

# **COMUNE DI MONZA**

Settore Sistemi Informativi

## **Capitolato Tecnico**

**Servizio di assistenza, manutenzione e rinnovo  
tecnologico per le postazioni di lavoro del Comune di  
Monza**

**Allegato alla determinazione n. 824 del 17/5/2013**

Il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi

## Indice del documento

Documentazione allegata.....	3
Introduzione.....	4
Obiettivo della soluzione.....	5
Art. 1 – Oggetto del servizio.....	6
Art. 2 - Valore dell'appalto.....	7
Art. 3 - Servizi richiesti nella soluzione di assistenza e manutenzione.....	8
Art. 4 - Servizio di Help Desk.....	11
Art. 5 - Attività del servizio di Help desk 1° liv.....	12
Art. 6 - Attività del servizio di Help desk 2° liv.....	14
Art. 7 - Servizi IMAC/R.....	15
Art. 8 - Supporto all'attività di Gestione inventariale dei cespiti.....	21
Art. 9 - Servizio di Gestione Logistica dei Cespiti.....	22
Art. 10 - Servizio di Magazzino.....	23
Art. 11 - Servizi di Manutenzione.....	24
Art. 12 – Servizio di rinnovo tecnologico .....	28
Art. 13 - Gestione e controllo del contratto .....	29
Art. 14 - Orari di riferimento dei servizi .....	31
Art. 15 - Standard dei livelli di servizio.....	32
Art. 16 - Penali e criteri di applicazione .....	34
Art. 17 - Corrispettivo e decorrenza dei canoni .....	36
Art. 18 - Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi .....	37
Art. 19 - Obblighi del subappaltatore/subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi .....	38
Art. 20 - Durata del contratto .....	39
Art. 21 - Facoltà di risoluzione del contratto .....	40
Art. 22 - Clausole di fine rapporto contrattuale .....	41
Art. 23 - Clausole generali .....	42
Allegato 1: Elenco Apparecchiature e del software .....	44
Allegato 2: Software di base ed applicativo .....	45
Allegato 3: Caratteristiche unità centrale.....	46
Allegato 4: Caratteristiche thin client .....	47

## Documentazione allegata

La documentazione allegata al presente documento è la seguente :

Allegato nr.	Titolo
<i>Allegato 1</i>	Elenco delle apparecchiature oggetto del servizio in oggetto
<i>Allegato 2</i>	Unità Centrale
<i>Allegato 3</i>	Thin Client
<i>Allegato 4</i>	Software di base ed applicativo

# Introduzione

L'obiettivo primario è quello di rispondere in maniera adeguata ed efficiente alle esigenze tecniche e di qualità degli utenti ed alle richieste del Comune di Monza per un controllo puntuale e per il contenimento dei costi di gestione delle attrezzature informatiche.

# Obiettivo della soluzione

La soluzione richiesta deve garantire i seguenti obiettivi :

- **Elevati standard di qualità** attraverso la definizione di Service Level Agreement concordati, costantemente tenuti sotto controllo e periodicamente verificati, consentendo al Comune di Monza, per quanto riguarda le ICT, di dedicare le proprie risorse interne alle aree strettamente legate al "core business";
- **Riduzione** dei costi globali dell'informatica ed aumento della trasparenza dei costi;
- **Standardizzazione** sia dell'hardware che del software degli oggetti compresi nel parco interessato alla soluzione di Fleet Management permettendo ed accrescendo la reattività e l'innovazione dei servizi informatici disponibili agli utenti, anche attraverso un costante aggiornamento tecnologico;
- **Flessibilità** nella fase di definizione e nella gestione dei processi collegati al servizio;
- **Aumento** della produttività e della soddisfazione degli utenti finali;
- **Scalabilità** della soluzione;

## **Art. 1 - Oggetto del servizio**

Oggetto del servizio è l'assistenza e manutenzione di tutte le postazioni di lavoro (PdL) desktop e portatili comprensive di tutte le periferiche ad esse direttamente o indirettamente collegate (stampanti locali e di rete, plotter, scanner, modem etc.) in uso al Comune di Monza ed il rinnovo tecnologico di 800 postazioni di lavoro con 400 unità centrali e 400 thin client. L'elenco indicativo delle apparecchiature oggetto dei servizi è riportato nell'allegato "Elenco delle apparecchiature oggetto del contratto di Assistenza e Manutenzione". Per postazione di lavoro (PdL) s'intende l'insieme di hardware e software che permette la completa operatività dell'utente informatico.

Gli interventi atti al ripristino della PDL, da parte della ditta Aggiudicataria, varieranno a secondo della tipologia dell'apparecchiatura malfunzionante. Di seguito è riportato il dettaglio:

Unità Centrale (comprensiva di mouse e tastiera): Ripristino totale delle funzionalità

Monitor: Riparazione o sostituzione (nessun costo verrà addebitato all'Ente Appaltante)

Periferiche (stampanti, scanner, switch, etc): Sostituzione con una nuova (se disponibile in magazzino) e stesura di un'offerta per la riparazione di quella guasta (nel caso che l'Ente Appaltante rifiuti il preventivo, non sarà addebitato alcun costo aggiuntivo dalla Ditta Aggiudicataria).

Nel caso che l'apparecchiatura malfunzionante sia in garanzia la Ditta Aggiudicataria oltre a procedere alla soluzione del problema si preoccuperà di ottenere dall'altra ditta i pezzi di ricambio utilizzati.

Nel caso che l'apparecchiatura malfunzionante sia in manutenzione con un'altra ditta, la ditta Aggiudicataria si limiterà ad attivare tale ditta e a controllare i tempi e le modalità di intervento.

Le apparecchiature utilizzate per la sostituzione sono quelle che costituiscono il magazzino. Il magazzino è costituito da apparecchiature nuove o usate di proprietà del Comune di Monza.

## Art. 2 - Valore dell'appalto

L'importo annuale messo a disposizione per la copertura finanziaria del servizio oggetto del presente capitolato è di 185.950,41 euro (più iva) di cui € 1.859,50 per oneri sicurezza.

**La base d'asta € 184.090,91, al netto oneri sicurezza**, è ottenuta come somma degli importi sotto indicati dei due servizi che costituiscono l'oggetto del capitolato:

Servizio di assistenza e manutenzione – € 138.590,91 (più iva)

Servizio di rinnovo tecnologico – € 45.500,00 (più iva).

Si specifica che si provvederà all'affidamento dei servizi oggetto dell'appalto solo successivamente all'approvazione del bilancio di previsione del Comune di Monza 2013/2015 e alla conferma della necessaria copertura economica.

Nel caso in cui l'Amministrazione non procede all'affidamento gli offerenti non potranno avanzare pretese di qualsiasi genere e natura.

## **Art. 3 - Servizi richiesti nella soluzione di assistenza e manutenzione**

L'obiettivo del Comune di Monza è di avere l'assistenza e la manutenzione su tutte le PDL, eliminare tutti i costi di dismissioni delle apparecchiature obsolete.

Nell' allegato "Elenco delle apparecchiature oggetto del contratto di Assistenza e Manutenzione" sono riportate le quantità e le tipologie delle apparecchiature alla data di avvio delle procedure tecnico/amministrative per l'espletamento della gara. Tali elenchi potranno differire dalle reali quantità e tipologie presenti all'effettivo avvio del servizio. Tutto l'hardware dovrà comunque beneficiare di tutti i servizi previsti dal presente capitolato dalla data di effettivo avvio di servizio.

Al fine di adeguare il più opportuno livello di servizio alle reali esigenze degli utenti/apparati, vengono definite due categorie a cui fanno riferimento livelli di servizio diversi secondo quanto indicato nel capitolo "Standard dei livelli di servizio".

Le due categorie di apparati/utenti sono:

**A:** destinati ad apparati/utenti che per livello e/o per l'importanza della funzione svolta necessitano di un servizio di qualità superiore. Le PdL appartenenti a questa categoria si possono quantificare nel 10% del totale del parco installato;

**B:** i restanti.

La soluzione di Assistenza e Manutenzione deve includere i seguenti servizi :

1. Help desk di primo livello;
2. Help desk di secondo livello;
3. IMAC/R (Install, Move, Add, Change, Remove);
4. Gestione logistica dei cespiti e del magazzino;
5. Servizi di manutenzione:
  - a. Manutenzione HW dell'intero parco informatico (preventiva, adattativa, correttiva);
  - b. Manutenzione Software di base, di ambiente e di uso del Comune di Monza (preventiva, adattativa, correttiva).

Per l'erogazione dei servizi, la Ditta dovrà prevedere l'utilizzo di un sistema informativo che sia in grado di

gestire: le chiamate (call management), la logistica e il magazzino. Si precisa che il Comune di Monza è già dotato del software Landesk che ha funzioni di Asset Management, Software Distribution, Remote Control.

