



Capitolato Speciale d'Appalto

Affidamento del Servizio di Manutenzione della Attrezzatura Informatica della Resais Spa - via A. Borrelli 10 - 90139 Palermo

Indice articoli

- Art. 1 Oggetto dell'appalto
- Art. 2 Durata del contratto
- Art. 3 Corrispettivo per prestazioni di assistenza
- Art. 4 Termini e modalità del servizio, oneri a carico dell'Impresa.
- Art. 5 Personale
- Art. 6 Aggiudicazione del servizio
- Art. 7 Condizioni della fornitura
- Art. 8 Non conformità del servizio e/o ricambi e applicazione penali
- Art. 9 Subappalto, cessione del contratto e del credito.
- Art. 10 Tracciabilità dei flussi finanziari
- Art. 11 Controversie



Capitolato Speciale d'Appalto
Affidamento del Servizio di Manutenzione della Attrezzatura Informatica della
Resais Spa - via A. Borrelli 10 - 90139 Palermo

Art. 1

Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto il servizio di manutenzione dello hardware e del software su tutte le apparecchiature informatiche e delle macchine per ufficio, come da successiva descrizione per tipologia, in dotazione agli uffici della Società RESAIS S.p.A., sita in Via Alfonso Borrelli n°10 - 90139 Palermo, e precisamente:

- a) n. 3 (tre) server più periferiche varie (monitor lcd, stampanti, scanner, gruppi di continuità, ecc.), di marche diverse, in dotazione agli uffici: contabilità, personale e protocollo;
- b) n. 15 (quindici) personal computer più periferiche varie (monitor lcd, stampanti, scanner, gruppi di continuità, ecc.), di varie marche, in dotazione al personale in servizio presso la sede della Società;
- c) n. 1 (uno) personal computer portatile marca HP;
- d) n. 8 (otto) calcolatrici varie marche;
- e) router e switch di rete varie marche;
- f) impianto telefonico Cisco serie 500 con centrale con n. 20 derivati e n. 2 linee telefoniche conversazione/fax;
- g) n. 2 (due) telefax varie marche;
- h) impianto di videosorveglianza;
- i) rete intranet/internet HDSL con gestore Vodafone;
- j) sistemi operativi Microsoft Windows 7 e/o successivi, Server 2003 e/o successivi;
- k) antivirus/antimalware ESETNod32;
- l) NASD-Link;
- m) access-point wireless varie marche;

Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica consiste nel mantenere in piena efficacia e sicurezza il sistema informatico della Società, garantendo la manutenzione hardware e software di tutte le postazioni di lavoro, dei sistemi operativi, del programma antivirus e di altre attrezzature tecnico informatiche dell'Azienda, nonché la sostituzione e riparazione dei componenti hardware.

Le attività previste riguardano nel dettaglio:

- a) Assistenza alla gestione e alla manutenzione dei software di sistemi operativi;
- b) Assistenza alla gestione dei backup e del software antivirus;
- c) Assistenza alla gestione dell'impianto elettrico e di videosorveglianza;
- d) Interventi tecnici di riparazione hardware, eventuali componenti da sostituire (es.: alimentatori, schede video, cavi, etc.) saranno forniti dalla RESAIS o in subordine dal fornitore del servizio;
- e) Assistenza alla gestione del software Privacy (Legge 196/03);
- f) Assistenza alla gestione dell'armadio rack (fonia e dati) e dei suoi componenti;
- g) Assistenza alla gestione dell'impianto telefonico proprio, con incarico di "referente tecnico" per i rapporti con il gestore telefonico scelto dalla RESAIS.

Il servizio di manutenzione non comprende, per quanto riguarda le apparecchiature, la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni, cadute e da negligenza, dolo o cattivo uso in genere.

E' incluso inoltre il servizio per la sostituzione dei toner, cartucce di stampa e/o materiali di consumo necessari all'utilizzo dei suddetti impianti, che saranno fornite dalla RESAIS Spa o in subordine dallo stesso Fornitore (in quest'ultimo caso verrà applicata la regola del ritiro contestuale del ricambio guasto/vuoto per l'avvio allo smaltimento secondo le vigenti disposizioni di legge) compresa la



Capitolato Speciale d'Appalto
Affidamento del Servizio di Manutenzione della Attrezzatura Informatica della
Resais Spa - via A. Borrelli 10 - 90139 Palermo

manutenzione e la pulizia periodica.

Art. 2

Durata del contratto

Il contratto avrà la durata di un anno a decorrere dalla data di stipula del contratto e potrà essere rinnovato tacitamente, salvo disdetta da una delle parti che dovrà pervenire a mezzo raccomandata A.R. entro 60 giorni dalla data di scadenza, per un altro anno.

La RESAIS si riserva la facoltà di prorogare il contratto oltre la data di scadenza per garantire il servizio nelle more dell'individuazione del nuovo fornitore per l'anno successivo.

