonia mobile;
- aggiornamento del BES o dell'MDM.

All'atto della consegna di ogni nuovo apparato o SIM, oltre che in occasione di ogni intervento tecnico, l'aggiudicataria dovrà verificare il corretto aggiornamento della base dati.

Alla consegna di nuove attrezzature (o sostituzione di guasti) il tecnico deve compilare apposito rapporto di intervento che dovrà essere controfirmato dall'utente finale. Copia di tale rapporto dovrà poi essere archiviata.

Art. 21 GESTIONE DEL MAGAZZINO

L'aggiudicataria assume la responsabilità della gestione del magazzino dove saranno custodite sia le attrezzature ritirate dagli utenti e non ancora ricollocate sia quelle nuove ordinate ai fornitori. Sarà infatti facoltà della Provincia di Brescia, in caso di nuove forniture, farle consegnare presso il magazzino dell'aggiudicataria oppure direttamente presso l'utente finale oppure presso il Settore Informatica.

Data la specificità del contratto, al fine di assicurare gli interventi nei tempi richiesti dalle presenti condizioni di contratto, si richiede all'aggiudicataria di istituire una sede operativa in Brescia o nei comuni limitrofi, con idonei locali da adibire a magazzino, laboratorio e gestione delle parti di ricambio. I locali dovranno garantire la necessaria capienza per consentire il deposito delle nuove attrezzature e trovarsi nel raggio massimo di 15 Km dall'attuale sede del Settore Informatica e Telematica (Via Cefalonia, 70 – Brescia). L'accesso al magazzino dovrà essere garantito, in qualunque momento, all'interno della finestra temporale di servizio prevista contrattualmente, anche al personale del Settore Informatica e Telematica della Provincia di Brescia che potrebbe prelevare direttamente le attrezzature per la consegna all'utente.

La struttura resa disponibile come magazzino dovrà pertanto essere idonea a contenere le attrezzature e deve essere a norma secondo le vigenti normative in materia.

Nel caso vengano rilevati "ammanchi" di attrezzature in carico al magazzino, l'aggiudicataria deve rifondere la Provincia con attrezzature di pari o superiori caratteristiche.

(A) RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

Mensilmente dovrà essere consegnato al Responsabile Tecnico un report che riporta le giacenze di magazzino identificate in maniera univoca (riportanti ad esempio il Serial Number, marca, modello, tipologia di attrezzatura, stato, ecc.), aggiornato alla data dell'ultimo giorno del mese.

Art. 22 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio minimi richiesti dal committente. Nella "Scheda per offerta tecnica" andranno definiti quelli proposti dal fornitore che costituiranno parte della valutazione dell'offerta.

Decorsi 3 mesi dall'avvio del servizio, e successivamente con cadenza trimestrale, la Provincia di Brescia potrà modificare i valori di quegli SLA che, in base ai risultati della rendicontazione periodica, o per cause sopravvenute, risulteranno manifestamente inadeguati rispetto alle esigenze dell'Ente. Eventuali condizioni che potrebbero richiedere la variazione degli SLA potranno quindi essere individuate solo ex post; le variazioni non potranno comunque comportare lo snaturamento del contratto e dovranno scaturire dall'accordo tra i contraenti.

Nel calcolo degli SLA non verranno considerate eventuali sospensive dei tempi di intervento per cause non imputabili all'aggiudicataria.

Gli SLA e le penali riportate verranno calcolati, all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, su un periodo di riferimento pari a tre mesi. Le penali verranno applicate, per ogni punto percentuale di scostamento dalla percentuale proposta, che rappresenti un peggioramento della qualità del servizio rispetto ai valori di soglia (ad esempio dove è proposta una percentuale ottimale del 90%, la penale potrà essere applicata se nel trimestre si raggiunge solo l'89%).

Le penali non sono applicabili nei primi tre mesi del servizio, considerato periodo transitorio.