Le informazioni dovranno essere memorizzate su database in tempo reale per consentire una gestione integrata e completa di tutte le attività. La Ditta dovrà mettere a disposizione una struttura centrale per il controllo ed il coordinamento operativo di tutte le attività.

Tutti i servizi richiesti nel presente capitolato, come indicato nei vari capitoli successivi, devono poter essere monitorati attraverso l'utilizzo di uno o più database gestiti da un applicativo, da proporre in fase di presentazione dell'offerta e che sarà oggetto di valutazione, realizzato con tecnologia Web ed in lingua italiana; dovranno essere possibili, su pagine Web e/o report, on-line e/o storicizzate, analisi e statistiche (temporali, qualitative e quantitative), verifiche, statistiche su apparati e guasti più frequenti, verifiche sulla tipologia e sul numero di chiamate all'Help Desk, situazione chiamate, informazioni sugli interventi effettuati, visualizzazioni numeriche e grafiche. Tutte le informazioni dovranno giornalmente essere inserite nel database a cura del personale della Ditta. L'applicativo dovrà essere dotato di un motore di ricerca e dovrà essere attivato e messo a disposizione degli utenti un archivio di FAQ aggiornabile anche a cura del Comune di Monza.

La Ditta dovrà predisporre, all'inizio del rapporto contrattuale, la documentazione tecnica e funzionale del prodotto e dovrà mantenerla, per l'intera durata del contratto, costantemente aggiornata in tutte le sue parti. Il Comune di Monza fornirà alla data dell'inizio del servizio una prima serie di reports a suo avviso prioritari. In particolare ogni mese deve essere prodotto un rapporto di consuntivo riportante almeno le seguenti statistiche:

1. numero di interventi manutentivi;
2. distribuzione degli interventi per modalità di attivazione (pianificata, richiesta dell'utente o dell'help desk di 1° livello, per IMAC/R);
3. distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione, rigetto, smistamento ad altre strutture o terze parti);
4. distribuzione dei problemi per tipo, gravità e priorità;
5. durata media degli interventi, eventualmente anche per tipologia;
6. durata massima e minima degli interventi, eventualmente anche per tipologia;
7. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi.

Le eventuali personalizzazioni e implementazioni del prodotto necessarie al corretto funzionamento e gestione del servizio, che possono essere richieste in particolare durante il periodo iniziale del contratto ma anche successivamente, saranno concordate tra il responsabile del servizio Sistemi Informativi, il dirigente del settore sistemi informativi ed il responsabile della ditta e la Ditta si impegna a realizzare quanto concordato entro 30

giorni lavorativi dalla data di rilascio delle specifiche senza alcun onere aggiunto per il Comune di Monza.

La Ditta dovrà rilasciare relativa documentazione in italiano ed effettuare un corso di istruzione all'utilizzo della procedura, della durata da concordare, che permetta, al personale autorizzato del Comune di Monza, l'utilizzo dello stesso.

## **Art. 4 - Servizio di Help Desk**

Il servizio di Help Desk dovrà prevedere le attività di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazioni ed assistenza tecnica da parte di tutti gli utenti del Comune di Monza. L'obiettivo del servizio è la risoluzione delle problematiche connesse all'utilizzo delle attrezzature informatiche, attraverso due specifiche modalità operative:

1. on-line (supporto di 1° livello), se la richiesta è di tipo informativo, se la chiamata può essere risolta con poche indicazioni all'utente o se il problema può essere risolto con l'utilizzo di strumenti di gestione remota;
2. attraverso l'attivazione della struttura di 2° livello

Si richiede un servizio di Help Desk Tecnico, cioè un servizio di supporto agli utenti realizzato attraverso:

1. l'attivazione di un numero verde, per la comunicazione delle chiamate di assistenza tecnica, e per le richieste di supporto; la costituzione di un centro di ricezione chiamate con operatori specializzati e con competenza specifica centrata sulle caratteristiche del Sistema Informativo del Comune di Monza. Tale competenza sarà acquisita all'inizio del servizio tramite un opportuno corso di formazione tenuto dai Sistemi Informativi del Comune di Monza;
2. l'allestimento di sistemi di telefonia adeguati alla ricezione di un numero consistente di chiamate;
3. l'attivazione di una segreteria telefonica, di un fax, un form di tecnologia web e un indirizzo e-mail disponibili per la ricezione delle richieste da utilizzarsi eventualmente fuori normale orario di servizio;
4. l'utilizzo di uno strumento informatico di Call Management e Call Tracking che permetta la registrazione delle chiamate e delle attività ad esse correlate personalizzato secondo le esigenze del Comune di Monza;
5. la produzione di reportistica standard e personalizzata, messa a disposizione del Comune di Monza, in formato cartaceo, elettronico e via web (in quest'ultimo caso quindi on-line).

## **Art. 5 - Attività del servizio di Help Desk 1° Livello**

L'attività di Help Desk, in lingua italiana, dovrà essere erogata dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal Lunedì al Venerdì, festivi esclusi.

Le attività primarie richieste vengono di seguito riportate:

- Ricevere, registrare ed indirizzare le richieste degli utenti anche se formulate in maniera errata, incompleta o con scarsa competenza;
- Fornire informazioni sullo stato dei servizi richiesti;
- Acquisire richieste di servizio (assistenza telefonica, intervento on site per manutenzione ed assistenza tecnica) relative alle segnalazioni di malfunzionamenti delle apparecchiature;
- Fornire assistenza per l'utilizzo delle funzioni base dei prodotti software che costituiscono le PdL, indicati nell'allegato "Software di base ed applicativo", sulla Intranet aziendale, Microsoft Office e Openoffice; l'assistenza richiesta è comunemente denominata "how-to";
- Fornire assistenza, con l'ausilio di istruzioni adeguate, in caso di perdita di configurazione di client di applicativi in uso nel Comune di Monza o per accessi a banche dati interne ed esterne;
- Fornire assistenza all'utilizzo dei prodotti, all'analisi e all'identificazione di problemi no defect (es. parametri di configurazione, errori operativi, errori di installazione, uso non corretto del prodotto) attraverso risposte on-line o attraverso una banca dati su piattaforma Web contenente fix, tools, correttivi di prodotto, informazioni tecniche e documentazione relativa a problematiche hardware e software;
- Attivare i tecnici di assistenza on site nel caso in cui la chiamata non sia risolvibile on-line;
- Seguire e coordinare l'intero processo di risoluzione dei problemi;
- Controllare - in modo costante e continuativo - lo stato delle richieste e il relativo aggiornamento verso la funzione richiedente (Supporto Clienti sullo stato delle Chiamate) e più in generale controllare la qualità dei servizi erogati;
- Fornire rapporti periodici di consuntivo delle attività;
- Fornire ad utenza specifica attraverso Web i dati relativi alle chiamate e all'inventario;
- Coordinare le attività di supporto inventariale e di gestione logistica;

- Coordinare le attività di aggiornamento tecnologico delle stazioni di lavoro;
- Attivazione di fornitori terzi di assistenza per le macchine in garanzia e/o in manutenzione;
- Controllo dell'evoluzione delle chiamate fino alla risoluzione del problema e comunicazione di questa all'utenza;
- Chiusura delle chiamate e verifica dell'efficacia delle soluzioni;
- Informazione preventiva su eventuali problematiche di tipo generalizzato che impattino il lavoro degli utenti del Comune di Monza;

Qualora pervenissero all'Help Desk richieste non specificatamente previste, le stesse dovranno essere smistate agli uffici competenti del Comune di Monza con modalità e tempi da definire. A puro titolo esemplificativo le richieste potrebbero essere relative alle seguenti tipologie:

- Attivazione di nuovi indirizzi e-mail o login per il fax server
- Abilitazioni ad internet
- Attivazione di utenti per l'accesso al dominio e alle banche dati in uso al Comune di Monza

## Art. 6 - Attività del servizio di Help Desk 2° Livello

L'attività di Help Desk di 2° livello sarà eseguita da almeno 2 tecnici specializzati collocati presso un apposito locale del servizio sistemi informatici, atto ad ospitare un eventuale piccolo laboratorio per piccole operazioni tecniche sulle PdL e i necessari pezzi di ricambio. Suddetto locale **non potrà essere usato** in alcun modo come magazzino permanente o temporaneo. Suddetto locale sarà dotato di apparecchio telefonico abilitato alle chiamate urbane.