Art. 3

Corrispettivo per prestazioni di assistenza

Il numero degli interventi che RESAIS potrà richiedere nell'ambito delle attività di assistenza e manutenzione di cui al presente capitolato, saranno pari a 25 ore mensili con un massimo di 300 ore annui e l'importo sul quale si dovrà effettuare una offerta, percentuale in ribasso, è pari ad **€ 23,34 l'ora**, per tutti gli interventi, non compresi nel presente capitolato, mano d'opera straordinaria o ore eccedenti a quelle previste, l'importo sul quale si dovrà effettuare una offerta, percentuale in ribasso, è pari ad **€ 38,50 l'ora**, gli interventi dovranno essere sempre preventivamente richiesti da RESAIS.

Il pagamento delle ore di attività, effettivamente prestata, avverrà a seguito di emissione di regolare fattura elettronica bimestrale in regime di scissione dei pagamenti (split-payment).

Art. 4

Termini e modalità del servizio, oneri a carico dell'Impresa.

L'impresa appaltatrice dovrà intervenire su chiamata della RESAIS entro il giorno successivo e provvedere alla sollecita eliminazione degli inconvenienti che ne hanno determinato la richiesta, effettuando le seguenti operazioni:

- ✓ controllo e ripristino on site delle normali condizioni di funzionamento, oltre che pulizia e lubrificazione necessarie alle macchine per le quali ciò sia necessario, stampanti personali e di rete, scanner, fotocopiatrici, fax analogici, ups, video lcd;
- ✓ salvataggio dati prima di effettuare eventuali configurazioni del sistema, e successivo ripristino, salvo danni su HD;
- ✓ fornitura e sostituzione delle parti guaste con intervento on site ovvero in officina, nel caso non sia possibile l'effettuazione dell'intervento in loco, in ogni caso, se è necessaria la sostituzione di parti hardware deve essere acquisita espressa autorizzazione da parte di RESAIS anche per valutarne la convenienza economica;
- ✓ installazione e configurazione PC nuovi nel caso di sostituzione, con macchine fornite da RESAIS come segue:
 - eventuale installazione sistema operativo + patch;
 - inserimento pc nel dominio / workgroup;
 - installazione di Office e altro software (reader pdf, decompressori ecc.);
 - personalizzazione posta;
 - trasferimento dati e siti preferiti da vecchio a nuovo;
 - installazione stampanti, scanner, smart card e periferiche presenti su vecchio PC;
 - impostazione condivisione di rete.
- ✓ Gli interventi sui server, che devono essere garantiti entro 2 ore dalla chiamata, coinvolgono



Capitolato Speciale d'Appalto

Affidamento del Servizio di Manutenzione della Attrezzatura Informatica della Resais Spa - via A. Borrelli 10 - 90139 Palermo

principalmente i seguenti sistemi operativi:

- Windows Server 2000, 2003, 2008 e successivi; ed i seguenti applicativi:
- Exchange Server 2007;
- Office 2007, 2010 e 2013 su Windows;
- Sistema interno di backup su Nas e/o altre periferiche mobili.

Per ogni intervento dovrà essere rilasciato il relativo foglio di lavoro; tale foglio dovrà essere recapitato a RESAIS per la dovuta certificazione. Bimestralmente sarà emessa fattura riepilogativa, con allegata la seconda copia del foglio di lavoro di ogni intervento effettuato.

Tempi di intervento:

- ✓ Per i server entro 2 (due) ore dalla chiamata nei giorni dal lunedì al venerdì escluso festivi;
- ✓ Per tutte le altre attrezzature: nella stessa giornata lavorativa se la segnalazione perviene entro le ore 10:00, altrimenti nella mattinata lavorativa successiva, fornendo, ove necessario, i ricambi originali **entro 8 gg. lavorativi se non vi provvede autonomamente RESAIS ed in ogni caso su esplicita richiesta ed approvazione di preventivo.** Nel caso in cui si preveda che il dipendente si debba trovare senza computer per un tempo superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi è necessario fornire un PC in sostituzione con i programmi necessari alla normale attività lavorativa.

L'impresa appaltatrice è inoltre tenuta ad ottemperare con la massima diligenza ai seguenti oneri:

- ✓ fornire materiale di ricambio perfettamente funzionante entro e non oltre i termini fissati dell'apposita richiesta di fornitura, nei locali indicati dalla RESAIS, con trasporto fino ai locali destinati all'utilizzo delle apparecchiature, installazione e messa in funzione a proprie cura, spese e rischio;
- ✓ fornire garanzia legale sui componenti hardware installati, nei termini di legge ed in ogni caso su esplicita richiesta della RESAIS;

Art. 5

Personale

L'impresa dovrà fornire tecnici propri specializzati e la stessa dovrà attestare l'avvenuta formazione di base e specifica di cui al D.Lgs. 81/08. L'impresa aggiudicataria dovrà fornire, copia del documento di valutazione dei rischi (DVR) e l'eventuale certificazione di cui al D.Lgs. 37/08 relativamente alle prestazioni richieste, documento unico di valutazione dei rischi interferenti (DUVRI), redatto in collaborazione con RESAIS S.p.A..