<i>Livelli di servizio</i>	<i>Misure da rilevare</i>	<i>Valori di soglia (da calcolarsi sulle richieste complessivamente gestite dall'aggiudicataria)</i>	<i>Penali % del valore contrattuale del servizio nel trimestre</i>
Tempestività di notifica			
Tempi di qualificazione	Tempo intercorso tra l'invio delle richieste tramite e-mail o telefono e l'apertura della relativa richiesta in MoOne. Le richieste inserite con tipologia generica o non complete di tutte le informazioni verranno considerate come se gestite in 60 minuti	il 95% delle richieste devono essere inserite entro 10 minuti	1%
Chiamate perse	Il numero delle chiamate non risposte (verranno dedotte dai tabulati telefonici) deve essere	inferiore all'1% del totale rispetto a quelle risposte	0,5%

Tempo medio di attivazione fornitori per le attrezzature in garanzia	Tempo intercorrente tra la qualifica della chiamata (a seguito dell'intervento del tecnico di helpdesk) e la segnalazione al fornitore (apertura del ticket)	Entro 4 ore nel 99% dei casi	0,5%
Alert ai sistemisti	In caso di blocco di una sede i sistemisti dovranno essere informati telefonicamente e tramite l'inserimento e assegnazione di apposita richiesta	Entro 15 minuti dall'apertura della richiesta da parte del primo utente	2%
Tempestività di risoluzione dei problemi			
Ripristino attrezzature cellulari (sostituzione guasti, nuove consegne e modifica abilitazioni SIM)	Tempi intercorrenti tra l'apertura della chiamata e la sua chiusura	Il 95% dei problemi deve essere risolto Next Business Day (NBD)	2%
Tempo medio di soluzione al 1° livello – intervento da remoto	Tempi intercorrenti tra l'apertura della chiamata e la sua chiusura per i casi risolti da remoto	Entro 6 ore nel 90% dei casi	0,5%
Tempo medio di soluzione on site per livelli di gravità 1 e 2	Tempi intercorrenti tra l'apertura della chiamata e la sua chiusura per i casi risolti on site	Il 90% dei problemi deve essere risolto Next Business Day (NBD)	1%
Tempo medio di soluzione on site per livelli di gravità 3 e 4	Tempi intercorrenti tra l'apertura della chiamata e la sua chiusura per i casi risolti on site	Il 90% dei problemi deve essere risolto entro il 3° giorno lavorativo	0,5%
Capacità di risoluzione dei problemi			
Percentuale di chiamate riaperte	La percentuale dei problemi considerati risolti dalle strutture dell'aggiudicataria, per i quali l'utente riapre la chiamata, deve essere	≤ 2% del totale delle chiamate chiuse	2%
Attività pianificate	Le scadenze previste devono essere rispettate al 90% entro la data prevista, per il restante 10%	entro i 3 giorni lavorativi successivi	1%
Metodologia di risoluzione	Richieste di competenza dell'aggiudicataria che vengono risolte tramite intervento da remoto (helpdesk 1° livello) devono essere	≥ 60% rispetto al totale delle chiamate chiuse	0,5%
Risoluzione con mulettamento	Richieste che richiedono l'installazione di un apparato sostitutivo presso l'utente devono essere	≤ 1% rispetto al totale delle chiamate chiuse tramite helpdesk di 2 livello	1%
Customer satisfaction	Il campione degli utenti intervistati che si ritiene soddisfatto dal servizio svolto dall'aggiudicataria deve risultare	≥ 85%	0,5%

Art. 23 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Non saranno ammesse sospensioni del servizio che non siano determinate da eventi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, gravi eventi naturali.

Art. 24 PENALITÀ

L'affidataria riconosce alla Provincia il diritto di applicare le seguenti penalità:

