



SETTORE TECNICO

Servizio Concessioni - Assicurazioni – Trasporti – Nuove Tecnologie

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE RELATIVI AI SISTEMI DI INFORMATICA (PC E PERIFERICHE) COSTITUENTI LA RETE TELEMATICA PROVINCIALE E DI PRESIDIO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO. CIG Z1534F4CE1

PREMESSA

Il presente capitolato ha per oggetto il **servizio di assistenza e di manutenzione HW e SW** sull'insieme di personal computer (notebook e PC Desktop) e periferiche distribuito presso gli uffici centrali e periferici della Provincia della Spezia con personale di presidio delle postazioni di lavoro.

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto dell'appalto sarà l'acquisizione dei servizi di seguito descritti:

1.1 GESTIONE ANAGRAFICA DI TUTTE LE RISORSE INFORMATICHE (ANAGRAFE INFORMATICA)

L'operatore economico dovrà procedere al censimento dell'intera base dati anagrafica delle apparecchiature informatiche anche mediante l'utilizzo di un software gestionale messo a disposizione dall'ente.

È facoltà dell'ente sostituire a propria discrezione il software gestionale con altro equivalente al quale l'operatore economico dovrà adattarsi senza nessun costo aggiuntivo per l'ente.

L'operatore economico, per tutta la durata del contratto, tiene costantemente aggiornata l'anagrafe informatica mediante l'inserimento nel data base dei dati relative a:

- a) Nuove installazioni
- b) Movimenti, sostituzioni, manutenzioni, installazione software, disinstallazioni, dismissioni e rottamazioni

L'operatore economico, se lo ritiene opportuno, può effettuare altre operazioni di inventariazione fisica delle attrezzature, oltre a quella prevista al comma 3, concordandone il periodo di esecuzione con l'Ufficio Nuove Tecnologie.

La base dati dell'anagrafe informatica deve contenere le seguenti informazioni, per ogni attrezzatura informatica presente:

- a. il numero di matricola dell'inventario provinciale (se richiesto);
- b. il soggetto proprietario;
- c. la tipologia, la marca ed il modello;
- d. lo stato dell'attrezzatura (assegnata, disponibile, in riparazione, da dismettere, dismessa) (se richiesto);
- e. licenze d'uso;
- f. il numero di serie attribuito dal produttore;

- g. la data dell'installazione e del collaudo (se richiesto);
- h. la data dell'ultimo censimento in cui è stata rilevata;
- i. le informazioni logistiche (unità organizzativa e se richiesto sede, ufficio, piano, stanza);
- j. i dati identificativi dell'utente assegnatario (user-id, nome, cognome, telefono, account di posta interna);
- k. i dati identificativi del consegnatario, se diverso dall'utente;
- l. la data di scadenza della garanzia, compresa anche quella delle parti riparate o sostituite;
- m. i dati di rete (nome della risorsa in rete, indirizzo di rete se statico);
- n. i dati dei software (elenco dei pacchetti e dei software installati);
- o. le parti interne sostituite o riparate con le date degli interventi, inclusi i materiali consumabili e le batterie dei computer portatili;

L'operatore economico può gestire i dati anche attraverso basi dati e/o software diversi, purché i dati siano immediatamente collegabili tra loro attraverso l'identificativo univoco di ciascuna attrezzatura, costituito dal numero di matricola.

1.2 HELP DESK DI PRIMO LIVELLO

L'help desk di primo livello è diretto a gestire i contatti con l'utente e a risolvere i problemi segnalati, anche mediante l'attivazione dell'help desk di secondo livello o di altri fornitori della Provincia della Spezia.

In particolare l'help desk di primo livello deve:

