



PROVINCIA DELLA SPEZIA

SETTORE AMMINISTRATIVO

Servizi Generali - Nuove Tecnologie

SPECIFICHE TECNICHE RELATIVE AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DI BASE RETE INFORMATICA PROVINCIALE

Art. 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Le presenti specifiche tecniche regolano i servizi di seguito elencati:

- manutenzione di tutte le apparecchiature informatiche in dotazione agli uffici provinciali;
- assistenza tecnica dei software di base di SERVER e CLIENT;
- backup dei dati memorizzati nei server;
- controllo rete della trasmissione dati;
- sistemi di virtualizzazione;
- assistenza alla installazione dei software gestionali in uso nell’Ente;
- amministrazione utenti dei portali in uso all’Ente.

Si riporta di seguito un elenco sintetico dei beni oggetto del servizio, precisando che esso ha valore meramente esemplificativo, inteso soprattutto ad indicare le professionalità richieste per l’esecuzione del servizio stesso.

Circa 150 PC in rete, compresi notebook, con sistema operativo WXP, W7, W8 e W10;
n. 10 SERVER HP, SIEMENS, IBM, ACER con sistema operativo Windows 2008/2016 Server;
n. 5 U.P.S. META SYSTEM e HP;
n. 4 Desktop MACINTOSH;
n. 5 STAMPANTI (laser, inkJet e deskJet);
n. 10 STAMPANTI di rete HP, EPSON, MINOLTA, RICOH e SAMSUNG;
n. 8 SCANNER (formato A4 e A3);
n. 2 PLOTTER HP;
n. 8 Orologi di timbratura TRP2000 e TRAX;
n. 5 Proiettori.

SOFTWARE DI BASE:

WINDOWS XP; WINDOWS 7; WINDOWS 8; WINDOWS 10;
WINDOWS 2008 SERVER; WINDOWS 2016 SERVER;
MAC OS9; MAC OSX;
MICROSOFT OFFICE e OPEN OFFICE;
ANTIVIRUS, ANTISPYWARE, ANTIMALWARE, ANTISPAM;
POSTA ELETTRONICA E BROWSER.

SOFTWARE GESTIONALE:

“SICR@WEB” – gestione dei flussi documentali;
“SICR@WEB” – gestione finanziaria;
“Ge.Ri.P.web” – gestione presenze/assenze del personale.

Art. 2 - DURATA DELL’AFFIDAMENTO

L’affidamento avrà la durata di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio del servizio. Ove ammissibile, l’Ente si riserva:

- di richiedere all’aggiudicatario l’esecuzione anticipata del contratto ai sensi dell’art. 32 comma 8 e comma 13, del Codice D. Lgs. 50/2016;
- di prorogare il contratto ai sensi dell’art. 106 c. 11 D. Lgs. 50/2016;
- di imporre all’appaltatore l’aumento o la diminuzione delle prestazioni ai sensi dell’art. 106 c. 12 D. Lgs. 50/2016;

Art. 3 - DEFINIZIONE DELLE PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'appaltatore dovrà garantire la manutenzione di tutto l'hardware in dotazione all'Ente e dei sistemi operativi utilizzati sia per i server sia per i client; dovrà garantire inoltre l'assistenza tecnica degli applicativi software sopra indicati ed in uso agli uffici provinciali.

L'appaltatore è obbligato, in caso di malfunzionamento – intendendosi per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi interruzione delle ordinarie prestazioni e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto dalla relativa documentazione tecnica o manualistica d'uso – a ripristinarne la piena funzionalità entro 2 ore dalla rilevazione del guasto o anomalia.

Per *assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware* si intende il complesso degli interventi volti ad assicurare le normali condizioni di funzionamento di tutte le attrezzature informatiche, in garanzia e non, provvedendo quindi alla eliminazione di qualsiasi tipo di guasto fisico intervenuto sulla rete provinciale.

Per *assistenza tecnica del software di base* si intende il complesso degli interventi di installazione, configurazione e ripristino del software di base dei server e dei client installati, dei software di gestione della rete, dei sistemi antivirus, dei prodotti Office e open office, della posta elettronica, dei browser internet.

Per *backup dei dati memorizzati nei server* si intende la gestione dei salvataggi giornalieri ed eventuali ripristini dei dati memorizzati nei server attraverso l'uso di software specifici.

Per *controllo rete della trasmissione dati* si intende il controllo delle prestazioni della rete TD ed il supporto al servizio economato che stipula i contratti con i gestori della trasmissione.

Per *sistemi di virtualizzazione* si intende il complesso degli interventi volti ad assicurare il corretto funzionamento dei sistemi di virtualizzazione.