- per ogni giorno di ritardo nelle diverse fasi di avvio del servizio, relativamente a quanto indicato nel cronoprogramma presentato in sede di offerta potrà essere applicata una penale pari a € 500,00;
- decorsi tre mesi dall'avvio del servizio (periodo transitorio), in caso di mancato rispetto dei Service Level Agreement verranno applicate le penalità previste all'Art. 22 delle presenti condizioni di contratto);
- il Supervisore dell'impresa cui fare riferimento dovrà essere sempre chiaramente individuabile, e eventuali variazioni dovranno essere comunicate con almeno dieci giorni di preavviso; in caso contrario verrà applicata una penale di € 100,00 per ogni omessa comunicazione;
- per assenza/mancata reperibilità del Supervisore dell'impresa verrà applicata una penale di € 500,00 per ogni giorno in cui il servizio, anche parzialmente, non viene espletato;
- per assenza di ciascun operatore in presidio verrà applicata una penale di € 500,00 per ogni giorno in cui il servizio, anche parzialmente, non viene espletato;
- per mancato, parziale o non corretto aggiornamento delle basi dati (di cui all'Art. 18 (i) - Software di gestione (Anagrafica utenti, Trouble Ticketing e Asset) - delle presenti condizioni di contratto) potrà essere applicata una penale del 2% del valore mensile del servizio;
- per ogni intervento prioritario (di cui all'Art. 18 (g) - Responsabile Tecnico - delle presenti condizioni di contratto) eseguito al di fuori degli SLA contrattualizzati, che non sia determinato da eventi di forza maggiore, potrà essere applicata una penale oraria pari a € 50,00;
- per mancato rilascio della documentazione a fine contratto o mancato aggiornamento della stessa - Art. 18 (l) - potrà essere applicata una penale pari al 1% del valore contrattuale del servizio rapportato ad un periodo di 3 (tre) mesi;
- per ogni giorno di ritardo nella consegna della reportistica potrà essere applicata una penale pari a € 100,00 per ciascun report non consegnato;
- per ogni ora di sospensione del servizio, che non sia determinata da eventi di forza maggiore, potrà essere applicata una penale di € 1.000,00;
- per ogni inadempienza a fine contratto, di cui all'Errore: sorgente del riferimento non trovata- Errore: sorgente del riferimento non trovata delle presenti condizioni di contratto, potrà essere applicata una penale di € 2.000,00.

Le penali verranno comminate mediante nota di addebito sulle fatture nelle quali è assunto il provvedimento di applicazione della penalità, previa contestazione scritta.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi verranno contestati all'affidataria dalla Provincia di Brescia per iscritto. La ditta potrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni alla Provincia di Brescia nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Provincia, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate all'affidataria le penali come sopra

indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Art. 25 OBBLIGO DI ADEGUAMENTO

L'affidataria durante il periodo di vigenza del contratto dovrà estendere i propri servizi, alle nuove postazioni di lavoro, alle attrezzature cellulari, alle periferiche locali e di rete, ai nuovi applicativi che verranno via via acquisiti dalla Provincia di Brescia e alle nuove sedi che verranno rese operative sul territorio della provincia di Brescia.

Art. 26 OBBLIGHI DEL FORNITORE A FINE CONTRATTO

All'atto della cessazione del contratto l'aggiudicataria dovrà:

- consegnare la base dati aggiornata di tutte le FAQ e della manualistica con i flussi e le informazioni necessarie alla prosecuzione del servizio da parte di altro fornitore;
- consegnare l'inventario hardware e software aggiornato (eseguito nel corso dei tre mesi precedenti come previsto all'Art. 20 delle presenti condizioni di contratto), comprensivo dei dati inerenti le garanzie delle attrezzature;
- rendere tutte le giacenze di magazzino;
- fornire copia di tutti i dischi master, se gestiti (l'aggiudicataria, al fine di velocizzare la predisposizione delle nuove postazioni, potrebbe predisporre eventuali dischi master. Il costo delle licenze d'uso dei software necessari è a completo carico dell'aggiudicataria);
- garantire la chiusura di tutte le richieste già aperte;
- consegnare ogni e ulteriore informazione che sia necessaria per consentire alla Provincia di Brescia l'accesso alle attrezzature e la loro gestione. Tutte le password utilizzate e ogni altro sistema di sicurezza e di controllo degli accessi (biometrici, crittografici o altro) dovranno essere trasferiti o abilitati al Responsabile Tecnico e alla ditta subentrante;
- lasciare tutte le postazioni in perfetto stato di funzionamento, in piena efficienza operativa e conforme ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamento.

Alla terminazione del servizio, non dovranno sussistere vincoli o limitazioni di accesso a sistemi, applicazioni, dati.

L'aggiudicataria assicura, dopo la scadenza del contratto e su richiesta del Responsabile Tecnico, l'ausilio on site di uno dei tecnici di helpdesk che effettuava l'assistenza sulle PdL all'eventuale nuovo appaltatore nei primi dieci giorni di avvio del nuovo contratto.

CAPO V - DISPOSIZIONI CONTRATTUALI

Art. 27 TRATTAMENTO DATI

Tutte le informazioni elaborate e prodotte dall'affidataria sono di proprietà della Provincia di Brescia, che è titolare anche di tutti i dati personali che verranno acquisiti nell'esecuzione del contratto e per i quali vige a carico dell'affidataria il divieto assoluto di divulgazione: l'affidataria è tenuta infatti a non diffondere a terzi nessuna informazione di qualsiasi tipo su dati, organizzazione, procedure o quant'altro di proprietà della Provincia di Brescia, della quale venisse a conoscenza durante lo svolgimento della propria attività.

Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'affidataria dovrà necessariamente trattare dati personali per conto della Provincia di Brescia. Per tale motivo, in osservanza di quanto stabilito

nel D.Lgs. n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed in particolare nell’art. 29, l’affidataria, all’atto dell’aggiudicazione definitiva, verrà designata, mediante sottoscrizione di apposito documento, quale Responsabile “esterno” del trattamento, assumendo gli obblighi e le responsabilità connesse a tale ruolo.

L’affidataria dovrà comunicare, prima dell’avvio del contratto, alla Provincia i nominativi del personale “incaricato del trattamento dei dati personali” così come previsto anche dal documento di designazione. Inoltre l’affidataria si impegna a comunicare le eventuali variazioni degli incaricati.

Relativamente a detto trattamento, si precisa che il Titolare è la Provincia di Brescia e che il Responsabile “interno” del trattamento è il Direttore del Settore Informatica e Telematica.

A seguito della designazione, l’affidataria dovrà impegnarsi all’osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché alle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento, adottando le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati personali che dovranno essere correttamente trattati.

L’oggetto del contratto prevede inoltre lo svolgimento del servizio di amministratore di sistema dunque il Titolare è tenuto a conservare specificamente gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema (provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 7 novembre 2008 e ss.mmi.): l’aggiudicataria dovrà quindi provvedere a indicare tali nominativi prima dell’avvio delle attività appaltate.

Art. 28 CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il compenso spettante alla ditta verrà erogato in n. 12 (dodici) rate mensili, dietro emissione di regolari fatture in forma posticipata e di pari importo. La fatturazione dovrà decorrere dall’effettivo avvio a regime del servizio.

Il pagamento avverrà tramite bonifico bancario entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, riscontrata regolare e previa verifica delle attività svolte, nonché previa verifica disposta in attuazione dell’articolo 48 bis del decreto del Presidente della Repubblica n. 602/1973 recante disposizioni in materia di pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni e previa acquisizione di DURC regolare.

Non è ammesso il pagamento delle fatture prima della sottoscrizione del contratto.

Le fatture dovranno essere trasmesse esclusivamente in formato XML tramite il Sistema di Interscambio (SdI) gestito dall’Agenzia delle Entrate, come previsto dalla L. 244/2007 e secondo le specifiche tecniche di cui al Decreto del Ministro dell’Economia e Finanze 23 gennaio 2015.

Le fatture dovranno intestate a:

Provincia di Brescia

Piazza Paolo VI n. 29 - 25121 Brescia

Part. IVA 03046380170 – Cod. Fisc. 80008750178.

Nell’elemento “Codice Destinatario” del tracciato della fattura elettronica va indicato il seguente codice univoco dell’ufficio: UF95O3.

Il tracciato XML della fatturaPA, così come definito dal decreto sopra citato, dovrà necessariamente contenere, oltre ai dati obbligatori previsti dalla legge, le seguenti informazioni indispensabili alla Provincia di Brescia per procedere alla liquidazione:

- un indirizzo di mail a cui inviare eventuali comunicazioni (punto del tracciato 1.2.5.3 “Email”);
- dettaglio del bene/servizio prestato e oggetto di fatturazione (punto del tracciato 2.2 “DatiBeniServizi”);
- riferimento alla determina dirigenziale di aggiudicazione e al CIG (punto del tracciato 2.1.3 “DatiContratto”);
- riferimento al Settore Informatica e Telematica e al responsabile del procedimento (punto del tracciato 2.2.1.15 “RiferimentoAmministrazione”);
- codice IBAN (punto del tracciato 2.4.2.13 “IBAN”);
- riferimento al buono d'ordine se emesso (punto del tracciato 2.1.2 “DatiOrdineAcquisto”);
- l'indicazione della scissione dei pagamenti (punto del tracciato 2.2.2.7 “EsigibilitaIVA”).

In caso di riunioni di più concorrenti (RTI, Consorzi, altro) la fatturazione dovrà essere emessa esclusivamente dalla capogruppo. In caso di subappalto la fatturazione dovrà essere emessa esclusivamente dall'affidataria secondo le disposizioni previste dall'art. 118 del D. Lgs. 196/2003.