- a. fornire risposta a richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche in uso presso la Provincia (hardware e software di base);
- b. analizzare e risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità, anche per via telematica o tramite collegamento remoto;
- c. raccogliere e registrare informazioni utili a risolvere questo tipo di problemi qualora dovessero ripresentarsi;
- d. attivare l'help desk di secondo livello per i problemi che richiedono un intervento specialistico;
- e. attivare l'intervento di altri fornitori della Provincia per i problemi di relativa competenza, previa autorizzazione dell'UNT;
- f. analizzare le statistiche, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
- g. adoperarsi ad adottare ogni misura utile per far fronte in via transitoria a situazioni temporanee di disservizio anche se la soluzione delle stesse dipenda da altro fornitore della Provincia.
- h. ricevere le richieste (su numero di telefono dedicato o e-mail o ticket);
- i. prendere in carico le richieste di competenza, trasferendo le altre all'UNT;
- j. provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza, inserendole nel sistema di archiviazione e gestione dei problemi, attribuendo la classificazione sulla base di quanto previsto ai successivi paragrafi;
- k. gestire le "procedure di escalation" verso strutture di assistenza specifiche per i problemi non risolvibili, attivando l'help desk di secondo livello o altri fornitori dell'ente;
- l. monitorare lo stato dei processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti, anche quando l'intervento sia stato effettuato da diverso fornitore;
- m. comunicare al richiedente l'intervento il tempo previsto di risoluzione;
- n. rendicontare l'utente sullo stato dell'intervento, anche quando l'intervento sia a carico di un diverso fornitore;
- o. registrare la chiusura della richiesta di intervento, anche per quelli smistati ad altri fornitori, non appena risolto il problema che ha originato la richiesta.

Ai fini della classificazione delle priorità di intervento, l'help desk di primo livello utilizza il seguente schema:

- a. malfunzionamento o richiesta in situazioni che causano un blocco ad un'attività critica per la Provincia: priorità "molto alta";
- b. malfunzionamento o richiesta a seguito del quale l'utente è impossibilitato a proseguire nelle proprie mansioni: priorità "alta";
- c. malfunzionamento o richiesta a seguito del quale l'utente può ancora svolgere le proprie mansioni ma con operatività ridotta: priorità "media";
- d. malfunzionamento o richiesta che non pregiudica l'operatività dell'utente: priorità "bassa";
- e. agli interventi richiesti da utenti con qualifica dirigenziale, di posizione organizzativa, di protocollatore o di sportello è comunque assegnata priorità non inferiore ad "alta".

L'UNT può attribuire insindacabilmente il grado di priorità ad una richiesta di intervento.

L'UNT, in relazione agli applicativi installati o che saranno installati sui server e sui client, comunica all'operatore economico i nominativi e recapiti dei fornitori terzi da attivare per la risoluzione di problemi relativi ad applicativi software specifici.

Il servizio di help desk può essere attivato anche su segnalazione dell'UNT.

L'operatore economico fornisce il servizio di help desk di primo livello attraverso il personale appartenente al gruppo di lavoro dedicato.

Informazioni e rapporti sull'andamento dei servizi di help desk

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta, l'help desk di primo livello deve registrare almeno le seguenti informazioni:

- a. data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
- b. soggetto che ha richiesto l'intervento;
- c. destinatario dell'intervento, se diverso dal punto b);
- d. sede lavorativa del destinatario;
- e. settore/servizio di appartenenza del destinatario
- f. modalità di ricezione della richiesta (telefono, e-mail);
- g. descrizione del problema;
- h. azione avviata (presa in carico, smistamento ad altro fornitore della Provincia o rigetto), con data e ora dell'azione.

Nel caso di presa in carico della richiesta, l'help desk di primo livello registra anche le seguenti informazioni:

- a. classificazione del problema;
- b. modalità di intervento (descrizione di massima);
- c. stima del tempo per la risoluzione del problema.

Nel caso di smistamento della richiesta a fornitore esterno, l'help desk di primo livello registra anche le seguenti informazioni:

- a. indicazione del fornitore coinvolto;
- b. informazioni ricevute dal fornitore coinvolto su modalità e tempi di intervento.

Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza, escluse solo quelle rigettate, l'help desk di primo livello registra almeno le seguenti informazioni:

- a. intervento effettuato;
- b. data e ora di risoluzione del problema.

L'UNT potrà richiedere un report delle attività svolte a scadenza concordata con l'operatore economico in fase di consegna del servizio,

1.3 HELP DESK DI SECONDO LIVELLO

Il servizio di help desk di secondo livello è diretto alla soddisfazione di richieste di assistenza che, per loro natura, necessitano di personale specializzato.

L'help desk di secondo livello assicura l'erogazione dei seguenti servizi, attraverso tecnici specializzati dell'operatore economico:

- a. manutenzione delle attrezzature informatiche e assistenza tecnica sul software installato;
- b. antivirus e distribuzione software;
- c. supporto agli altri fornitori dell'ente attivati dall'help desk di primo livello.

1.4 TIPOLOGIE E MODALITÀ DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione comprende:

- a. la manutenzione preventiva, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 1.4.1;
- b. la manutenzione correttiva, da svolgersi secondo le modalità di cui agli articoli 1.4.2;
- c. la manutenzione adeguativa, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 1.4.3;
- d. attività manutentive diverse da svolgersi secondo le modalità di cui all'art. 1.4.4.

