I.R.I.S.
Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali
Biella

Fornitura di un Servizio di di gestione del sistema informativo del Consorzio I.R.I.S. di Biella

CAPITOLATO TECNICO

PREMESSA

II Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali I.R.I.S., (per brevità di seguito Ente) intende affidare ad un soggetto esterno la gestione dell'infrastruttura hardware e software di base, di ufficio e gestionale costituente il suo Sistema Informativo, con l'obiettivo di assicurare la funzionalità operativa dei servizi informativi e di infrastruttura di rete.

1 - AMBITI DEL SERVIZIO

Gli ambiti del servizio dovranno garantire:

a) Il supporto in loco nell'ambito sistemistico per interventi su server Linux e Windows in dotazione all'Ente, nella gestione del software di base, del software gestionale, nella manutenzione dei database server PostgreSQL, MySQL e Sql Server e relativi aggiornamenti e manutenzione PC;
b) Interventi sugli apparati di rete HPE e Mikrotik.
c) Interventi sistemistici sui server Esxi VmWare
d) Manutenzione ordinaria ed aggiornamenti programmati sul sistema di telefonia VOIP Kalliope PBX e Kalliope Fax;
e) Manutenzione ordinaria e gestione del sito istituzionale dell'Ente, delle caselle di posta elettronica istituzionale e degli altri siti attualmente gestiti;
f) Manutenzione ordinaria ed aggiornamenti programmati sul server Sicr@web;
g) Manutenzione ordinaria e gestione delle infrastrutture di rete Lan e geografiche dell'Ente;
h) Presenza presso la sede centrale dell'Ente in orario **"O00"** (cfr. TEMPI E MODALITÀ' DI FORNITURA DEL SERVIZIO) di un tecnico informatico alle dipendenze della ditta aggiudicataria (per brevità di seguito TI) in possesso di diploma in Informatica o laurea informatica ed esperienza lavorativa di almeno 10 anni presso enti pubblici nell'ambito informatico. Per garantire al ns. Ente la presenza costante del tecnico (TI) è esclusa la possibilità che la ditta si affidi a consulenti esterni ma soltanto a personale dipendente.
i) Presenza, presso la sede della ditta, di un responsabile di progetto (per brevità di seguito RP) che deve avere come requisito fondamentale laurea in ingegneria settore informazione ed esperienza lavorativa nel predetto settore per almeno 10 anni. Lo stesso (RP) dovrà aver conseguito le certificazioni Cisco CCNA. Tali requisiti di esperienza, di titoli e certificazioni precedentemente elencate sono indispensabili a garantire un'adeguata ed ampia conoscenza dei sistemi di rete fondamentali per la gestione e manutenzione dell'infrastruttura e degli apparati utilizzati dall'Ente.

Il Fornitore dovrà provvedere a quanto elencato precedentemente attraverso i servizi e le forniture indicate nei paragrafi seguenti:

1. **Servizio di help desk**: servizio di assistenza (help desk) agli utenti a seguito di malfunzionamenti e blocchi nell' utilizzo delle applicazioni software messe a disposizione dal Sistema Informativo e risoluzioni problematiche hardware sui sistemi client e sull'infrastruttura di rete.
2. **Assistenza e manutenzione**: assistenza preventiva sull'hardware; assistenza sul software; manutenzione correttiva sui guasti di ogni componente del sistema con ripristino e/o sostituzione delle stesse.
3. **Assistenza sul software** Aggiornamenti e manutenzione del software presente sui server e sui PC
4. **Attività pianificate e programmate**: interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software, ad esclusione delle applicazioni fornite dai Fornitori Terzi, (aggiornamenti antivirus, installazioni nuove patch

di sistema ecc.) e supporto ed esecuzione di eventuali attività logistiche programmate (spostamento di PC, server e loro periferiche, installazione di nuovi sistemi e periferiche, ecc). Installazione e configurazione di software fornito dall'Ente e/o dai fornitori terzi (installazione release di aggiornamento dei programmi gestionali, configurazione ambiente a supporto del gestionale, ecc.)