Le attività primarie richieste vengono di seguito riportate:

- Fornire assistenza finalizzata alla risoluzione del problema
- Procedere all'etichettatura delle nuove apparecchiature, secondo modalità che saranno concordate con il Comune di Monza;
- Fornire, anche in formato elettronico, i necessari dati atti a tenere aggiornata la procedura di gestione dell'inventario e dei cespiti;
- Aggiornare i dati della procedura di Asset Management (Landesk)
- Attività IMAC/R
  - Aggiornamento tecnologico
  - Install (installazione)
  - Move (movimentazione)
  - Add (aggiunta)
  - Change (cambiamento o sostituzione)
  - Remove (disinstallazione)

I due tecnici on-site dovranno essere specializzati nella risoluzione di particolari e specifici problemi hardware e software, inerenti le funzionalità d'uso delle Postazioni di Lavoro e dell'infrastruttura tecnologica ad esse connesse con esperienza di almeno 5 anni. A tali tecnici la ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un'auto e tutti i dispositivi necessari per l'espletamento delle loro funzioni.

## **Art. 7 - Servizi IMAC/R (Install, Move, Add, Change, Remove) ed Aggiornamento tecnologico**

L'evoluzione della infrastruttura tecnologica o i cambiamenti organizzativi all'interno del Comune di Monza possono richiedere nuove installazioni, adeguamenti o rimozioni delle Postazioni Di Lavoro o di quanto ad esse correlato. Il servizio dovrà quindi farsi carico di preconfigurare, installare ed avviare all'esercizio le PdL e le altre apparecchiature informatiche di nuova fornitura da distribuire presso le sedi e gli uffici del Comune di Monza, garantendone quindi la piena operatività.

Nella soluzione di assistenze e manutenzione è richiesto quindi che vengano forniti anche i servizi di :

- Aggiornamento tecnologico
- Install (installazione)
- Move (movimentazione)
- Add (aggiunta)
- Change (cambiamento o sostituzione)
- Remove (disinstallazione)

che verranno svolti dai 2 tecnici on-site senza alcun onere aggiuntivo per codesta amministrazione. I servizi di IMAC/R prevedono sia attività a richiesta che su base pianificata, garantendo in ogni caso l'aggiornamento degli inventari.

Deve essere inoltre assicurato il coordinamento con il servizio di approvvigionamento in modo da garantire una tempestiva installazione delle nuove macchine o componenti delle stesse al momento della consegna.

La Ditta dovrà mettere a disposizione un apposito magazzino, fornito delle opportune dotazioni tecniche presso cui verranno eseguite le attività di preinstallazione hardware e software, con verifica di ognuna delle apparecchiature prima dell'invio alla sede di competenza del Comune di Monza. Più in dettaglio la preconfigurazione dei sistemi consisterà nell'assemblaggio di tutte le componenti hardware e software delle PdL e delle stampanti condivise, sulla base delle configurazioni previste, nel caricamento e configurazione sia del software oggetto della fornitura e sia di quello di uso specifico del Comune di Monza e nella verifica delle funzionalità prima della consegna e dell'installazione presso l'utente. Il servizio di preconfigurazione si pone quindi tra le fasi di approvvigionamento materiali, ricezione e collaudo, che lo precedono, e le fasi di spedizione e installazione, che lo seguono, e verrà reso secondo un modello organizzativo proposto dalla Ditta, già sperimentato su altri Clienti, sulla base dei processi di seguito sinteticamente descritti.

Al fine di facilitare le operazione di configurazione e di personalizzazione delle PdL da remoto, verrà garantito un

accesso sicuro alla rete comunale e fornito il necessario software (client Landesk). Saranno a carico della Ditta i costi degli apparati di accesso alla rete necessari o mancanti presso la sede della Ditta stessa e le eventuali operazioni necessarie alla corretta configurazione di questi.

Indicativamente le attività su base pianificata possono essere individuate su:

**Unità centrale:** come indicato al paragrafo “Aggiornamento tecnologico”, “Install (installazione)”;

**Altre periferiche:** come indicato ai paragrafi “Aggiornamento tecnologico”, “Add” (Adeguamento) e “Change (Cambiamento o Sostituzione)”;

Il servizio di ritiro della PdL può prevedere un'analisi tecnica per verificare l'eventuale riutilizzo totale o parziale oppure la sua rottamazione a norma di legge.

Il reperimento del materiale d'imballaggio e, successivamente, allontanamento ed il trasporto ai pubblici scarichi dei materiali di risulta derivanti dagli imballaggi stessi saranno oneri a totale carico della Ditta. I servizi di “IMAC/R ed aggiornamento tecnologico” dovranno essere estesi anche ad ogni altro apparato o periferica di proprietà del Comune di Monza in qualsiasi modo collegabile alla PdL. La Ditta dovrà quindi farsi carico anche del ricevimento del materiale da fornitori terzi, al loro eventuale immagazzinaggio, al loro trasporto presso l'ufficio d'installazione, di tutte le operazioni di installazione hardware e software per il loro corretto funzionamento e di renderlo fruibile dall'utente.

## ***Aggiornamento tecnologico***

Il servizio di aggiornamento tecnologico dovrà prevedere la sostituzione delle unità centrali e delle periferiche di proprietà del Comune di Monza.

L'obiettivo del servizio è quello di far giungere agli utenti finali sistemi e periferiche correttamente configurati.

Le attività da comprendere nel servizio sono:

1. Trasporto nell'ufficio di destinazione e disimballaggio;
2. Installazione hardware compreso tutte le periferiche;
3. Verifica configurazione;
4. Collegamento fisico e logico alla rete (fino alla porta dell'apparato di rete e configurazione DHCP); i cavi di collegamento alle prese ed agli apparati di rete sono di fornitura del Comune di Monza;

5. Installazione del software di base, del software d'ambiente e ogni altro applicativo ritenuto necessario alla PdL;
6. Importazione di tutti i dati utente (documenti, modelli, messaggi di posta, preferiti del browser, profili utente e tutti gli altri dati sensibili);
7. Esecuzione delle prove di funzionamento;
8. Definizione dei profili utente;
9. Comunicazione dati del cespite per aggiornamento Inventario
10. Aggiornamento dei dati nella procedura di Asset Management (Landesk)
11. Ritiro, imballaggio e trasporto degli apparati sostituiti;
12. Smaltimento degli apparati obsoleti (tale valutazione è fatta dall'Ente Appaltante)
13. Stoccaggio in magazzino degli apparati non obsoleti (tale valutazione è fatta dall'Ente Appaltante) da utilizzare per successivi aggiornamenti
14. Comunicazione all' Help Desk di conclusione delle attività per l'aggiornamento delle informazioni di inventario.

### ***Install (Installazione)***

Viene richiesta l'installazione e la connessione in rete di una nuova PdL creando l'appropriato ambiente di lavoro per l'utente finale secondo il proprio profilo o la categoria di appartenenza dello stesso o secondo le sue esigenze tecniche specifiche.

Le attività da comprendere nel servizio sono:

1. Trasporto nell'ufficio di destinazione e disimballaggio;
2. Installazione hardware compreso periferiche;
3. Verifica configurazione;
4. Collegamento fisico e logico alla rete (fino alla porta dell'apparato di rete e configurazione DHCP);i cavi di collegamento alle prese ed agli apparati di rete sono di fornitura del Comune di Monza;
5. Installazione del software di base, del software d'ambiente e di ogni applicativo ritenuto necessario alla PdL;

6. Esecuzione delle prove di funzionamento;
7. Installazione di apparati di rete di fornitura del Comune di Monza o nuovi collegamenti agli apparati di rete per mezzo di patch di fornitura del Comune di Monza
8. Definizione dei profili utente;
9. Aggiornamento dei dati nella procedura di Asset Management (Landesk)
10. Comunicazione all'Help Desk di conclusione delle attività per l'aggiornamento delle informazioni di inventario.

### ***Move (Movimentazione)***

Viene richiesta la movimentazione tra sedi ed uffici di apparecchiature a seguito di temporanee necessità e di traslochi di uno o più uffici, oppure di uno o più utenti.

Le attività da comprendere nel servizio sono:

1. Disconnessione dalla rete ed eventuale imballaggio;
2. Trasporto nel luogo di destinazione e disimballaggio;
3. Installazione secondo le modalità che possono prevedere anche la completa reinstallazione del software;
4. Connessione logica e fisica alla rete, riconfigurazione; modifica di connessioni agli apparati di rete per mezzo di spostamento di patch predisposte negli armadi dati
5. Esecuzione delle prove di funzionamento;
6. Aggiornamento dei dati nella procedura di Asset Management (Landesk)
7. Comunicazione ad Help Desk di fine attività per l'aggiornamento dell'inventario.