Tutte le attività manutentive di seguito descritte possono essere svolte sia on-site sia da remoto.

Gli interventi di manutenzione devono essere effettuati con modalità da concordare con il responsabile dell'ufficio o con l'utente e comunque tali da intralciare il meno possibile il regolare svolgimento delle attività lavorative ivi svolte.

Il rischio per l'eventuale perdita di dati causata da imperizia, imprudenza o negligenza derivante dalle operazioni manutentive di cui al presente titolo rimane a totale carico dell'operatore economico, che sarà tenuto a risarcire l'ente e a ripristinare a proprie spese la condizione d'origine sia per quanto riguarda i sistemi, il software installato e i dati presenti.

Specifiche del servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione deve garantire il corretto funzionamento delle attrezzature informatiche e, nel caso di guasti o malfunzionamento, il ripristino delle stesse in condizioni di efficienza.

Il servizio di manutenzione ha per oggetto le attrezzature informatiche di proprietà o comunque in uso all'ente nella consistenza e nella collocazione che sarà fornita all'operatore al momento della consegna del servizio.

Non comportano variazione dell'importo del presente appalto:

- a. la modifica dell'ubicazione delle attrezzature informatiche o la loro assegnazione a sedi diverse rispetto alla sede centrale;
- b. la variazione della consistenza degli apparati per tutta la durata dell'appalto.

Per le attrezzature informatiche coperte da garanzia, fino alla naturale scadenza della stessa, l'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori dell'ente negli interventi da questi effettuati. Alla naturale scadenza della garanzia, le attrezzature informatiche sono prese in carico e poste in manutenzione dall'operatore economico.

L'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori dell'ente nelle consegne e/o nelle distribuzioni, presso gli utenti dell'ente, delle eventuali attrezzature informatiche che saranno in uso allo stesso.

1.4.1 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Nell'ambito della manutenzione preventiva l'operatore economico effettua i controlli previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche.

In particolare, tale attività prevede anche controlli o sostituzioni di componenti dei sistemi, con le modalità da concordare con l'UNT.

1.4.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Nell'ambito della manutenzione correttiva l'operatore economico effettua interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni.

Gli interventi di manutenzione devono essere effettuati a seguito di qualsiasi malfunzionamento, compresi danneggiamenti causati da virus, da installazioni di software non andate a buon fine, da uso errato o da eventi accidentali.

Il servizio non comprende le seguenti prestazioni:

- a. lavori sugli impianti tecnici di alimentazione delle macchine;

In particolare, il servizio è svolto secondo la seguente procedura:

- a. analisi ed individuazione del malfunzionamento denunciato;
- b. rimozione della causa del guasto tramite soluzione del problema o tramite sostituzione delle parti riscontrate difettose e ripristino delle normali condizioni di funzionamento della attrezzatura informatica;
- c. in caso di guasto del componente "hard disk", ripristino dei dati, previa tempestiva comunicazione l'UNT, che può definire le modalità operative per il ripristino degli stessi;
- d. re-installazione di eventuali software aggiuntivi presenti sulla macchina prima del guasto;
- e. collaudo del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione del guasto;
- f. certificazione di esecuzione dell'intervento tramite compilazione di un rapporto cartaceo debitamente firmato da parte dell'utente;

L'operatore economico è tenuto a sostituire con altra apparecchiatura (muletto) fornita dall'ente, le attrezzature informatiche se non risulta possibile il ripristino in tempo utile da non bloccare per un tempo prolungato l'attività dell'utente oppure nel caso in cui l'attrezzatura informatica o una sua componente debba essere sostituita da altro fornitore dell'ente.

L'eventuale sostituzione o riparazione di componenti difettosi o malfunzionanti per le attrezzature coperte da propria garanzia sarà a cura dell'operatore economico mediante l'attivazione della garanzia stessa.

1.4.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

L'operatore economico, nell'ambito del servizio di manutenzione adeguativa, effettua gli interventi che si rendono necessari per assicurare la costante aderenza delle attrezzature informatiche all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo.

In particolare, l'operatore economico applica le modifiche eventualmente fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità e la sicurezza informatica delle attrezzature.