5. **Assistenza sulla connettività**: supporto al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità e monitoraggio con software specifico in dotazione all'ente (Zabbix Server Monitoring e Dude server).
6. **Sito istituzionale ed altri siti dell'Ente:** manutenzione del sito istituzionale dell'Ente, manutenzione altri siti gestiti dall'Ente di cui al punto "***Sito istituzionale ed altri siti dell'Ente***";
7. **Server di collaboration Zimbra:** Il TI dovrà gestire l'implementazione di nuove caselle email ed occuparsi della gestione per la risoluzione dei ticket aperti con la ditta affidataria del servizio di assistenza sistemistica avanzata e gestiti in teleassistenza.
8. **Server di Gestione Sicr@web:** Il TI dovrà gestire gli aggiornamenti sul server linux del gestionale dell'ente e delle personalizzazioni dei modelli relativi agli iter documentali (modulistica delibere, determine e procedimenti amministrativi).

1.1 - IL SERVIZIO DI HELP DESK

Il servizio avrà un punto di raccolta unico delle segnalazioni relative ai malfunzionamenti e di richiesta di assistenza e sarà in grado di monitorare il funzionamento del sistema.

Sarà così possibile identificare le tendenze e le principali fonti di anomalie e/o carenze e sulla base di queste indicazioni, effettuare interventi di manutenzione preventiva e correttiva.

1.2 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE ORDINARIA

L'assistenza richiesta dovrà prevedere una manutenzione preventiva e correttiva sull'hardware e un'assistenza sul software e potrà essere svolta sia il loco che attraverso un accesso remoto.

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento.

Gli interventi consisteranno nella diagnostica del malfunzionamento e nella conseguente attivazione dell'intervento per il ripristino delle apparecchiature con la riparazione e/o la sostituzione delle eventuali componenti guaste. I costi hardware delle riparazioni e gli interventi per la sostituzione delle antenne radio, sono esclusi dal presente servizio;

Il servizio deve essere prestato presso gli Uffici o i locali ove le apparecchiature sono installate. A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività dei tipi di manutenzione:

- Riconfigurazione degli apparati, periferiche e relativi collegamenti;
- Ripristino degli apparati, sostituzione di componenti difettosi (escluso il costo degli apparati da sostituire)
- Configurazione, riconfigurazione e messa in esercizio dei client
- Risoluzione del blocco, configurazione, ripristino e riconfigurazione dei sistemi server
- Svolgimento di test diagnostici e/o tuning atti a prevenire eventuali malfunzionamenti
- Risoluzione guasti e problematiche sul sistema di telefonia VOIP.

1.3 - ASSISTENZA SUL SOFTWARE

Gli interventi sono volti a garantire il buon funzionamento e l'aggiornamento del software dei PC e dei programmi di produttività individuale.
A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività.

- Risoluzione delle anomalie, errori o blocco di sistema operativo;
- Rimozioni di virus, malware e spyware, dove individuati;
- Installazione e prima configurazione del sistema operativo;
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche;
- Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver di sistema;
- Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche;
- Configurazione e funzionamento di software per la connessione ad eventuali apparati;
- Aggiornamenti antivirus
- Aggiornamenti del software applicativo;
- Installazione di nuove applicazioni;
- Modifica della configurazione delle applicazioni sui PC;
- Installazione di patch e nuove versioni.

- Gestione e attivazione caselle di posta elettronica istituzionale
- Gestione del sito istituzionale
- Gestione degli applicativi in uso

Anche per le applicazioni che riguardano Fornitori Terzi (Attuale gestionale Sicraweb) sarà cura del Fornitore del servizio garantire il supporto per l'istallazione degli aggiornamenti sui sistemi dell'Ente da svolgersi in autonomia o con il supporto del personale tecnico della ditta proprietaria del software.