La data di ricevimento della fattura, rilevante ai fini della decorrenza del termine di 30 giorni sopra citato, è attestata dalla ricevuta di consegna inviata dal SdI al soggetto che ha emesso la fattura. In caso di ritardato pagamento il saggio di interesse è determinato in conformità a quanto previsto dall'art. 1284 C.C.

La Provincia di Brescia non risponde per eventuali ritardi o sospensioni nei pagamenti imputabili al mancato rispetto da parte dell'aggiudicataria dei requisiti sopra indicati.

A norma dell'art. 3, commi. 1 e 8, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii. “Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia”, l'affidataria e gli eventuali subappaltatori e subcontraenti assumono gli obblighi di tracciabilità finanziaria. In particolare, per tutti i movimenti finanziari relativi all'affidamento, di cui trattasi, tali soggetti devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali accessi presso banche o presso la società “Poste italiane s.p.a.” e dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. Tali movimenti finanziari devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Ai sensi dell'art. 3, co. 5, della citata L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii., è fatto obbligo indicare negli strumenti di pagamento (comprese le fatture emesse dall'affidataria) il Codice Identificativo di Gara (CIG), attribuito dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture su richiesta della Provincia

Secondo il disposto dell'art. 3, co. 7, della menzionata L. 13.08.2010 n. 136 ss.mm.ii., l'affidataria e gli eventuali subappaltatori e subcontraenti devono comunicare alla Provincia gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati sopra cennati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, le generalità ed il codice fiscale delle

persone delegate ad operare su di essi. L'affidataria e gli eventuali subappaltatori e subcontraenti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

In caso di inottemperanza alle norme in tema di obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al richiamato art. 3 della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii., si applicano le sanzioni comminate secondo il disposto dell'art. 6 della medesima Legge 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii.

Art. 29 ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI

L'affidataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà della Ditta stessa;
- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà della Provincia di Brescia;
- a terzi e/o cose di loro proprietà.

Durante l'esecuzione del contratto l'affidataria è responsabile per danni derivanti a terzi dall'operato del proprio personale e di quello di terzi di cui eventualmente si avvalga nell'esecuzione delle attività in oggetto, pertanto dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, con l'obbligo di controllo, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e prevenzione infortuni in tutte le operazioni connesse con il contratto.

E' fatto obbligo all'aggiudicataria di mantenere la Provincia di Brescia sollevata e indenne contro azioni legali derivanti da richieste risarcitorie avanzate, nei confronti della stessa Provincia, da terzi danneggiati.

L'aggiudicataria sarà comunque tenuta a risarcire la Provincia di Brescia dal danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dalle presenti condizioni di contratto, ogni qual volta venga accertato che tale danno si sia verificato in violazione alle direttive impartite dalla Provincia di Brescia.

Art. 30 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Salva la risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., a tutto danno e rischio della Ditta aggiudicataria, nei seguenti casi:

- l'affidataria non presenti la documentazione prevista all'Art. 16 delle presenti condizioni di contratto;
- sospensione del servizio, senza giustificato motivo, per oltre 2 giorni consecutivi;
- l'affidataria non intenda sottostare alle penalità poste all'Art. 24 delle presenti condizioni di contratto;
- nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del Contratto;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate a seguito di ripetuta diffida formale della Provincia di Brescia (3 volte).

Nell'ipotesi di risoluzione contrattuale, la Provincia di Brescia oltre all'applicazione delle penalità previste, procede all'incameramento della cauzione prestata, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali ulteriori danni.

Come disposto dall'art. 3 c. 8, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'affidataria, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte

agli obblighi di tracciabilità finanziaria ne dà immediata comunicazione alla Provincia e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente.

Ai sensi dell'art. 3 c. 9 bis, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

Art. 31 DIRITTO DI RECESSO

La Provincia di Brescia ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, mediante comunicazione scritta da inviare all'aggiudicataria, nei casi in cui ricorra una giusta causa o per reiterati inadempimenti dell'aggiudicataria, anche se non gravi.

La giusta causa ricorre, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) qualora sia stato depositato contro l'aggiudicataria un ricorso ai sensi della vigente legge in materia fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che imponga lo scioglimento, la liquidazione coatta, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'aggiudicataria;

b) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il Contratto.

Dalla data di efficacia del recesso, l'aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Provincia di Brescia.

In caso di recesso della Provincia di Brescia, l'aggiudicataria ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del Codice Civile.