L'operatore economico, durante tutte le attività di manutenzione ordinarie e/o routinarie, si impegna al controllo ed eventuale rimozione di software non standard o non correttamente licenziato e alla relativa segnalazione all'UNT dell'ente di quanto riscontrato.

1.4.4 MANUTENZIONI DIVERSE (IMAC – ANTIVIRUS E DISTRIBUZIONE DEL SOFTWARE – SISTEMISTICA)

ATTIVITÀ IMAC (Install, Move, Add, Change)

L'operatore economico effettua le attività IMAC sulle attrezzature informatiche in uso presso le sedi e gli uffici dell'ente e comprendono:

- a. l'installazione di nuove attrezzature informatiche di cui l'ente si dovesse dotare nel corso del contratto;
- b. la movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso l'ente, da un ufficio all'altro o da una sede all'altra;
- c. il cambio di configurazione del sistema operativo o del software installati sulle attrezzature informatiche;
- d. l'installazione di software sulle attrezzature informatiche;

Nell'esecuzione delle attività IMAC di installazione di nuove attrezzature informatiche l'operatore economico deve assicurare almeno le seguenti attività, secondo le indicazioni impartite dall'UNT:

- a. connessione delle attrezzature alla rete locale e alla rete di alimentazione elettrica;
- b. installazione dei software in uso nonché degli specifici software indicati dall'UNT e dagli utenti che utilizzeranno l'attrezzatura;
- c. personalizzazione della configurazione software della attrezzatura informatica in base al profilo dagli utenti che utilizzeranno l'attrezzatura;
- d. eventuale trasferimento dati utente (Le memorie di massa sostituite vanno conservate dall'operatore economico per un periodo non inferiore a 60 giorni prima di essere formattate);
- e. verifica finale di funzionalità dell'attrezzatura;
- f. aggiornamento della base dati.

Nell'esecuzione delle attività IMAC di movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso l'ente, l'operatore economico deve assicurare almeno le seguenti attività, secondo le indicazioni impartite dall'UNT:

- a. disconnessione delle attrezzature dalla rete locale;
- b. trasporto delle attrezzature al luogo di destinazione.

In caso di operazioni massive (ad es. trasloco contemporaneo di più uffici), l'ente concorda con l'operatore economico un piano di intervento e provvede al trasporto delle attrezzature coadiuvato dal personale dell'ente o da personale messo a disposizione dalla stazione appaltante.

Sono a totale carico dell'operatore economico:

- a. perdita o danni alle risorse informatiche o ai singoli componenti nell'esecuzione delle attività IMAC;
- b. rischi derivanti da errata installazione, disinstallazione e collegamento delle risorse informatiche.

ANTIVIRUS E DISTRIBUZIONE DEL SOFTWARE

I servizi di seguito descritti sono resi di norma da remoto o tramite apposite procedure automatiche.

Servizio antivirus

L'operatore economico garantisce il controllo dei prodotti antivirus e in particolare, in accordo e secondo le direttive dell'UNT deve:

- a. verificare la presenza del prodotto antivirus su tutte le attrezzature informatiche censite ed installare, ove non presente, il prodotto che sarà fornito dall'ente o segnalare l'anomalia al servizio di assistenza Sistemistica ove previsto;
- b. monitorare, sulla base delle informazioni fornite, la configurazione e lo stato dei prodotti installati sulle attrezzature informatiche;
- c. segnalare tempestivamente all'UNT evidenze di attacchi di virus, sulla base delle informazioni e degli allarmi generati dal prodotto di antivirus in uso;
- d. controllare preventivamente sulle principali fonti di informazione on line la presenza di allarmi in ambito di sicurezza dandone tempestive comunicazioni agli utenti e all'UNT.

Servizio di distribuzione software

L'operatore economico, nell'ambito del servizio di distribuzione software esegue, in accordo e secondo le direttive dell'UNT, le seguenti prestazioni:

- a. creazione e aggiornamento di librerie corrispondenti alle tipologie di attrezzature informatiche presenti nell'ente contenenti i principali parametri di installazione e configurazione del software di base e specifico, al fine di semplificare le eventuali nuove installazioni dei medesimi software;
- b. installazione e configurazione del software;
- c. applicazione di 'fix' risolutive di malfunzionamenti rilasciate dai produttori;
- d. installazioni a seguito di rilascio di nuove versioni di software, conseguenti ad un aggiornamento tecnologico generalizzato o specifico di una classe di utenti;
- e. distribuzione di dati nel caso di file di configurazione, di file utente o di file per prodotti antivirus;
- f. supporto all'ente per la verifica dei risultati e l'individuazione di eventuali azioni conseguenti;
- g. creazione e gestione di liste di utenti per la distribuzione del software.