1.4 – ATTIVITÀ PIANIFICATE E PROGRAMMATE

Tale assistenza comprende tutte quelle attività routinarie, a carattere periodico, sulla rete, sulle stazioni di lavoro, sulle periferiche e sui sistemi server finalizzate alla corretta gestione ed alla relativa messa in sicurezza del Sistema informativo dell'Ente, nonché alla sua implementazione o variazione. Tali servizi possono comprendere, a titolo di esempio:

- Svolgimento di test diagnostici e/o tuning atti a prevenire eventuali malfunzionamenti;
- Supporto allo spostamento e alla riconfigurazione di sistemi e periferiche;
- Riconfigurazione complessiva (sistemi, software) a fronte di mutate esigenze;
- Verifica e corretta esecuzione delle procedure di salvataggio;
- Applicazione e gestione dei requisiti minimi di sicurezza;
- Procedure di salvataggio e di ripristino.
- Spostamenti di posti di lavoro, e/o dei loro componenti
- Installazione e configurazione di nuove versioni e aggiornamenti di software
- Installazione e configurazione di nuovi posti di lavoro o di periferiche

1.5 – ASSISTENZA SULLA CONNETTIVITÀ

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi interconnessi in rete e alle connessioni delle sedi periferiche dell'Ente. Considerato che il ns. Ente prevalentemente utilizza come apparati attivi di rete apparecchiature Mikrotik il tecnico IT deve almeno essere in possesso della certificazione Mikrotik MTCNA.
Di seguito si indicano le attività:

- Supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dati, degli apparati, delle reti locali e delle reti geografiche dell'Ente;
- Individuazione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi;
- Configurazione, riconfigurazione del software di rete dei PC, dei server e di tutte le apparecchiature IP interconesse;
- Verifica di eventuali attività intrusive nella rete.

1.6 – ATTIVITÀ ESCLUSE DAL PRESENTE CAPITOLATO

Le attività escluse dal capitolato sono tutte quelle che non sono riconducibili ad attività di routine e/o manutenzione ordinarie. Tali attività possono comprendere, a titolo di esempio:

a) Migrazione di versioni del sistema operativo di server e/o PC
b) Installazioni e configurazione di nuovi server
c) Installazioni e configurazione di nuove apparecchiature di rete

Per le predette attività dovrà essere quantificata una tariffa oraria, o pacchetti di ore prepagate, che saranno oggetto di valutazione dell'offerta.

1.7 – SITO ISTITUZIONALE ED ALTRI SITI DELL'ENTE

Attualmente il portale dell'Ente (www.consorzioiris.net) è un CMS realizzato su piattaforma Microsoft IIS, linguaggio VbScript/ASP e con database misti (PostgreSql e SQLServer 2000). Questo CMS è residente su una macchina virtuale (per brevità di seguito V.M.) nel data center interno dell'Ente su server ESXi 5.5. Lo stesso portale è integrato con il back-office dell'Ente attraverso query eseguite direttamente sul database Postgres del gestionale Sicraweb.

Gli altri siti gestiti dall'Ente sono i seguenti:

www.filoarianna.it (Linux, Php, MySQL)

www.prontuariobiellese.it (Linux, Php e PostgreSQL)

formazione.consorzioiris.net (IIS AspVBScript)

www.spafonline.org (IIS AspVBScript)

Altre web application gestite:

genitori.consorzioiris.net (IIS AspVBScript)

helpdesk.consorzioiris.net (IIS AspVBScript)

telesoccorso.consorzioiris.net (IIS AspVBScript)

Prenotazioni locali con integrazione Zimbra (Linux, Php e PostgreSQL)

1.8 – SERVER DI COLLABORATION ZIMBRA

Il ns. Ente ha in dotazione un server di collaborazione di gruppo, Zimbra, per la gestione di messaggistica integrata anche con il sistema di telefonia centralizzata. La ditta aggiudicataria dovrà occuparsi della gestione per la risoluzione dei ticket aperti con la ditta affidataria del servizio di assistenza sistemistica avanzata.

I ticket dovranno essere aperti e gestiti con la ditta affidataria del servizio di assistenza sistemistica avanzata per problematiche complesse e gestiti in teleassistenza dal tecnico informatico (TI).