La Provincia di Brescia potrà recedere dal Contratto, in tutto o in parte, per qualsiasi motivo e, in particolare, per cause derivanti dai contenuti dei decreti attuativi della legge 56/2014, avvalendosi della facoltà consentita dall'articolo 1671 stesso, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'aggiudicataria per iscritto, purché tenga indenne l'aggiudicataria delle spese sostenute, delle prestazioni rese e del mancato guadagno.

Resta inteso che in caso di cessazione dell'efficacia del Contratto, per qualsiasi motivo essa avvenga, l'aggiudicataria contraente sarà tenuta a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità nella prestazione dei servizi oggetto del Contratto.

Art. 32 RECESSO ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95

Qualora in vigenza di contratto intervenga una convenzione Consip SpA, stipulata ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, con parametri migliorativi – tenendo conto nella valutazione del decimo delle prestazioni ancora da eseguire - e l'appaltatore non aderisca alla proposta di modifica delle condizioni economiche previste dal contratto per riportarlo nel limite di cui all'art.26, comma 3, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, la Provincia recederà dal contratto previa comunicazione formale, con preavviso non inferiore a quindici giorni e pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

Art. 33 RISOLUZIONE ai sensi dell'Art. 2 del D.P.R. 62/2013

Gli obblighi di condotta previsti dal regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013, sono estesi, per quanto compatibili ai sensi dell'art. 2 del regolamento medesimo, ai collaboratori dell'affidataria che, a qualsiasi titolo, verranno incaricati della fornitura del servizio in oggetto.

L'affidataria si impegna a prendere visione del regolamento disponibile al seguente link: <http://www.provincia.brescia.it/istituzionale/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta> e a diffonderne la conoscenza tra i collaboratori incaricati del servizio.

In caso di violazione degli obblighi derivanti dal regolamento da parte di tali collaboratori, la Provincia procederà alla risoluzione del presente contratto ai sensi della normativa citata.

Art. 34 RIFUSIONE DANNI E PENALITÀ

Il pagamento delle penali e la rifusione degli ulteriori danni subiti avverrà mediante trattenuta, in via prioritaria, sui crediti dell'affidataria o sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

La ditta aggiudicataria è obbligata a reintegrare il deposito cauzionale di cui la Provincia si è avvalsa, a semplice richiesta scritta della stessa, entro 5 (cinque) giorni dalla data di notificazione della richiesta stessa.

CAPO VI - CONDIZIONI FINALI

Art. 35 CONTROVERSIE

La definizione delle controversie tra la Provincia di Brescia e l'affidataria che dovessero insorgere in relazione al rapporto contrattuale, comprese quelle inerenti la validità del medesimo, la sua interpretazione, esecuzione e risoluzione, è soggetta all'autorità giudiziaria senza alcuna possibilità di deferire la decisione a un collegio arbitrale. Il foro competente è il Foro di Brescia.

Art. 36 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non previsto nel presente capitolato, e a completamento delle disposizioni in esso contenute, si applicano le norme del Codice Civile e ogni altra disposizione legislativa e regolamentare vigente in materia, con particolare riferimento alle norme del D. Lgs. n. 163/2006 e successive modifiche e integrazioni, oltre al vigente Regolamento dei contratti e al Regolamento per l'acquisizione di lavori, forniture e servizi in economia della Provincia di Brescia.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del c.c., si approvano specificamente le disposizioni di cui agli articoli, delle presenti condizioni di contratto, qui di seguito citati:

- *Art. 9 - SPESE CONTRATTUALI*
- *Art. 10 - CAUZIONE DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA*
- *Art. 13 - RIFIUTO SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO*
- *Art. 14 - BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE*

- *Art. 15 - INVARIABILITÀ DEI PREZZI*
- *Art. 22 - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)*
- *Art. 24 - PENALITÀ*
- *Art. 25 - OBBLIGO DI ADEGUAMENTO*
- *Art. 26 - OBBLIGHI DEL FORNITORE A FINE CONTRATTO*
- *Art. 28 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO*
- *Art. 29 - ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI*
- *Art. 30 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA*
- *Art. 31 - DIRITTO DI RECESSO*
- *Art. 32 - RECESSO ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95*
- *Art. 33 - RISOLUZIONE ai sensi dell'Art. 2 del D.P.R. 62/2013*
- *Art. 34 - RIFUSIONE DANNI E PENALITÀ*
- *Art. 35 - CONTROVERSIE*