### ***Add (Aggiunta)***

Viene richiesta l'aggiunta e l'eventuale connessione in rete di dispositivi su stazioni già operanti. Le attività da comprendere in questo servizio sono:

1. Collegamento, nel caso di PdL, di eventuali dispositivi esterni quali modem, scanner, stampante locale o di rete, plotter o altre periferiche o dispositivi, in qualunque modo connesse direttamente o indirettamente alla PdL;

2. Disimballaggio;
3. Collegamento fisico e logico alla rete se necessario;
4. Installazione del software necessario al funzionamento dei dispositivi aggiunti e loro corretta configurazione;
5. Esecuzione delle prove di funzionamento;
6. Aggiornamento dei dati nella procedura di Asset Management (Landesk)
7. Comunicazione ad Help Desk di fine attività per l'aggiornamento dell'inventario.

### ***Change (Cambiamento o Sostituzione)***

Le attività, che non prevedono forniture, da comprendere in questo servizio sono :

1. Modifica/rimozione di hardware o periferiche e relativa configurazione per esigenze contingenti dell'utente o della stazione di lavoro; **cambiamenti hardware alle configurazioni delle PdL**; qualora l'hardware richieda l'installazione di software specifico o richieda configurazioni aggiunte e particolari, l'attività deve ritenersi compresa;
2. Personalizzazione, configurazione o rimozione di software di qualsiasi tipologia relativo all'hardware aggiunto o sostituito alla PdL;
3. Importazione, se necessaria, di tutti i dati utente (documenti, modelli, messaggi di posta, preferiti del browser, profili utente e tutti gli altri dati sensibili);
4. Sostituzione di apparati di rete di fornitura del Comune di Monza o modifica di connessioni agli apparati di rete per mezzo di spostamento di patch predisposte negli armadi dati.

### ***Remove (Disinstallazione)***

Le attività da comprendere in questo servizio sono:

1. Disconnessione fisica e logica dalla rete;
2. Trasporto nel luogo di destinazione ed eventuale rottamazione secondo normativa di legge con produzione di adeguata documentazione;
3. Cancellazione di tutti i dati sensibili ed eventuale ripristino del sistema operativo originale;

4. Sconnessione di apparati di rete e delle relative patch collegate e trasporto presso il magazzino del Comune di Monza;
5. Comunicazione ad Help Desk di fine attività per l'aggiornamento inventario.

## ***Aggiornamento Software***

Le attività da comprendere in questo servizio sono:

1. Disinstallazione della versione precedente se presente
2. Installazione del nuovo software

## **Art. 8 - Supporto all'attività di gestione inventariale dei Cespiti e di Asset Management**

Poiché il Comune di Monza è dotato di una propria procedura per la gestione dell'Inventario e dei Cespiti e per la gestione dell'Asset Management (Landesk), il supporto a tale attività, da parte della Ditta Aggiudicataria, consisterà nel:

- Procedere all'etichettatura delle nuove apparecchiature, secondo modalità che saranno concordate con il Comune di Monza;
- Fornire, anche in formato elettronico, i necessari dati atti a tenere aggiornata la procedura di gestione dell'inventario e dei cespiti.
- Aggiornare i dati della procedura di Asset Management (Landesk)

### ***Dati identificativi del cespite***

La Ditta, ogni qualvolta verrà installato una nuova apparecchiatura, dovrà fornire le seguenti informazioni:

#### **Gestionali/contabili**

1. Marca, modello, numero di serie, codice del cespite, nome PC, indirizzo IP
2. Categoria o macro raggruppamento
3. Ubicazione: sede, edificio, stanza/ufficio;
4. Utente assegnatario: cognome e nome;
5. Eventuale copertura contrattuale per manutenzione hardware: periodo di garanzia, fornitore della garanzia;
6. Categoria utente (A o B);
7. Data d'installazione presso l'utente finale;

## **Art. 9 - Servizi di Gestione Logistica dei Cespiti**

Nell'erogare il servizio di assistenza e manutenzione la Ditta deve includere anche servizi di supporto logistico. Più precisamente viene richiesta la messa in campo di servizi finalizzati all'approntamento presso l'utente finale di nuove apparecchiature. La disponibilità di un servizio logistico centralizzato da parte della Ditta dovrà permettere al Comune di Monza di non dovere disporre di aree fisiche per la ricezione, la lavorazione e per il magazzinaggio delle PdL e del relativo personale. Viene delegata alla Ditta la responsabilità della gestione e verifica delle consegne dell' hardware, fornendo un unico punto di coordinamento per tali problematiche e garantendo una registrazione elettronica completa ed esaustiva delle movimentazioni di apparecchiature. Inoltre, quando integrato con servizi di installazione software o hardware, permette di concentrare in un'unica funzione tutte le responsabilità, dall'ordine delle apparecchiature al completamento dell'installazione delle stesse presso l'utente.

I servizi, quindi, di gestione logistica dovranno includere :

- Ricezione delle apparecchiature;
- Verifica della completezza della fornitura;
- Verifica dell'integrità fisica dei colli;
- Assemblaggio e personalizzazione delle PdL in base alle specifiche predefinite e precaricamento della piattaforma software definita per ogni specifico utente;
- Collaudo delle apparecchiature;
- Trasporto presso l'ubicazione dell'utente finale e gestione delle consegne, documentate da specifici reportino controfirmate dal destinatario;
- Coordinamento con i servizi di installazione nell'ubicazione dell'utente finale;
- Inventariazione delle apparecchiature con etichetta inventariale;
- Comunicazione dati del cespite per aggiornamento Inventario
- Aggiornamento dei dati nella procedura di Asset Management (Landesk)

La Ditta si farà carico del trasporto e del magazzinaggio, presso il proprio servizio logistico, di tutto l'hardware dismesso o parcheggiato nei magazzini del Comune di Monza e del precedente gestore del servizio e se ne farà carico per le attività di dismissioni e cessione curando anche tutti gli aspetti amministrativi ed organizzativi. Per tutta la durata del contratto la Ditta si farà anche carico dello smaltimento dell'hardware oggetto di aggiornamento tecnologico o non più riutilizzabile.

## **Art. 10 - Servizio di Magazzino**

La Ditta Aggiudicataria dovrà gestire un magazzino.

Le apparecchiature, presenti in magazzino, verranno utilizzate per la sostituzione di quelle guaste o per l'adeguamento delle PdL.

In tale magazzino verranno conservate le apparecchiature non ritenute obsolete e quelle di nuova fornitura (acquistate dall'Ente Appaltante). Tramite il modulo di gestione magazzino, l'Ente Appaltante controllerà le giacenze. Tale magazzino dovrà essere collocato presso la sede operativa della ditta Aggiudicataria. La ditta aggiudicataria dovrà avere almeno una sede operativa, o assumere l'impegno a costituirlo entro 60 giorni dalla data di aggiudicazione dell'appalto, entro una distanza massima di 30 km.

## **Art. 11 - Servizi di Manutenzione**

Premesso che alla Ditta viene chiesto di essere anche propositiva per prevenire problematiche hardware e software delle PdL per risolvere problemi alla base, viene richiesta la fornitura del servizio di manutenzione correttiva, preventiva ed evolutiva sul parco macchine e su tutti gli apparati di proprietà e di nuova fornitura, che saranno quelli indicati nell'Allegato 1 aggiornato alla data di effettivo avvio di contratto. Il ripristino della funzionalità sia hardware che software deve essere garantita anche se pregiudicata a causa d'uso errato o d'eventi accidentali.

Il Comune di Monza si riserva la facoltà, qualora lo ritenga opportuno e a sua totale discrezione, di affiancare i propri tecnici a quelli della Ditta.

Sarà inoltre emesso, con frequenza almeno mensile, un rapporto elettronico (su pagine web) e cartaceo delle chiamate con indicazione della durata dei singoli interventi sia hardware che software e sia telefonici o presso l'utente.

Sarà cura del Comune di Monza consentire l'accesso ai locali al personale addetto alla esecuzione degli interventi. Nel caso che i locali non fossero accessibili per cause non imputabili alla Ditta fornitrice del servizio, nessuna rivalsa potrà essere avanzata dal Comune di Monza per il mancato intervento qualora lo stesso sia stato correttamente pianificato.

### ***Manutenzione Hardware***

La Ditta dovrà effettuare gli interventi di manutenzione hardware sia di tipo preventivo che correttivo ed evolutivo.

Gli interventi di manutenzione preventiva ed evolutiva dovranno essere effettuati su base programmata. La Ditta dovrà indicare in sede di offerta le modalità di intervento previste.

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere effettuati su richiesta dell'utente per il ripristino delle apparecchiature. Qualora la riparazione "on site" non sia possibile o la stessa richieda un tempo superiore ad **un giorno lavorativo**, al fine di garantire la continuità del servizio, la Ditta dovrà sostituire temporaneamente l'apparecchiatura con altra equivalente o superiore per il periodo di riparazione della stessa e su cui deve essere installato tutto il software necessario, compreso il trasferimento dei dati personali quando possibile, per mantenere la totale funzionalità della PdL. Eventuali deroghe saranno formalmente concesse dal funzionario responsabile per giustificati motivi di natura tecnica e non dipendenti dalla Ditta.