2 - LE SEDI

Le postazioni di lavoro interessate dal servizio sono distribuite presso le seguenti sedi (W=Windows, L=Linux):

- Biella Sede centrale, Via della Repubblica 22/B (15W, 7L)
- Andorno Micca, via B. Galliari, 50 - Andorno Micca (2W, 4L)
- Asilo Nido Miagliano Piazza Martiri della Libertà, 6 Miagliano
- Candelo Via F. Bianco, 48 – Candelo (2W, 2L)
- Cavaglià, Via Rondolino, n. 6 – Cavaglià (2W, 3L)
- Gaglianico, via Gramsci, 55 – Sandigliano (2W, 2L)
- Valle Elvo, via D. Tealdi, 20 – Zubiena (2W, 3L)
- Verrone piazza Marandono, 2 – Verrone (1W, 1L)
- SUSS e Filo d'Arianna, Via Belletti - Bona, 20 – Biella (7W)

3 – LE POSTAZIONI DI LAVORO

L'Ente è dotato di 57 client dislocati presso le sue sedi. Le stazioni di lavoro della sede centrale con sistema operativo Windows 7 Professional accedono direttamente ai dati gestionali mentre le postazioni delle sedi remote e le postazioni della sede centrale con sistema operativo Linux accedono ai dati gestionali attraverso una connessione rdp a due Virtual Machine Windows 7 Pro sulle quali è installato TSPLUS come server di accesso remoto.

I sistemi Windows sono tutti Windows 7 Professional mentre i client Linux sono versioni basate su ubuntu 14.04 (Lubuntu, Xubuntu, elementaryOS).

4 – GLI AMBIENTI APPLICATIVI

Presso l'Ente sono installati i seguenti prodotti software:

- SicraWeb (gestione finanziaria, contabilità, Protocollo,Tributi, Segreteria) Gestionale Java su piattaforma Linux, Postgresql, Apache/Tomcat con accesso dei client attraverso Java Web Start
- Keros gestione presenze ufficio del personale, Web Application installata su server Linux e database PostgreSQL

Questi applicativi sono installati sui server nella sala macchine del Ced e servono l'utenza locale e le sedi periferiche attraverso una rete intranet.

Sui client Windows è installato il pacchetto Office 2003 e/o Libre Office

5 – LE COMPONENTI ATTUALI DEL C.E.D.

L'infrastruttura CED si compone attualmente di n° 4 server fisici, 1 PC per console di sistema, 1 PC come Syslog collector, 7 switch di rete, tra i quali due di tipo PoE, due router Mikrotik 1200 e 1100, e due firewall Watchguard XTM 515 in cluster, centralino telefonico Virtualizzato (Kalliope PBX).

Server fisici

1. **HPE ProLiant DL560 G10** – (server in fase di installazione sul quale verranno migrate alcune macchine virtuali presenti sul server Hp ProLiant ML 535e Gen8);
2. **Hp ProLiant ML 535e Gen8** – macchine virtuali installate:
   aol_publishing (Linux per pubblicazione atti sul sito dell'Ente nelle sezioni Albo Pretorio e Amministrazione Trasparente)
   Dimension (Linux per gestione reportistica firewall)
   IrisTS (Windows 2003 A.D. e file server per utenti remoti)
   Polis (Linux per portale servizi On Line)
   Postgres (Database server per Prontuario Biellese)
   Sicrawebappserver (Linux per gestionali ente)
   srviris2 (Windows 2003 A.D., SQLServer e file server per utenti locali e remoti)
   w2k8srv (Windows 2008 server per portale istituzionale, siti formazione , webapp genitori e telesoccorso)
   www apache (Linux per sito filoarianna.it)
   Zabbix (Linux monitoring infrastruttura di rete)
   Zimbra (Linux per server Zimbra)
3. **Dell PowerEdge T320** – macchine virtuali installate:
   faxserver (linux hylafax)
   php-bb (linux per gestione forum interno)
   squid (linux per autenticazione via ldap con Zimbra e navigazione sicura)
   srvweb (windows 2003 per gestione keros)
4. **Asus X99-WS/IPMI** – macchine virtuali installate
   oldZimbra (Linux storico di Zimbra)
   WBACC01 (windows 7 pro – con Tsplus Terminal Server Remote Access e WebPortal HTML5)
   WBACC01(windows 7 pro – con Tsplus Terminal Server Remote Access e WebPortal HTML5)