L'operatore economico effettua il servizio di distribuzione software per i software oggetto dell'appalto e per nuovi software acquisiti dall'ente nel tempo di durata dell'appalto stesso.

L'operatore economico, in accordo con l'UNT, configura le attrezzature informatiche in modo da impedire al singolo utente l'installazione di software o il loro scaricamento da Internet.

L'operatore economico può procedere alle installazioni di software diversi da quelli base solo su esplicita autorizzazione dell'UNT.

L'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori dell'ente nelle consegne o nelle distribuzioni, presso gli utenti dello stesso, degli eventuali software acquistati.

Servizio di assistenza tecnica Sistemistica

L'operatore economico dovrà svolgere un servizio di assistenza Sistemistica nell'ambito di gestione di Microsoft Active Directory, per la gestione utenti, delle group policy e della software distribution, server windows, seguendo le indicazioni impartite dall'UNT e confrontandosi con il servizio di assistenza Sistemistica ove previsto.

ASSISTENZA SISTEMISTICA

L'operatore economico deve operare in stretta collaborazione con il servizio di assistenza Sistemistica ove previsto, in ogni caso deve seguire le indicazioni impartite dall'UNT su:

- a. backup dei dati memorizzati nei server;
- b. controllo rete della trasmissione dati;
- c. Sistemi di virtualizzazione

ART. 2 – ESCLUSIONI

Sono esclusi dal servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico dell'ente:

- a. la manutenzione e l'assistenza all'utilizzo dei software che gestiscono funzioni e servizi specifici, quali, a titolo meramente esemplificativo, quelli di contabilità, atti amministrativi, protocollo informatico, lavori pubblici, gestione del personale, gestione sedute del Consiglio, gli applicativi web, nonché di ogni altro software o applicativo web analogo di cui la Provincia si dovesse dotare.

L'esclusione di quanto indicato al paragrafo precedente non esime l'operatore economico aggiudicatario del servizio:

- a. dall'acquisirne conoscenza al fine di poter effettuare in autonomia le attività di installazione, configurazione e prima assistenza verso gli utenti;
- b. dal fornire le prestazioni necessarie per consentire gli interventi di assistenza degli altri fornitori dell'ente;
- c. dall'installare patches, drivers e quanto di competenza di produttori di Software e Hardware dai quali i prodotti sono stati acquisiti dall'ente.

ART. 3 – DOTAZIONE DI BASE DELL'ENTE E PRINCIPALI AMBIENTI OPERATIVI

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 (versioni MS Windows);
Server HP, SIEMENS, IBM, ACER con sistema operativo (versioni MS Windows Server);
U.P.S. META SYSTEM e HP;
Desktop MACINTOSH;
Stampanti (laser, inkJet e deskJet);
Stampanti multifunzione di rete;
Scanner (formato A4 e A3);
Dispositivi wifi
Proiettori per sale conferenze.

In relazione agli articoli sopra indicati, nel periodo di validità del contratto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di estendere il numero di postazioni soggette a manutenzione.

SOFTWARE DI BASE:

versioni MS Windows e versioni MS Windows Server;
MAC OS9; MAC OSX;
MS Office, Open Office, Libre Office;
Antivirus, Antispyware, Antimalware, Antispam;
Posta Elettronica e Browser.

Software gestionale in uso all'ente.

ART. 4 – PROFESSIONALITÀ RICHIESTE E INDIVIDUAZIONE DI UN REFERENTE

L'operatore economico deve individuare un referente nei rapporti con l'ente, denominato "Responsabile dell'assistenza", cui compete:

- a. supervisionare l'esecuzione dell'appalto in modo da garantire il rispetto della qualità e dei tempi stabiliti;
 - b. coordinare le attività del personale dell'operatore economico dedicato ai servizi;
 - c. notificare tempestivamente eventuali problematiche che possano pregiudicare il corretto svolgimento del servizio, e suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzarne gli impatti sull'ente;
 - d. suggerire azioni e raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati;
 - e. costituire il punto di contatto operativo tra l'operatore economico e l'ente, e in particolare l'UNT, con cui è in costante rapporto per la pianificazione e il coordinamento delle attività da svolgere.
- L'operatore economico deve individuare il responsabile dell'assistenza ed indicarlo all'ente.