Qualora il guasto coinvolgesse una PdL o altra periferica al momento con contratto di manutenzione con Ditta terza la Ditta Aggiudicataria dovrà procedere alla segnalazione del guasto e richiesta d'intervento alla Ditta terza

nonché alla successiva verifica ed accertamento di avvenuta riparazione (tali attività sono da ritenersi comprese nel servizio di manutenzione). Al fine della determinazione dei livelli di servizio e delle relative penali, i valori di riferimento saranno considerati al netto di quelli previsti per la Ditta terza.

Le parti di ricambio dovranno essere quelle originali delle case costruttrici od equiparabili ad eccezione di quelle fuori produzione.

In caso di guasto hardware dell'unità centrale, qualora la Ditta ritenesse più economico può provvedere alla sua completa sostituzione.

Il servizio di manutenzione hardware si estende anche alla necessità di individuare il problema del guasto anche nel caso in cui esso non dipenda dalla stazione stessa o da sue periferiche ma da problemi di connessione alla rete (presa di rete, etc).

I requisiti fondamentali del servizio si possono così riassumere:

1. Unico punto di ricezione delle richieste d'intervento provenienti dalla struttura di Help Desk, tramite applicativo dedicato;
2. Gestione centralizzata delle richieste pervenute con un controllo della situazione e dell'evoluzione delle chiamate;
3. Capacità di allestimento e di organizzazione di processi e di risorse per garantire l'espletamento del servizio nell'intera area dove sono presenti le sedi comunali o utenti del Comune di Monza, in funzione dei livelli di servizio richiesti;
4. Flessibilità nello stratificare i livelli di servizio, in base alla criticità e necessità sulle diverse apparecchiature, con differenti tempi di intervento e ripristino;
5. Massimizzazione dell'up-time (tempo di corretto funzionamento) delle apparecchiature;
6. Sicurezza e riservatezza dei dati;
7. Report sull'attività e costante allineamento dei dati con il servizio di gestione asset.

A fronte di una richiesta di intervento pervenuta al Servizio di Help Desk, il servizio di manutenzione hardware svolgerà i seguenti compiti operativi:

- Identificazione della causa del malfunzionamento;
- Ripristino delle funzionalità e della operatività dell'utente secondo i livelli di servizio indicati;
- Comunicazione della chiusura dell'intervento al servizio di Help Desk.

- Gli interventi manutentivi saranno erogati on site su base priorità/severità stabilita in accordo con il Comune di Monza.

## ***Manutenzione Software***

Il servizio dovrà fornire assistenza tecnica o individuazione di conflitti generati sul sistema operativo, driver, o software standard o autorizzato installato su postazioni di lavoro in gestione, che non possono essere risolti tramite strumenti di diagnosi remota o per telefono. Gli obiettivi del servizio sono di soddisfare le necessità del committente e di mantenere operativa la propria utenza e di assicurare il corretto funzionamento dei sistemi periferici in gestione e della relativa configurazione.

Le attività del servizio richieste comprendono:

- Configurazione della PdL;
- Configurazione, settaggio, riconfigurazione e ripristino dei parametri di connettività per le PdL e le stampanti di rete;
- Individuazione ed identificazione del problema;
- Risoluzione del problema;
- Assistenza e consulenza nelle operazioni di ripristino dei sistemi individuali da danni causati da malfunzionamento software o cattivo utilizzo (con eventuale recupero ove possibile di dati da hard disk o floppy danneggiati fisicamente);
- Assistenza di base all'utilizzo dei prodotti; assistenza all'utenza all'utilizzo della PdL nei casi di migrazioni di SO o di loro nuove versioni;
- Garanzia della funzionalità del posto di lavoro attraverso la reinstallazione dei prodotti e delle applicazioni nel caso di perdita della configurazione o di danneggiamento del disco fisso; nel caso di sostituzione di PdL preesistente, deve essere garantito il ripristino, nella nuova PdL, d'eventuali software, documenti ed archivi presenti nella PdL sostituita;
- Installazione del prodotto antivirus;
- Supporto per prevenzione e/o eliminazione di virus informatici;
- Attività di aggiornamento software mirata a uniformare e diffondere presso le PdL versioni del software di base univoche;
- Assistenza per perdita di configurazione, installazione completa e specifiche configurazioni di client per

applicativi in uso del Comune di Monza presenti o di futura installazione;

Il Servizio di Assistenza software si farà quindi carico delle seguenti responsabilità:

- Fornire tecnici on-site per eseguire servizi di supporto;
- Effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito dell'intervento;
- Comunicazione della chiusura dell'intervento al servizio di Help Desk che provvederà ad aggiornare il database.

Il Comune di Monza, per i soli prodotti software o client di applicativi di uso esclusivo del Comune di Monza, fornirà tutte le istruzioni, anche scritte, per una corretta installazione nella PdL ed indicherà un referente a cui presentare eventuali problematiche insorgenti.

Una stima indicativa di numerosità degli interventi di manutenzione suddivisi per tipologia è qui di seguito riportata:

Tipo intervento	Chiamate/anno
Manutenzione hardware	700
Manutenzione software	300

## Art. 12 – Servizio Rinnovo Tecnologico

L'obiettivo del Comune di Monza è quello di procedere al rinnovo tecnologico di tutte le postazioni di lavoro nell'arco temporale di tre anni. Avendo il Comune di Monza intenzione di introdurre, al fine di ridurre ulteriormente i costi di gestione, la virtualizzazione della postazione di lavoro, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere al rinnovo delle attuali unità centrali con 400 nuove unità standard e 400 thin client (le caratteristiche sono specificate nell'allegato 2 e 3). Si precisa che nel caso di guasto di un thin client la ditta aggiudicataria dovrà procedere alla sua sostituzione o riparazione senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente Appaltante. Di seguito è riportato il piano di rinnovo:

	I° Anno	II° Anno	III° Anno
Unità Centrale Standard	200	200	0
Thin Client	100	150	150

Al termine del contratto gli apparati installati in esecuzione del servizio di rinnovo tecnologico rimarranno di proprietà del Comune di Monza senza alcun onere aggiuntivo.

Tale piano di rinnovo potrà essere modificato dall'Ente Appaltante in accordo con la ditta aggiudicataria.

Al termine del primo triennio il Comune di Monza potrà procedere alla virtualizzazione di ulteriori postazioni di lavoro mediante fornitura di apparati thin client, in tal caso la ditta dovrà assicurare i servizi di assistenza e manutenzione al costo annuale offerto in fase di gara.

## Art. 13 - Gestione e controllo del contratto

La Ditta, prima della firma del contratto, dovrà nominare un responsabile del contratto, di cui va indicato il relativo curriculum. Il responsabile del contratto sarà il referente per tutte le problematiche in essere. Per la gestione del contratto viene inoltre richiesto che la Ditta metta a disposizione una struttura permanente di coordinamento delle attività del servizio, atta a monitorare l'andamento delle attività ed intervenire in modalità proattiva e su esigenze specifiche per la migliore risoluzione delle problematiche in essere. Al fine dell'applicazione o meno delle penali previste, i dati raccolti circa l'effettivo livello di servizio fornito, dovranno essere validati dal Comune di Monza. La Ditta è tenuta ad assicurare metodi e sistemi atti a garantire la correttezza e l'oggettività dei dati raccolti previsti nell'offerta.

Di particolare importanza sarà il ruolo del responsabile del contratto durante le fasi di attivazione e di avvio del contratto mirate ad assicurare una veloce ma graduale e completa integrazione delle nuove strutture di supporto con l'ambiente preesistente. In particolare:

Fase di raccolta e analisi delle esigenze tecnologiche del Comune di Monza. Sulla base di queste esigenze viene preparata congiuntamente al funzionario incaricato dal Comune di Monza un documento contenente le attività previste, la tempificazione di realizzazione e le eventuali azioni necessarie per permettere una veloce ed efficace attivazione del servizio; **durata 15 giorni**.

Fase di transizione, decorrente dalla data di inizio servizio, avente la **durata di 3 mesi** durante tale fase saranno svolte le operazioni di: definizione e verifica delle procedure e dei processi di erogazione dei servizi, predisposizione del sito Web, relativa applicazione e formato dei report, predisposizione delle procedure e della documentazione per l'installazione del software di uso esclusivo, verifica congiunta della bontà degli indicatori del livello di servizio ecc.;

Deve essere comunque garantito il servizio minimo di manutenzione hardware e software anche durante le fasi di transizione.