6 –TEMPI E MODALITÀ' DI FORNITURA DEL SERVIZIO

Help-desk e Assistenza
Orari:

- **O00**: dal Lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 12:00
- **O01**: dal Lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 19:00
- **O02**: feriali e festivi dalle ore 8:00 alle ore 23:00

II servizio sarà fornito con orario **O01** continuativamente.

E' prevista per tutte le attività di assistenza di tipo operativo la presenza del tecnico informatico (TI) presso l'Ente da lunedì a venerdi dalle ore 8:00 alle ore 12:00, al netto dei tempi di trasferimento e per tutta la durata del contratto e comunque lo stesso tecnico deve garantire la reperibilità durante l'orario **O01** per gli interventi diretti o in teleassistenza agli utenti dell'Ente.

I periodi di ferie del tecnico TI (non superiori a 4 settimane annue) saranno concordati tra le parti e comunque la ditta affidataria in tali periodi dovrà garantire gli interventi da remoto, e, in casi di impossibilità di risoluzione da remoto, in loco, nell'orario O01 da parte di un altro tecnico.

I servizi Web quali il portale istituzionale, il portale dei servizi on line, i siti www.filoarianna.it, www.prontuariobiellese.it, formazione.consorzioiris.net, www.spafonline.org, sono monitorati attraverso un sistema che ne controlla il funzionamento ed in caso di interruzione viene inviata una segnalazione via mail a una o più caselle email. Il tecnico informatico (TI) dovrà comunicare una mail dedicata a questo servizio al fine di ricevere questi avvisi e di intervenire nella risoluzione del guasto durante l'orario **O02** al fine di garantire la continuità del servizio per questi servizi on-line.

7 – LIVELLI DI SERVIZIO

Le richieste di assistenza dovranno essere classificate secondo le modalità di seguito esposte:

Richieste di Assistenza	*Descrizione*
Bloccanti	Problematiche che impediscono totalmente le funzioni necessarie allo svolgimento delle attività
Parzialmente bloccanti	Problematiche che impediscono parzialmente le funzioni necessarie allo svolgimento delle attività
Non bloccanti	Problematiche che pur interessando specifiche aree funzionali non condizionano l'esecuzione delle relative attività

I livelli minimi di servizio richiesti per le diverse tipologie di chiamata sono:

RICHIESTE DI ASSISTENZA	**TIPOLOGIA DI LIVELLO**	**Orario**	**SLA (service level agreement -in italiano: accordo sul livello del servizio)**
Tutte le richieste	Presa in carico ticket da operatore	**O1**	1 ora nell'orario nel 100% dei casi
Bloccanti	Risoluzione	**O1**	4 ore nel 70% dei casi - 8 ore nel restante 30% dei casi
Bloccanti sui server Pubblici	Risoluzione	**O2**	4 ore nel 70% dei casi - 8 ore nel restante 30% dei casi
Parzialmente bloccanti	Risoluzione	**O1**	6 ore nel 70% dei casi - 10 ore nel restante 30% dei casi
Non bloccanti	Risoluzione	**O1**	10 ore nel 50% dei casi - 16 ore nel restante 50% dei casi

Presa in carico ticket: si intende l'apertura del ticket a fronte della richiesta d'intervento da parte dell'utente all'Help desk.
Risoluzione: periodo complessivo che intercorre dalla richiesta di assistenza alla chiusura del ticket.

Le ore sono da intendersi "lavorative" e sono calcolate dalla presa in carico della chiamata o della mail di presa in carico da parte dell'operatore dell'Helpdesk.