Per *assistenza tecnica ai software gestionali* si intende l'insieme delle operazioni necessarie all'installazione sui client degli applicativi in uso presso l'Ente, al loro test ed eventuale aggiornamento di release.

Per *amministrazione utenti dei portali in uso all'Ente* si intende l'attività di creazione e manutenzione degli utenti dei portali utilizzati dai vari servizi dell'Ente.

Il servizio comprende altresì:

- funzioni di help desk, ossia suggerimenti all'utente in merito alle attività necessarie per tentare una eventuale risoluzione immediata del problema;
- l'esecuzione di attività di manutenzione preventiva da concordarsi con il responsabile della struttura informatica provinciale;
- il salvataggio su supporto magnetico esterno di dati installati su una postazione di lavoro ed il loro eventuale trasferimento su altra in sostituzione o meno, ove ciò venga richiesto;
- il ritiro delle attrezzature guaste non riparabili presso la sede provinciale, la immediata temporanea sostituzione delle stesse con macchine aventi le medesime caratteristiche e prestazioni tecniche e la riconsegna di quelle riparate con contestuale ritiro di quelle cedute in prestito;
- la consulenza per la scelta di hardware e software di nuova dotazione dell'Ente.

Per lo svolgimento del servizio l'affidatario dovrà assicurare:

- la presenza di un tecnico esperto presso il servizio Nuove Tecnologie in rapporto alle esigenze operative del servizio stesso, attualmente quantificabili in almeno **21 ore settimanali**;

- la reperibilità, tramite telefono, negli orari ed in tutte le giornate in cui l'Ente eroga servizio.

E' a carico dell'Ente appaltante il prezzo delle parti di ricambio dell'hardware fuori garanzia; la eventuale sostituzione delle stesse è subordinata al preventivo assenso del referente provinciale di cui al successivo articolo 8.

L'affidatario si impegna a garantire, previa richiesta dell'appaltante, l'esecuzione di ulteriori attività, comunque sempre attinenti al servizio in oggetto, conseguenti ad eventi straordinari nonché sopravvenute esigenze degli uffici provinciali nel corso dell'affidamento.

Art. 4 - VARIAZIONI DEL PARCO MACCHINE

L'Ente appaltante ha la possibilità di variare l'attuale parco macchine sia in diminuzione per effetto del processo di transizione in atto inerente al riordino delle funzioni conferite all'Ente Provincia dalla L. n. 56/2014, che in aumento per dotazione aggiuntiva di apparecchiatura non contemplata, sotto l'aspetto tecnologico, nella elencazione di cui all'art. 1.

Art. 5 - AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene affidato ai sensi dell'art. 32 comma 9 del D. Lgs. 50/2016. L'Ente si riserva la facoltà della consegna in via d'urgenza del servizio medesimo ai sensi dell'art. 32 comma 8 del decreto *cit.*

Art. 6 - PREZZO DELL'AFFIDAMENTO

Il corrispettivo (IVA esclusa) per l'esecuzione delle attività di cui al precedente articolo 3, con esclusione quindi del prezzo delle eventuali parti di ricambio sull'hardware fuori garanzia, viene stabilito a seguito del prezzo offerto dalla ditta appaltatrice quale ribasso sull'importo a base di gara.

Art. 7 - MODALITA' FATTURAZIONE CORRISPETTIVO E PAGAMENTO DELLO STESSO

L'addebito del corrispettivo deve avvenire con emissione di fatture elettroniche mensili con pagamento a 30 gg. dalla data di ricezione delle stesse.

Art. 8 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA

L'appaltatore, dovendo accedere agli uffici provinciali per l'effettuazione del servizio in oggetto, è tenuto a mantenere totale riservatezza su quanto potrà venire in sua conoscenza sia sotto l'aspetto tecnico-informatico, sia sotto l'aspetto della acquisizione di notizie elaborate.

Art. 9 - OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE VERSO IL PERSONALE DIPENDENTE

La Ditta appaltatrice è tenuta a rispettare tutti gli obblighi verso i propri dipendenti imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e

[COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE](#)

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale

- Num. Prot : 0018294 del 29/07/2019 10:07:43 - Esecutività <%data_inizio_esecutivita%>

assicurazioni sociali, assumendone gli oneri relativi. La ditta stessa s'impegna altresì a regolare nei confronti dei propri dipendenti un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dai vigenti contratti collettivi di lavoro, per la categoria e la località in cui i lavori si svolgono.