Attraverso la struttura la Ditta dovrà dare evidenza dello stato del servizio attraverso incontri periodici con il funzionario incaricato dal Comune di Monza e con reportistica basata su web sia durante il periodo di transizione che a regime.

Per la sola fase di transizione l'eventuale degrado degli "Standard dei livelli di servizio" non comporterà l'applicazione automatica della penale ma sarà solo indicatore d'allarme e motivo di incontro tra le parti per determinarne le cause e trovare i rimedi adeguati. L'applicazione di eventuali penali avverrà dopo il periodo di transizione.

Durante la fase di transizione le parti si impegnano a concordare, documentare ed eseguire: la nomina dei propri responsabili, le modalità e il piano di presa in carico delle attività, i processi di interazione tra Comune di Monza e Ditta, il piano di predisposizione dell'esecuzione delle attività, i dettagli sui Livelli di Servizio.

## Art. 14 - Orari di riferimento dei servizi

Gli orari di riferimento dei servizi sono qui di seguito riportati :

Servizio	Orario
Help desk 1° Livello	Lunedì - Venerdì 8-17 con esclusione dei festivi
Help desk 2° livello	Lunedì - Venerdì 9-17 con esclusione dei festivi
Gestione del servizio (Aggiornamento tecnologico e IMAC/R, Logistica, Coordinamento)	Lunedì - Venerdì 9-17 con esclusione dei festivi
Manutenzione HW e SW	Lunedì - Venerdì 9-17 con esclusione dei festivi

## Art. 15 - Standard dei livelli di servizio

In questo paragrafo sono raccolte tutte le informazioni relative agli standard di riferimento per i livelli di servizio previsti per ogni singola attività e relativa penale per la loro mancata o parziale o ritardata soddisfazione. Durante i **3 mesi della fase di transizione**, saranno raccolti i dati per consentire alla Ditta la messa a punto e la corretta taratura dei metodi di espletamento del servizio con l'obiettivo di garantire il raggiungimento dello standard richiesto. Trascorso tale periodo, e per tutta la durata del contratto, saranno confrontati **trimestralmente** i valori di riferimento con quelli effettivi determinando in tal modo l'applicazione o meno della penale secondo i criteri riportati al capitolo "Penali e criteri di applicazione".

Servizio	Indicatore	Valore di riferimento	Definizione	Metriche	Penali
<i>Help Desk</i>	Tempo di risposta per apertura chiamata	% risposta tramite operatore entro 15" ≥ 80%	Percentuale del numero totale di telefonate con risposta di un operatore entro il tempo indicato	Dati disponibili su DB chiamate	1% e secondo criteri
		% risposta tramite operatore o casella vocale entro 15" ≥ 95%			1% e secondo criteri
	Tempo di risoluzione da Help Desk di 1° livello	% chiamate risolte da Help Desk o correttamente assegnata ad altro gruppo di supporto entro 45 min. ≥ 95%, 90 min. per il restante 5%	percentuale delle chiamate risolte o assegnate correttamente al supporto di 2° livello o fornitori terzi entro 45 min. dalla registrazione.	Dati da database gestione chiamate	2% e secondo criteri
<i>Gestione Logistica dei Cespiti</i>					
	Puntualità produzione dati	3 giorni max	Produzione dati degli asset	Dati da database inventario, verificati periodicamente a campione	1% e secondo criteri
	Aggiornamento della base dati	Esattezza dei dati al 95%	Esattezza dei dati presenti nel database degli asset	Dati da database inventario, verificati periodicamente a campione	1% e secondo criteri
<i>Manutenzione hardware e software</i>	Tempo <b>massimo</b> di ripristino dell'operatività dell'utente in caso di mal funzione. Per utenti <b>categoria A</b>	max 4 ore lavorative anche con eventuale utilizzo di apparecchiature muletto nel 95% dei casi		Dati da database gestione chiamate	Min 2% incrementale

	Tempo <b>massimo</b> di ripristino operatività dell'utente in caso di mal funzione. Per utenti <b>categoria B</b>	max 8 ore lavorative anche con utilizzo apparecchiature muletto nel 95% dei casi		Dati da database gestione chiamate	Min 1% incrementale
<i>Servizio di rinnovo tecnologico</i>	Numero di postazioni installate	% postazione installate annualmente $\geq 90$ %			1% e secondo criteri

## Art. 16 - Penali e criteri di applicazione

L'applicazione della penale per la mancata o parziale o ritardata soddisfazione del livello di servizio richiesta da capitolato verrà regolamentata secondo criteri determinati della gravità dell'inadempienza e della sua recidività, frequenza o persistenza nel tempo.

Nel capitolo "Standard dei livelli di servizio" alla colonna "Penali" è riportato il valore percentuale che si riferisce al valore minimo della penale applicata. I costi, relativamente a ciascun servizio, saranno ricavati o desunti dai valori riportati dalla Ditta nella scheda "Offerta economica". Criteri di applicazione:

### *Servizio Help Desk:*

la percentuale viene calcolata sul valore del costo del servizio riportato ai 3 mesi di osservazione.

- Indicatore "tempo di risposta": per **ogni anno di contratto** (comprendente quindi 4 periodi di osservazione trimestrali) e per valore di riferimento non rispettato:
  - purché non superiore ai 3 punti percentuali (o frazione) di scostamento in diminuzione **per un solo periodo di osservazione**: penale non applicata; la Ditta darà resoconto del mancato raggiungimento del livello di servizio ed attiverà opportune azioni correttive e/o preventive
  - per ogni punto (o frazione) di scostamento in diminuzione superiore ai 3 punti per un solo periodo o inferiore ai 3 punti ma per due periodi di osservazione all'anno: penale applicata secondo tabella;
  - in tutti gli altri casi esclusi dai punti precedenti per ogni punto (o frazione) di scostamento in diminuzione: penale applicata doppia del valore di tabella.
- Indicatore "Tempo di risoluzione da Help Desk di 1° livello":
  - Ad ogni punto (o frazione) di scostamento in diminuzione: penale applicata secondo tabella. Al raggiungimento di 5 punti di scostamento in diminuzione verrà discusso, tra le parti, il corrispettivo economico complessivo, per questo specifico servizio, che il Comune di Monza riconoscerà alla Ditta.

### *Servizio Gestione Logistica dei Cespiti e Magazzino:*

- Indicatore "Puntualità produzione dati": la percentuale viene calcolata sul valore del costo del servizio riportato ai 3 mesi di osservazione. Per **ogni anno di contratto** (comprendente quindi 4 periodi di osservazione trimestrali) e per valore di riferimento non rispettato:
  - purché non superiore ai 3 giorni di ritardo **per una sola volta**: penale non applicata; la Ditta darà resoconto del mancato raggiungimento del livello di servizio ed attiverà opportune azioni correttive e/o preventive;
  - per un ritardo superiore ai 3 giorni (punto precedente) o inferiore ai 3 giorni ma per due periodi di osservazione all'anno: penale applicata secondo tabella;
  - in tutti gli altri casi esclusi dai punti precedenti: penale applicata doppia del valore di tabella.

- Indicatore “Aggiornamento della base dati”: la percentuale viene calcolata sul valore del costo del servizio riportato ai 3 mesi di osservazione:
  - purché non superiore ai 3 punti (o frazione) di scostamento in diminuzione **per una sola volta: penale applicata secondo tabella**; la Ditta darà resoconto del mancato raggiungimento del livello di servizio ed attiverà opportune azioni correttive e/o preventive
  - per ogni punto (o frazione) di scostamento in diminuzione superiore ai 3 punti (punto precedente) o inferiore ai 3 punti ma per due periodi di osservazione all’anno: penale applicata secondo tabella;
  - in tutti gli altri casi esclusi dai punti precedenti per ogni punto (o frazione) di scostamento in diminuzione: penale applicata doppia del valore di tabella.

*Servizio Manutenzione hardware e software:*

la percentuale viene calcolata sul valore del costo del servizio riportato ai 3 mesi di osservazione.

- Indicatori “Tempo massimo di intervento e ripristino”:
  - Al primo punto di scostamento in diminuzione: penale applicata secondo tabella; per ogni punto (o frazione) successivo, la penale verrà **aumentata corrispondentemente di 0,5 punti**. Al raggiungimento di 5 punti di scostamento in diminuzione verrà ridiscusso, tra le parti, il corrispettivo economico complessivo, per questo specifico servizio, che il Comune di Monza riconoscerà alla Ditta.

*Servizio di rinnovo tecnologico::*

la percentuale viene calcolata sul valore del costo del servizio annuale essendo l’anno il periodo di osservazione.