Nel calcolo dei tempi di risoluzione sono escluse tempistiche e livelli di servizio o che si riferiscano alle attività di assistenza operativa pianificate.

I livelli di servizio nel caso di attività pianificata saranno quelli concordati fra l'Ente e la ditta aggiudicataria.

I tempi di risoluzione s'intendono comprensivi di eventuali spostamenti se in caso la problematica contempli un intervento on-site.

8 – FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE E CERTIFICAZIONI PERSONALE DIPENDENTE DELLA DITTA

Tutte le figure professionali messe a disposizione delle attività previste dal presente capitolato dovranno essere alle dirette dipendenze della ditta aggiudicataria, è esclusa la possibilità di avvalersi di personale non dipendente come collaboratori e/o consulenti esterni.

FIGURE PROFESSIONALI PRINCIPALI

La società aggiudicataria metterà a disposizione dell'Ente un tecnico informatico (TI) in possesso di diploma in Informatica o laurea in informatica ed almeno 10 anni di esperienza lavorativa presso enti pubblici nell'ambito informatico con le seguenti conoscenze: Windows Server Active Directory Services, Sql Server DBA

Administrator, PosgresSql server, MySQL server, Visual Basic, ASP VBScript.

Considerato che il ns. Ente ha un'infrastruttura di rete molto complessa che interconnette le sedi di Andorno Micca, Asilo Nido Miagliano, Candelo, Cavaglià, Gaglianico, Valle Elvo, Verrone, SUSS e Filo d'Arianna attraverso dei ponti radio alla sede centrale, tutte le attività del tecnico informatico (TI) relativamente alla trasmissione dati dovranno essere coordinate dal responsabile di progetto (RP).

Al fine di garantire un adeguato livello di assistenza per l'intera infrastruttura dell'Ente è fondamentale che vi sia la presenza, presso la ditta, di personale dipendente con certificazioni sui prodotti utilizzati dal ns. ente e che qui di seguito vengono elencati:

a) Tecnico in possesso della certificazione Mikrotik MTCNA
b) Tecnico in possesso della certificazione Cisco CCNA / CCDA
c) Tecnico in possesso della certificazione Kalliope PBX Certified Associate
d) Tecnico in possesso della certificazione VMWare VTSP

Data la natura sensibile e complessa dell'incarico le attività oggetto del presente capitolato dovranno essere svolte da personale dipendente dell'aggiudicatario e non potranno essere oggetto di subappalti.

9 – REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA FINANZIARIA E TECNICA PROFESSIONALE

a) Possesso di un fatturato globale minimo degli ultimi tre esercizi finanziari pari a € 100.800,00
La comprova del requisito è fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice:
_ per le società di capitali mediante i bilanci approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa;
_ per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante il Modello Unico o la Dichiarazione IVA.

b) La società deve dimostrare competenza sulla tecnologie attive presso il consorzio, pertanto sono richieste le seguenti certificazioni
- VMWare Solution Provider
- HPE Silver Partner
- Cisco Premier Certified Partner
- Microsoft Autorized Partner
- Kalliope Service Provider / Partner

10 – CERTIFICAZIONI DELLE DITTE PARTECIPANTI

Al fine di ottenere la massima efficacia ed efficienza e nell'erogazione dei servizi presenti nel presente capitolato come requisito fondamentale per partecipare al presente appalto la ditta deve essere in possesso della certificazione ISO 9001:2015.

11 –IMPORTO A BASE DI GARA E DURATA DEL CONTRATTO

- L'affidamento decorre dalla data contrattuale stabilita, per 1'effettivo inizio del servizio per il totale di mesi 24 eventualmente rinnovabile per un massimo di altri 24 mesi).

L'amministrazione si riserva la facoltà, in analogia a quanto previsto dall'art. 63, comma 5 del Codice dei contratti pubblici, di affidare al Fornitore nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente capitolato, purché tali servizi siano conformi al progetto di base per il quale è stato aggiudicato il presente appalto.