Il personale da destinare al servizio oggetto del presente affidamento deve avere le seguenti competenze/capacità minime:

- Conoscenze tecniche approfondite su prodotti server e client Windows, (configurazione, installazione, assistenza), conoscenze approfondite sulle reti informatiche, anche wireless, e sul funzionamento e configurazione degli apparati (router, switch, access point, etc.);
- Competenza sul funzionamento e configurazione dei sistemi di backup;
- Capacità di configurare e gestire una rete, individuarne i problemi e risolverli;
- Competenza nei sistemi Open Source, in particolare antispam e proxy;
- Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche, conoscenze dei S.O. Microsoft, applicativi Office e LibreOffice, Antivirus e sui più comuni applicativi per PC a livello client;
- Competenza sistemistica nell'ambito di gestione di Microsoft Active Directory, per la gestione utenti, delle group policy e della Software distribution, server Windows, server Linux e di VMWare;
- Capacità di relazione con l'utenza

Ruoli e requisiti devono essere mantenuti per l'intera durata dell'affidamento.

L'operatore economico deve organizzare un presidio all'interno dell'ente, per lo svolgimento di tutti i servizi richiesti dal presente capitolato. A tale scopo l'ente mette a disposizione un numero di telefono e una postazione dedicata (scrivania, sedia, telefono).

Il gruppo di lavoro deve garantire una presenza minima di presidio di 1 persona a tempo pieno in base agli orari espressi nel seguente articolo.

L'operatore economico può affiancare, nello svolgimento del servizio o nel corso di specifiche attività di risoluzione di problemi o per adempiere al servizio altro personale oltre a quello di cui al comma precedente, senza aggravii di costo.

È facoltà dell'operatore economico predisporre una maggiorazione del monte ore settimanale. Tale facoltà sarà valutata nei criteri di aggiudicazione.

Rimangono di esclusiva competenza dell'operatore economico il potere direttivo sul personale (ferie, permessi, retribuzioni, adempimenti fiscali e retributivi) ivi compreso il potere disciplinare.

L'operatore economico è comunque tenuto a comunicare preventivamente i nominativi di coloro che accedono agli edifici provinciali.

Nel caso di sostituzione di uno o più componenti del gruppo di lavoro, l'operatore economico assicura comunque la rispondenza a quanto previsto dal presente articolo.

ART. 5 – COPERTURA OPERATIVA

L'operatore economico garantisce, per i servizi previsti dal presente capitolato, la copertura operativa presidiata per una media di 20 ore settimanali su base annua.

Attualmente la richiesta è calibrata sui seguenti orari:

- a. almeno 20 ore settimanali per 39 settimane (periodi autunnale, invernale e primaverile) nei giorni di lunedì, martedì, giovedì e venerdì;
- b. almeno 16 ore settimanali per le restanti 13 settimane (periodo estivo) di cui 4 ore nei giorni lunedì, martedì, giovedì e venerdì;
- c. La Provincia si riserva di chiedere la modifica delle fasce orarie per intervenute esigenze di servizio ed in accordo con l'operatore economico.

Nelle restanti ore e giornate di apertura dell'ente la copertura non è presidiata ma l'operatore economico deve garantire un servizio di assistenza telefonica e di pronto intervento per malfunzionamenti di severa entità entro un tempo massimo che sarà concordato con l'operatore economico al momento della consegna del servizio.

ART. 6 - ADEMPIMENTI A CARICO DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'operatore economico, un mese prima della scadenza del contratto, consegna alla Provincia una relazione su tutti i servizi oggetto del contratto stesso e si obbliga ad integrarla con le informazioni e i dati eventualmente richiesti dall'UNT.

L'operatore economico, dopo la scadenza del contratto, assicura, l'ausilio on site di un proprio referente al nuovo operatore economico subentrante per almeno cinque giorni lavorativi.

ARTICOLO 7 - ADEMPIMENTI IN MATERIA DI RAPPORTI DI LAVORO

L'operatore economico dovrà inoltre:

- assumersi ogni responsabilità in ordine all'assunzione ed al mantenimento al lavoro dei propri dipendenti, i cui contratti saranno scrupolosamente rispettosi delle leggi e dei contratti collettivi che li regolano, sia per il trattamento giuridico che per quello economico oltre che per quelli assistenziale, assicurativo e previdenziale;
- far osservare a tutti gli addetti al servizio la massima diligenza nell'esecuzione delle attività;
- manlevare e tenere indenne la Provincia da ogni e qualsiasi azione, pretesa o richiesta che possa essere avanzata nei confronti della stessa, a qualsiasi titolo, in relazione ai rapporti di lavoro con i propri dipendenti nonché per eventuali infortuni sul lavoro.