- Indicatori “% postazioni installate annualmente”:
  - per ogni punto (o frazione) di scostamento in diminuzione rispetto alla soglia prevista: penale applicata secondo tabella;

**Passaggio di consegne e fine rapporto contrattuale:**

L’importo di penale è fissato pari a una mensilità del valore contrattuale annuo complessivo, omni comprensivo, cioè, di tutti i servizi erogati nell’ultimo annuo. La penale sarà applicata qualora non siano completate, entro al massimo i 3 mesi successivi alla scadenza, tutte le attività connesse a tutto quanto previsto al capitolo “Clausole di fine rapporto contrattuale” per ogni mese successivo di ritardo o frazione. Le penali non risulteranno applicabili qualora l’inadempimento dipenda da causa imputabile al Comune di Monza ovvero da forza maggiore o da caso fortuito. Gli importi derivanti dall’applicazione della penale verranno notificati per iscritto e successivamente detratti all’emissione della prima fattura di pagamento.



## **Art. 17 - Corrispettivo e decorrenza dei canoni**

Il corrispettivo annuale, unico, onnicomprensivo di tutti gli oneri, cumulativo per l'intero servizio sarà quello indicato dalla Ditta aggiudicataria nell'offerta economica. Per la durata di ogni singola annualità e per tutta la durata contrattuale i canoni precisati nell'offerta saranno fissi e salvo quanto sotto precisato nel caso di superamento dei valori forfetari.

Il riconoscimento economico da corrispondere alla Ditta sarà diverso da quello indicato nel capitolo "Offerta economica" solo se variazioni delle quantità di Pdl determineranno uno scostamento, in positivo o negativo, superiore al 5% del totale complessivo specifico dell'annualità. La differenza da corrispondere sarà determinata moltiplicando il numero di postazioni superiore al totale complessivo specifico dell'annualità per il canone annuo unitario.

Vengono applicati gli art. 4 e 5 del D.P.R. 207/2010 (intervento sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva e retributiva).

La Ditta aggiudicataria emetterà fattura trimestrale anticipata. Il pagamento di ogni singola fattura avrà luogo entro 30 (trenta) giorni consecutivi dalla data di ricevimento della stessa da parte dell'Amministrazione. La fattura si intende ricevuta al momento della sua registrazione al protocollo dell'Ente ed il pagamento si intende effettuato alla data di emissione del mandato di pagamento. Il pagamento è comunque subordinato alla stipulazione del contratto. In caso di emissione di fattura irregolare, il termine di pagamento verrà sospeso dalla data d'intervenuta contestazione da parte dell'Amministrazione. Ai sensi dell'art. 4 - comma 1 - del DLgs 9/10/2002 n. 231, si precisa che, decorso il predetto termine di 30 giorni, verranno corrisposti gli interessi calcolati al tasso legale vigente tempo per tempo (art. 1284 C.C. e relativi decreti attuativi). L'eventuale ritardo nel pagamento non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte della Ditta aggiudicataria, la quale è tenuta a continuare il servizio sino alla scadenza prevista dal contratto. La Ditta aggiudicataria, inoltre, non potrà avanzare alcuna pretesa per eventuali ritardi (rispetto ai 30 giorni consecutivi previsti per i pagamenti) attribuibili ai tempi tecnici necessari per l'espletamento della procedura di pagamento. L'Amministrazione provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto alla Ditta aggiudicataria solo previo accertamento della regolarità dell'esecuzione del servizio, della verifica della regolarità contributiva, nonché dei versamenti IVA e di quelli IRPEF eseguiti dallo stesso relativi ai redditi di lavoro dipendente (art. 2 D.L. n. 16/2012). In caso di inadempienza da parte della Ditta aggiudicataria la stazione appaltante procederà ai sensi degli articoli 4, 5 e 6 del DPR n. 207/2010. Ai pagamenti riguardanti il presente servizio, si applicano, a pena di risoluzione espressa del contratto, le disposizioni della Legge n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. Dal pagamento del corrispettivo sarà detratto l'importo delle eventuali penali applicate per eventuali inadempienze da parte della Ditta aggiudicataria.

## **Art. 18 – Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari**

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13/08/2010 n. 136 e s.m.i..

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla prefettura – ufficio territoriale del Governo della Provincia di Monza e Brianza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## **Art. 19 – Obblighi del subappaltatore/subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari**

L'impresa che opera in qualità di subappaltatore/ subcontraente dell'impresa principale nell'ambito del contratto sottoscritto con il Comune di Monza, identificato con il CIG n. ...., assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13/08/2010 n° 136 e s.m.i..

## **Art. 20 - Durata del contratto**

Il contratto avrà una durata massima complessiva di 6 anni e verrà affidato con le seguenti modalità: inizialmente l'affidamento verrà effettuato per un periodo di 3 anni, alla conclusione del quale il Comune procederà alla valutazione della qualità del servizio reso. La qualità del servizio reso verrà considerata positiva solo se nel corso del triennio, per disservizi che hanno comportato l'applicazione di penali, non saranno mai stati superati 15 punti complessivi all'anno (somma degli eventuali scostamenti su diversi livelli di servizio). Se l'accertamento sulla qualità del servizio si concluderà con un esito positivo, l'Ente appaltante, nel rispetto delle norme vigenti, procederà alla continuazione del contratto per una durata di altri 3 anni, alle medesime condizioni contrattuali, fatto salvo eventuali adeguamenti di legge.

## Art. 21 - Facoltà di risoluzione del contratto

L'Amministrazione Comunale, di pieno diritto e senza formalità alcuna, potrà risolvere il contratto in caso di inadempimento delle obbligazioni da parte della Ditta, fatto salvo il proprio diritto di rivalsa per eventuali maggiori danni subiti, compresi quelli per l'esecuzione in danno. In particolare il Comune potrà risolvere il contratto quando non si ritenga soddisfatto dell'operato della Ditta, per gravi motivi imputabili alla stessa e segnalati da plurime contestazioni scritte, o per reiterato e continuo mancato rispetto dei livelli di servizio, intendendosi per tale l'aver superato 15 punti complessivi (somma degli eventuali scostamenti su diversi livelli di servizio) in almeno 2 diversi periodi d'osservazione nel corso degli ultimi 12 mesi. Resta salva, comunque, la possibilità di risoluzione per inadempimento in tutti gli altri casi previsti dalla legge. Nel caso in cui la risoluzione del contratto avvenisse per colpa della Ditta o per grave ritardo o per difetti nell'esecuzione dei servizi o delle funzionalità richieste, ogni maggior costo dei lavori, comprese tutte le spese per atti, resterà a carico della Ditta.

Nel caso in cui l'Amministrazione Comunale dovesse avvalersi della facoltà di non proseguire nel contratto nei termini di cui al precedente art. 21, si procederà alla valorizzazione degli apparati installati, in esecuzione del servizio di rinnovo tecnologico previsto dal precedente art. 13, riconoscendo alla Ditta il seguente importo:

Numero degli apparati installati e funzionanti	X	Costo mensile servizio di rinnovo tecnologico per singola postazione	X	Numero mesi mancanti alla durata massima contratto (6 anni)
--	---	--	---	---

E' facoltà del Comune di Monza risolvere il contratto qualora la Ditta dovesse perdere i requisiti previsti dall'art. 38 del D.L.vo n. 163/06 e per inosservanza di leggi e regolamenti e quant'altro riportato nelle clausole generali del presente capitolato.

Il contratto potrà essere risolto a insindacabile giudizio del Comune di Monza qualora la ditta non rispetti la normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il Comune di Monza si riserva di interrompere il contratto nel caso che un analogo servizio venga fornito in convenzione Consip ad un prezzo inferiore a meno che la ditta aggiudicataria non si adegui ai nuovi valori economici.

## **Art. 22 - Clausole di fine rapporto contrattuale**

Al termine del rapporto contrattuale la Ditta dovrà rilasciare, nel caso di prodotto realizzato appositamente per il Comune di Monza ed in uso esclusivo e che sarà di assoluta proprietà dello stesso, la completa documentazione tecnica e funzionale (aggiornata all'ultima release), i database, i simbolici e gli eseguibili del software applicativo. Dovrà inoltre garantire il passaggio delle consegne alla Società entrante e la formazione, del personale della stessa, sul pacchetto applicativo in uso. Sia nel caso di applicativo di proprietà e d'uso della Ditta che nel caso di applicativo in uso esclusivo del Comune di Monza, la Ditta si impegna, in particolare, a consegnare su supporto ottico:

1. La base dati aggiornata di tutte gli interventi effettuati in formato esportabile (.txt, .mdb, o altri formati riconosciuti) fornendo opportuna documentazione esplicativa per l'uso delle procedure di esportazione e del formato dei dati;
2. La base dati aggiornata di tutte le FAQ;
3. Dati aggiornati sulle garanzie delle attrezzature;
4. Ogni altra ulteriore informazione che si renda necessaria per consentire al Comune di Monza l'accesso agli apparati e alla loro gestione.