La Ditta appaltatrice esonera pertanto fin da ora l'Ente appaltante, nella maniera più ampia, da qualsiasi responsabilità che dovesse derivare dalle omesse assicurazioni obbligatorie del personale addetto alle prestazioni oggetto dell'affidamento e, comunque, da qualsiasi violazione o errata applicazione della normativa sopra richiamata.

Art. 10 - IMPEGNO ALLE PRESTAZIONI

La sottoscrizione per accettazione delle specifiche tecniche, da parte dell'appaltatore, avrà valore di impegno contrattuale.

Art. 11 - CLAUSOLE RISOLUTIVE

L'Ente appaltante può richiedere la risoluzione dell'affidamento per inadempimento dell'appaltatore nei casi seguenti:

mancata effettuazione delle attività di cui all'art. 3;

mancata risoluzione del guasto o anomalia/software nei termini di cui all'art. 3.

L'affidamento potrà altresì essere risolto nel caso di violazione dell'obbligo di riservatezza sancito dall'articolo 8.

Art. 12 - FACOLTA' DI RECESSO

L'Ente appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento e con semplice preavviso di giorni trenta, oltre che per comprovata inadempienza anche solo parziale da parte dell'appaltatore delle clausole contrattuali, anche per ragioni di forza maggiore conseguenti al mutare degli attuali presupposti organizzativi. In tal caso l'appaltatore non potrà pretendere risarcimenti o compensi di sorta.

Può inoltre recedere dal contratto in qualsiasi momento con preavviso di mesi tre e per qualsivoglia motivazione, senza che l'appaltatore possa sollevare eccezione alcuna o pretendere compensi di sorta.

Art. 13 - FORO COMPETENTE

Per la definizione di tutte le controversie tra l'Ente appaltante e l'appaltatore che possono insorgere in relazione al presente rapporto contrattuale, comprese quelle inerenti la validità del medesimo, la sua interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà competente il Foro della Spezia.

Art. 14 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il RUP è la dott.ssa Diana Maggiani, Responsabile del Servizi Generali.

Art. 15 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

RUP: Dott.ssa Diana Maggiani – Responsabile del Servizio "Servizi Generali", Telefono: 0187/742340, PEC: economato.provincia.laspezia@legalmail.it;

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito GDPR) si informano gli operatori economici che:

- il titolare del trattamento dei dati è la Provincia della Spezia, in qualità di Stazione Appaltante (P. IVA: 00218930113), con sede in La Spezia (SP), Via V. Veneto n. 2, Telefono: 0187/7421, PEC: protocollo.provincia.laspezia@legalmail.it;
- il responsabile della protezione dei dati personali nominato (c.d. DPO) è la Dott.ssa Angela Emanuele, reperibile ai seguenti dati di contatto: Società Labor Service S.r.l. con sede in Novara (NO), Via Righi n. 29, Telefono: 0321/1814220, E-mail: privacy@labor-service.it, PEC: pec@pec.labor-service-it;
- i dati raccolti direttamente dall'interessato e reperiti da fonti accessibili al pubblico (ad esempio: CCIAA, Albi, ecc.) oltre che quelli dichiarati, saranno utilizzati dagli uffici della Provincia della Spezia, esclusivamente per le finalità di gestione della procedura di gara sino alla formulazione della proposta di aggiudicazione e verifica possesso requisiti dell'operatore economico proponente aggiudicatario ex art. 32 comma 8 D. Lgs 50/2016;
- le basi giuridiche di tale trattamento sono, ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. c) ed e) del Regolamento (UE) 2016/679 l'adempimento di un obbligo di legge e l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare.
- il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei sia con supporti informatici a disposizione degli uffici;
- i dati verranno comunicati al personale dipendente da questa Provincia per le finalità espresse e potranno essere comunicati ad altri soggetti, pubblici o privati, se previsto da disposizioni di legge o di regolamento;
- il titolare del trattamento non ha intenzione di trasferire i dati personali degli interessati verso un Paese terzo all'Unione Europea o verso un'organizzazione internazionale e saranno conservati permanentemente;
- lo/gli interessato/i potrà/potranno esercitare uno dei seguenti diritti: diritto di accesso ai propri dati (art. 15 GDPR); diritto di rettifica (art. 16 GDPR); diritto alla cancellazione (art. 17 GDPR); diritto di limitazione di trattamento (art. 18 GDPR); diritto di opposizione (art. 21 GDPR).
- tutti i sopraesposti diritti possono essere esercitati comunicandolo al titolare attraverso i dati di contatto sopra citati. Inoltre l'interessato ha il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo (garante per la protezione dei dati personali);
- il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara pena l'esclusione secondo la disciplina vigente in materia di partecipazione agli appalti pubblici.