ARTICOLO 8 - OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI LAVORO E SICUREZZA

L'operatore economico è tenuto, e ne è il solo responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione e di indennizzo, all'esatta osservanza di tutte le norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione, assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori, vigenti al momento della stipula del contratto, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso dell'appalto, e in particolare nell'esecuzione del servizio l'operatore economico è obbligato ad applicare integralmente nei confronti dei dipendenti tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro per la specifica categoria di dipendenti e negli accordi locali integrativi dello stesso, in vigore per il tempo in cui si esegue l'appalto. È altresì obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica ed alla rigorosa osservanza delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute dei lavoratori (D.lgs 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni).

ARTICOLO 9 – TRATTAMENTO DEI DATI

a) INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - GARE D'APPALTO O ALTRE TIPOLOGIE DI AFFIDAMENTI

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è la PROVINCIA DELLA SPEZIA (P. Iva 00218930113), con sede in La Spezia (SP), Via Vittorio Veneto n. 2, telefono: 01877421, PEC: protocollo.provincia.laspezia@legalmail.it.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (c.d. DPO)

Il DPO nominato è reperibile ai seguenti dati di contatto: Labor Service S.r.l. con sede in Novara, via Righi n. 29, telefono: 0321.1814220, e-mail: privacy@labor-service.it, PEC: pec@pec.labor-service.it

FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali comuni e giudiziari (art. 10 GDPR), riguardanti l'interessato e trattati con modalità informatiche e cartacee, è finalizzato:

1. alla gestione delle procedure di gare di appalto, procedure negoziate e affidamenti diretti per l'assegnazione di lavori, servizi e forniture alle quali l'interessato ha deciso spontaneamente di partecipare;
2. in caso di aggiudicazione, all'instaurazione e gestione dei conseguenti rapporti contrattuali con la Provincia;
3. agli adempimenti amministrativo-contabili previsti da una norma di legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria

Il trattamento è lecito in quanto necessario:

1. all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte e all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6, par. 1, lett. b GDPR);
2. all'adempimento degli obblighi previsti dalla legge nazionale (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR) e regionale;
3. per lo svolgimento di una funzione istituzionale, per esercitare un compito di interesse pubblico connesso all'esercizio di pubblici di cui è investito il titolare del trattamento (art. 6, par. 1, lett. e) GDPR);
4. Per quanto concerne i dati relativi a condanne penali o misure di sicurezza penali, il trattamento è lecito in quanto consentito da una norma di legge in materia di accertamento dei requisiti di idoneità morale di coloro che intendono partecipare a gare d'appalto (art. 2 octies, par.3, lett. i) D.Lgs. 196/2003; art. 80 del D. Lgs. 50/2016 "Codice degli Appalti").

DESTINATARI DEI DATI

I dati personali trattati dal Titolare sono comunicati a: soggetti terzi qualora disposizioni di legge o di regolamento riconoscono tale facoltà di accesso; Autorità Nazionale Anticorruzione o altre Autorità Pubbliche o Autorità Giudiziarie.

TRASFERIMENTO DEI DATI

Il Titolare del trattamento non ha intenzione di trasferire i dati personali dell'interessato verso un Paese terzo all'Unione Europea o verso un'organizzazione internazionale. Ove si rendesse necessario si avvisa sin da ore che il trasferimento avverrà nel rispetto del Capo V del Regolamento (UE) 2016/679.

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati personali raccolti vengono conservati nel rispetto della vigente normativa e secondo le disposizioni relative alla documentazione amministrativa e alla gestione degli archivi delle Pubbliche Amministrazioni ai sensi del DPR 445/2000, D.Lgs. 42/2004 e D.Lgs. 82/2005.

NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per poter accogliere e valutare da parte dell'Ente la richiesta presentata o il diritto esercitato. In assenza vi sarà l'impossibilità di svolgere le valutazioni necessarie e dar seguito quindi alla richiesta o diritto esercitato.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

1. L'interessato può esercitare in qualsiasi momento uno dei seguenti diritti:
2. Diritto di accesso, cioè il diritto di chiedere al Titolare conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, ottenendo tutte le informazioni indicate all'art. 15 GDPR (es. finalità del trattamento, categorie di dati personali trattati ecc.);

3. Diritto di rettifica ossia la possibilità di correggere dati inesatti o richiederne l'integrazione qualora siano incompleti (art. 16 GDPR);
4. Diritto alla cancellazione nei casi indicati dall'art. 17 GDPR;
5. Diritto di limitazione di trattamento qualora ricorrano una o più delle ipotesi previste dall'art. 18 GDPR;
6. Diritto di opposizione, in qualsiasi momento, al trattamento dei dati personali che lo riguardano qualora ricorrano le condizioni indicate dall'art. 21 GDPR.

I diritti sopra elencati possono essere esercitati mediante comunicazione al Titolare attraverso i dati di contatto sopra indicati anche attraverso la compilazione di apposito modulo messo a disposizione sul sito internet istituzionale dell'Ente nella Sezione Privacy.

Inoltre, l'interessato ha il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali - <https://www.garanteprivacy.it/>

b) NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO ai sensi dell'art. 28 GDPR e NOMINA COME AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Il concorrente si impegna ad accettare, in caso di aggiudicazione, sia la nomina quale Responsabile del trattamento dei dati dei destinatari del servizio in appalto sia la contestuale nomina come Amministratore di Sistema della Provincia, per le attività svolte, ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008 recepito nella Gazzetta Ufficiale n. 300 del 24 dicembre 2008 e s.m.i, ed a rispettare le istruzioni che saranno impartite dalla Provincia della Spezia oltre che la normativa specifica in materia di protezione dei dati prevista dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D.lgs. 196/2003.

Il concorrente dovrà mettere in atto tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguata per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, comunicare l'avvenuta individuazione di eventuali sub-responsabili oltre che prevedere una formazione e istruzione in materia di privacy di tutto il personale operante nel servizio in appalto che avrà accesso ai dati personali.

Dati e informazioni devono essere trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dal Capitolato e dalla normativa in esso richiamata.

ARTICOLO 10 – DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà durata di 12 mesi a partire dalla data della determina di aggiudicazione.

Ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D.lgs 50/2016 la proroga tecnica è valutata pari a 6 mesi. Così come previsto dall'art. 106 comma 12 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la stazione appaltante - qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto - può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. L'affidatario è tenuto ad eseguirle, senza avere diritto a reclamare per tale motivo indennità o compensi di sorta fatta eccezione, in caso di incremento del servizio, del corrispettivo per la maggiore quantità di prestazioni richieste.

ARTICOLO 11 - MODALITÀ DEI PAGAMENTI

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolari fatture con cadenza mensile, previa verifica positiva di conformità al capitolato e di regolarità contributiva.

ARTICOLO 12 - SUBAPPALTO

Si rinvia a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016. Si precisa che la ditta aggiudicataria è tenuta allo svolgimento delle prestazioni in forma prevalente.

ARTICOLO 13 - CAUZIONE DEFINITIVA

La Ditta aggiudicataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire la garanzia definitiva nella misura e secondo le modalità di cui all'art.103 del D.Lgs. 50/2016.

ARTICOLO 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Provincia della Spezia si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al comma 1 dell'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione risolverà unilateralmente il contratto al verificarsi delle condizioni di cui al comma 2 dell'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A. R. ovvero tramite PEC indirizzata alla ditta aggiudicataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le giustificazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla risoluzione del rapporto.

In tutte le ipotesi di risoluzione sopra elencate, l'Amministrazione provvederà ad incamerare l'intero importo della cauzione fatto salvo il risarcimento per il maggior danno subito.

In tale caso l'Amministrazione Provinciale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando alla ditta inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti.

ARTICOLO 15 - RECESSO

L'Amministrazione Provinciale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt. 1373 e 1671 del Codice Civile
- dell'art. 109 del D. Lgs. 50/2016
- dell'art. 48. co.17°, D. Lgs. 50/2016

nei termini e con le modalità previste dall'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

ARTICOLO 16 - CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

ARTICOLO 17 - CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al Foro competente, ossia al Tribunale della Spezia.

Per la definizione di ogni eventuale controversia inerente l'esecuzione del presente appalto è esclusa la competenza arbitrale.

ARTICOLO 18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali presenti nella documentazione prodotta dai concorrenti sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per i quali sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo, nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dei dati personali.

ARTICOLO 19 - NORME FINALI

Per tutto quanto non previsto specificamente nei documenti su citati, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente normativa comunitaria e nazionale, per quanto compatibile.