L'impresa dovrà fornire l'elenco di almeno due numeri di telefono cellulare per la reperibilità tecnica e la disponibilità di almeno un furgone/autovettura aziendale per il trasporto delle attrezzature informatiche.

Gli interventi possono essere comunicati al tecnico direttamente tramite il cellulare; non devono esserci intermediari, es. altri dipendenti o addirittura call-center.

Art. 6

Aggiudicazione del servizio

Il criterio di aggiudicazione previsto per l'appalto in oggetto è quello a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

L'aggiudicazione del servizio sarà effettuata in favore dell'impresa che avrà presentato la migliore offerta ad insindacabile giudizio della RESAIS, che si riserva la facoltà di poter sospendere in qualsiasi momento



Capitolato Speciale d'Appalto
Affidamento del Servizio di Manutenzione della Attrezzatura Informatica della
Resais Spa - via A. Borrelli 10 - 90139 Palermo

la presente procedura senza alcun onere per la stessa.

L'offerta economica dovrà indicare le percentuali di ribasso sugli importi di cui all'art.3 del presente capitolato.

Con la presentazione dell'offerta economica dovranno essere forniti:

- ✓ copia del presente capitolato speciale d'appalto, firmato in tutte le sue pagine per accettazione;
- ✓ DURC positivo in corso di validità per tutta la durata del contratto;
- ✓ certificato d'iscrizione alla Camera di Commercio;
- ✓ autocertificazione del possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale per i lavori richiesti dal presente capitolato.

Art. 7

Condizioni della fornitura

Il prezzo offerto dall'Appaltatore, riferito al costo orario della manodopera deve intendersi onnicomprensivo, (costi relativi all'intervento e all'eventuale trasporto attrezzature, spedizioni, "diritto di chiamata") la sola IVA rimane a carico della Società.

Art. 8

Non conformità del servizio e/o ricambi e applicazione penali

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile alla ditta, per interruzione ingiustificata dei servizi e/o il servizio stesso non venga espletato in conformità a quanto previsto dal presente capitolato, ad esempio per quanto concerne i tempi di intervento, la reperibilità dei tecnici al cellulare, l'assenza del tecnico la mattina dei giorni lavorativi, eventuale sostituzione del personale tecnico con personale meno qualificato e meno stabile e qualsiasi altra negligenza, l'Amministrazione applicherà alla ditta una penale pari al valore della prestazione non adempiuta o non conforme, fatta salva in questi casi la facoltà da parte dell'Amministrazione di far svolgere il servizio addebitandone i costi all'impresa appaltatrice.

In caso di negligenze reiterate o particolarmente gravi l'Amministrazione potrà risolvere di diritto il contratto di cui al presente capitolato.

Qualora, la RESAIS richiedesse alla ditta appaltatrice la fornitura di ricambi e gli stessi dovessero risultare, a giudizio motivato della Società, in tutto o in parte non conformi a quanto richiesto o se, per qualunque causa, fossero inaccettabili, il fornitore sarà tenuto a ritirarli a sue spese salvo il risarcimento di eventuali danni.

La Società si riserva la facoltà di sottoporre a verifiche tecniche l'intervento di riparazione e/o i prodotti consegnati. La ditta appaltatrice si impegna ad accettare le relazioni di verifica e, nel caso in cui la merce e/o il servizio non corrispondano alle norme prescritte, a pagare le relative spese oltre, naturalmente, a risarcire la Società per eventuali danni.

Art. 9

Subappalto, cessione del contratto e del credito.

Il subappalto è vietato, pena la risoluzione del contratto.

E' vietata ogni forma totale o parziale di cessione del contratto, pena la risoluzione del contratto oggetto del capitolato. Non è consentita la cessione dei crediti.



Capitolato Speciale d'Appalto
Affidamento del Servizio di Manutenzione della Attrezzatura Informatica della
Resais Spa - via A. Borrelli 10 - 90139 Palermo

Art. 10

Tracciabilità dei flussi finanziari

L'esecutore si impegna ed obbliga ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. L'Azienda effettuerà i pagamenti esclusivamente tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato, anche non in via esclusiva, alla gestione dei movimenti finanziari i cui estremi identificativi verranno comunicati dall'operatore economico aggiudicatario. I dati personali raccolti saranno trattati, anche con mezzi informatici, esclusivamente per il procedimento per il quale la dichiarazione viene resa (art. 13 D.Lgs. 196/2003).

Art. 11

Controversie

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti, viene stabilito come foro competente quello di Palermo.