In ogni caso la Ditta si impegna, ora per allora ed entro un massimo di 3 mesi dalla data di scadenza naturale del contratto, a completare il "passaggio delle consegne". Il mancato rispetto dei termini comporterà una penale come riportato al capitolo "Penali e criteri di applicazione".

## **Art. 23 - Clausole generali**

### RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta nell'accettare la fornitura di cui trattasi, dichiara che nel prezzo dell'offerta sono compresi tutti i diritti e le eventuali indennità relative all'impiego di metodi, dispositivi e materiali coperti da brevetto. Si impegna inoltre a sollevare ed a tenere indenne il Comune di Monza da responsabilità, costi e spese, comprese quelle legali, derivanti da qualsiasi azione promossa da terzi relativamente a diritti, copyright, marchi o simili su beni e sistemi utilizzati per l'esecuzione delle attività.

Il personale dipendente utilizzato per l'esecuzione del servizio dovrà essere assunto in conformità alle leggi ed ai contratti collettivi di settore e la ditta dovrà ottemperare all'osservanza delle norme vigenti in materia di previdenza e assicurazione dei lavoratori, inoltre dovrà osservare tutte le disposizioni vigenti in materia di prevenzione e assicurazione degli infortuni sul lavoro.

La Ditta dovrà eseguire i servizi con idonee attrezzature, perfettamente conformi alle prescrizioni antinfortunistiche e di sicurezza vigenti in Italia e nella CEE.

La Ditta sarà ritenuta responsabile, nel più largo senso di legge e a tutti gli effetti, per eventuali danni a cose o persone che si verificassero per l'inosservanza di tali disposizioni.

### OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

L'impresa ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, anche ai sensi del D.lgs 196/2003.

### CAUZIONE DEFINITIVA

La Ditta aggiudicataria è tenuta, a garanzia degli impegni contrattuali, a prestare, con le modalità previste dall'art. 113 del D.Lgs 163/2006, una cauzione definitiva. Tale cauzione sarà svincolata nel momento in cui tutte le obbligazioni contrattuali saranno state adempiute.

### OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI E NORME

La Ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza di tutte le clausole del presente capitolato, nonché alla piena osservanza di tutte le disposizioni di legge che regolano la materia ed in particolare quelle di seguito elencate alle quali si rinvia:

- disposizioni in materia di retribuzioni e compensi al personale dipendente anche previsti in sede locale per effetto dei relativi contratti ed accordi;

- disposizioni in materia di sicurezza, previdenza ed assicurazione dei dipendenti e collaboratori;
- disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori e delle condizioni di lavoro;
- disposizioni in materia di imposte e tasse e contributi;
- disposizioni in materia di antimafia con particolare riguardo a quanto previsto dalla legge 55/90 e dal D.L. 152/91, convertito in legge 203/91 e successive modificazioni ed integrazioni per i subappalti e i cottimi;
- disposizioni in materia di diritto al lavoro dei disabili, di cui alla legge n. 68/1999 e successive circolari attuative;
- disposizioni del Codice Civile

#### CONTROVERSIE – FORO COMPETENTE

Tutte le controversie in relazione alla validità, interpretazione, risoluzione ed esecuzione del presente contratto o al medesimo connesso saranno sottoposte ad un tentativo di mediazione, fatto salvo quanto previsto dagli art. 239 e 240 del D.Lgs. n. 163/2006.

Le parti si impegnano a ricorrere alla mediazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale. In caso di fallimento di mediazione, le controversie verranno deferite al giudice del luogo in cui è sorta l'obbligazione, fatta salva la previsione di cui all'art. 244 del D.Lgs n. 163/2006.

#### SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese contrattuali sono a carico della ditta aggiudicataria.

#### ASSICURAZIONI

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione comunale o a terzi, a cose o a persone (compresi i dipendenti della Ditta aggiudicataria), sono senza riserve ed eccezioni a totale carico della Ditta aggiudicataria. La Ditta aggiudicataria, a copertura dei rischi del servizio, deve presentare almeno 10 giorni prima dell'inizio del servizio, pena la decadenza dell'aggiudicazione, apposita polizza assicurativa avente durata pari a quella del contratto stipulata presso primaria Compagnia di Assicurazione con l'espressa rinuncia da parte della medesima ad ogni azione di rivalsa nei confronti dell'amministrazione comunale. La polizza assicurativa dovrà riguardare specificamente la responsabilità civile verso terzi, incluso l'amministrazione comunale, per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione del servizio e per ogni danno anche se qui non menzionato. La polizza deve prevedere la copertura per danni alle cose di terzi in consegna e custodia all'Assicurato a qualsiasi titolo o destinazione, compresi quelli conseguenti ad incendio e furto. In alternativa alla stipulazione della polizza come sopra riportato, la Ditta aggiudicataria potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC già attivata, avente le stesse caratteristiche sopra indicate. In tal caso si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto di questa Amministrazione.

## **Allegato 1: Elenco Apparecchiature**

Le apparecchiature oggetto del servizio di assistenza e manutenzione sono qui di seguito riportate:

PC Desktop, portatili e thin client di proprietà	n. 800
Monitor (CRT e LCD)	n. 800
Stampanti (di cui il 20% circa di rete)	n. 400
Scanner	n. 20
Plotter	n. 15

L'elenco dettagliato delle apparecchiature oggetto dell'appalto potrà essere ritirato presso l'ufficio amministrativo del Settore Servizi Informativi in formato stampa oppure potrà essere inviato per posta elettronica richiedendolo all'indirizzo e-mail [sistemiinformativi@comune.monza.it](mailto:sistemiinformativi@comune.monza.it).

La situazione riportata è riferita alla data del 30 aprile 2013.

## **Allegato 2: Software di base ed applicativo**

Software di base da fornire installato in tutte le PdL:

- Sistema operativo: Windows 7 professional
- OpenOffice 3.0 o Libreoffice 3.4 in lingua italiana o successivo
- Client OfficeScan Corporate Edition TrendMicro (antivirus)
- Acrobat Reader 10 o successivo
- Izarc (compattatore FreeWare)
- Landesk Agent
- Pdcreator 0.9 o successivo (software FreeWare)
- Gimp 2.2.10 o successivo (software FreeWare)
- CDburnerXP

L'elenco del software di uso esclusivo del Comune di Monza (con licenza d'uso da non fornire) potrà essere rilasciato su richiesta della Ditta. L'elenco sarà necessariamente aggiornato alla data della richiesta ma potrà subire variazioni nel tempo dipendendo dalle applicazioni proprietarie che il Comune di Monza potrà o dovrà installare nelle PdL dei propri utenti. Sarà onere del Comune di Monza produrre la documentazione necessaria alla corretta configurazione del suddetto software; sarà onere della Ditta provvedere alla sua installazione nelle PdL.

## **Allegato 3: Unità Centrale**

Si indicano di seguito la configurazione hardware minima dell'unità centrale:

Intel Pentium Dual Core 2,9 Ghz 64 bit

RAM 4Gb espandibile

HD Serial Ata almeno 160Gb (7200rpm), tecnologia Smart

Masterizzatore CD-ROM/DVD

Scheda di rete 10/100/1000 wake on lan

Scheda audio integrata, no modem

S/O Win 7 Prof 64 bit con file system NTFS

Case desktop o minitower

Mouse ottico 2 tasti con scroll

Tastiera italiana

Le configurazioni hardware di base definite nel presente allegato sono solo indicative e riferite alla data del presente atto; all'avvio del contratto dovranno essere adeguate ed allineate alla tecnologia normalmente reperibile sul mercato.

La configurazione hardware minima e software di sistema sarà adeguata alla tecnologia normalmente reperibile sul mercato ogni 4 mesi.

## Allegato 4: Thin Client

Si indicano di seguito le caratteristiche minime del thin client:

Capacità grafiche adeguate anche per uso in caso di progettazione Autocad;

Avere funzioni di acceleratori multimediali (es. supporto HDX);

supporto della gestione del doppio schermo;

avere l'attacco VESA;

avere almeno 4 porte usb;

avere uscite ed entrate audio;

essere certificato per ambienti VDI dei maggiori player (Citrix e VMWare)

Inoltre deve:

essere garantito l'aggiornamento tecnologico, rilascio di nuovi firmware e patch per la correzione di malfunzionamenti (costituisce titolo preferenziale il firmware non basato su windowsCE o windows Embedded);

essere possibile la gestione centralizzata delle configurazioni e del controllo remoto di emergenza direttamente sul thin client;

essere presente il modello omomorfo con scheda Wifi;

poter funzionare con dispositivi di firma digitale e lettori di smartcard (costituirà titolo preferenziale la certificazione per l'uso della CRS);