L' 'importo massimo presunto del servizio per l'intero periodo ammonta ad € 201.600,00 (di cui 1.600,00 oneri) IVA esclusa.
Tale importo è quantificato, ai sensi dell'art. 23 comma 16 del D. Lgs. 50/2016 secondo la DD 91/2018 del Ministero del Lavoro e delle Poliche Sociali di cui al prot. M _lps.32.001.R0000091.27-27-11-2018. il costo medio orario di riferimento utilizzato è quello del livello 5^ impiegato per un monteore di 20 ore settimanali e un monteore indicativo di 20 ore settimanali con maggiorazione di lavorazione a turno di 24 ore per 7 giorni, costo stimato per il servizio di helpdesk e assistenza continuativa nonché per la manutenzione notturna (stima del costo di manodopera: € 49.801 annuo)

12 – FORMA DELL'APPALTO E MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione del servizio di cui al presente appalto avverrà secondo le norme, i termini, le modalità e le condizioni definite nel presente capitolato.

Il presente servizio verrà aggiudicato all'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi del d.lgs. 50/2016 e successive modifiche e integrazioni.

13 – PAGAMENTI

II pagamento delle prestazioni avverrà a cadenza mensile dietro presentazione di regolare fattura elettronica.

14 – ONERI A CARICO DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà osservare tutte le norme relative alle retribuzioni, assicurazioni, prevenzione degli infortuni sul lavoro, contributi a vario titolo posti a carico dei datori di lavoro stabilite dalle vigenti leggi e decreti nonché del contratto collettivo di lavoro.

Rimane espressamente convenuto che il Fornitore, in caso di infortunio, assumerà tutte le responsabilità sia civili che penali dalle quali si intendono perciò sollevati, nella forma più completa, l'Amministrazione Consorzio I.R.I.S. ed il suo personale e che resterà a carico del Fornitore il risarcimento dei danni.

15 – PENALITÀ PER INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Nel caso dei superamento dei livelli di servizio e o disservizio grave, se il Fornitore non provvederà a risolvere le problematiche in essere verrà applicata una penale del 0,5 %, sull'ammontare complessivo del costo del servizio per il periodo di osservazione. Tale penale potrà raggiungere, per il periodo contrattuale, un valore massimo dei 1 per mille del netto contrattuale, oltre il quale l'Ente potrà chiedere la risoluzione del contratto per colpa del Fornitore.

16 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO O SUBAPPALTO

Data la natura del servizio è fatto divieto di ogni forma di cessione del contratto.
E' ammesso il subappalto nei limiti e nelle modalità prescritte dalla legge.
Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare nei limiti e in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato.
Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3 del Codice.

Sommario

1 - Ambiti Del Servizio 1
1.1 - Il Servizio Di Help Desk 2
1.2 - Assistenza E Manutenzione 2
1.3 - Assistenza Sul Software 2
1.4 – Attività Pianificate e Programmate 3
1.5 – Assistenza Sulla Connettività 3
1.6 – Attività Escluse Dal Presente Capitolato 3
1.7 – Sito istituzionale ed altri siti dell'Ente 3
1.8 – Server Di Collaboration Zimbra 4
2 - Le Sedi 4
3 – Le Postazioni Di Lavoro 4
4 – Gli Ambienti Applicativi 4
5 – Le Componenti Attuali Del C.E.D. 5
Server fisici 5
6 –Tempi e Modalità' Di Fornitura Del Servizio 5
7 – Livelli Di Servizio 6
8 – Figure Professionali Impiegate e certificazioni personale dipendente della ditta 6
Figure professionali principali 6
9 – Requisiti di capacità economica finanziaria e tecnica professionale 7
10 – Certificazioni delle ditte partecipanti 7
11 –Importo a Base di Gara e Durata Del Contratto 7
12 – forma dell'appalto e modalità di aggiudicazione 7
13 – Pagamenti 8
14 – Oneri A Carico Del Fornitore 8
15 – Penalità Per Inadempimenti Contrattuali E Risoluzione Del Contratto. 8
16 – Divieto Di Cessione Del Contratto O Subappalto 8