



## COMUNE DI VICENZA

DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI

SETTORE SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE

Tel.0444/221349 – Fax. 0444/221329– e-mail: [sistemi\\_informativi@comune.vicenza.it](mailto:sistemi_informativi@comune.vicenza.it)

PEC: [VICENZA@CERT.COMUNE.VICENZA.IT](mailto:VICENZA@CERT.COMUNE.VICENZA.IT)

### **PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO IN APPALTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA "IN OUTSOURCING" AI SISTEMI DI PERSONAL COMPUTERS E PERIFERICHE IN DOTAZIONE AGLI UFFICI DEL COMUNE DI VICENZA PER LA DURATA DI MESI 36 PROROGABILE DI ULTERIORI MESI 24**

ai sensi dell’art. 36 comma 2 lettera b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

**CIG 74516418AD**

### **Capitolato tecnico e Disciplinare di gara**

#### Indice generale

Oggetto.....	3
Sede di fornitura, tempi e durata del servizio.....	3
Servizio di assistenza e manutenzione, strumentazioni e competenze richieste .....	3
Descrizione del servizio .....	4
Assistenza di base.....	5
Installazione di un nuovo posto di lavoro.....	6
Disinstallazione di un nuovo posto di lavoro .....	7
Movimentazione di un posto di lavoro.....	7
Modifiche ad un posto di lavoro.....	7
Manutenzione preventiva e correttiva.....	8
Sistema di gestione dei ticket.....	8
Ulteriori prestazioni a richiesta a norma art. 106 d.Lgs 50/2016.....	10
Assistenza straordinaria.....	10
Assistenza estesa.....	10
Assistenza urgente .....	10
Livelli di servizio (S.L.A.) richiesti e penali.....	10
Soggetti ammessi e documentazione di gara .....	11

Modalità di presentazione dell'offerta.....	11
Termine di presentazione dell'offerta .....	12
Criteri di aggiudicazione .....	12
ADEMPIMENTI SUCCESSIVI ALL'AGGIUDICAZIONE .....	14
Cauzione definitiva.....	14
Tempi di attivazione dei servizi e Risoluzione del contratto.....	15
Varianti Migliorative della fornitura .....	15
Modalità di pagamento.....	16
Tracciabilità dei flussi finanziari.....	16
Spese contrattuali.....	16
Responsabilità dell'appaltatore.....	16
Oneri a carico del Comune.....	17
Contenzioso.....	17
Responsabile del procedimento.....	17
Informativa privacy.....	17
Intervenuta disponibilità di convenzioni Consip o accordi quadro resi disponibili da centrali di committenza.....	17
Rinvio.....	17

## Oggetto

Il presente documento descrive le specifiche tecniche della fornitura del servizio di assistenza (nel seguito “servizio”) alle Postazioni di Lavoro dell’Amministrazione Comunale di Vicenza (nel seguito “PdL”) composte da personal computers e periferiche ad essi collegate; si svolge tramite la presenza on site di un tecnico specializzato (nel seguito “tecnico”) con la formula “in outsourcing” secondo quanto descritto nel prosieguo **per la durata di 36 mesi a decorrere dalla data di stipula** e si concluderà decorso il termine.

La durata del contratto **potrà essere prorogata di ulteriori 24 mesi** a seguito di gradimento da parte dell’Amministrazione.

L’importo a base d’appalto soggetto a ribasso è di euro **118.950,00 al netto dell’Iva** (39.650,00 x anno).

Non sono previsti costi per oneri di sicurezza.

La fornitura comprende:

- servizio di assistenza “base” con gestione dei ticket
- eventuale servizio di assistenza “straordinaria”
- eventuale servizio di assistenza “estesa”
- eventuale servizio di assistenza “urgente”

come descritto nel prosieguo.

**N.B. Per il calcolo dell’importo a base d’asta si sono considerate n. 52 settimane lavorative per anno, dal lunedì al venerdì, per n. 5 ore al giorno in riferimento all’assistenza di base per la durata di 36 mesi.**

## Sede di fornitura, tempi e durata del servizio

Il Servizio sarà erogato presso le varie sedi comunali, la cui dislocazione è descritta nel seguito, per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) e n. 5 ore al giorno (dalle ore 8:30 alle ore 13:30) con tolleranza in ingresso e in uscita di massimo 15 minuti, da recuperare entro la giornata lavorativa se effettuata in ingresso ed entro il giorno successivo se effettuata in uscita.

Il tecnico svolgerà le attività assegnate da personale interno del servizio assistenza e manutenzione (SPOC) sulla base di quanto descritto nel prosieguo.

## Servizio di assistenza e manutenzione, strumentazioni e competenze richieste

Il servizio prevede un presidio continuativo nelle giornate e negli orari indicati al punto precedente, che dovrà essere svolto da un tecnico specializzato che effettui gli interventi “sul campo” incaricato dalla ditta aggiudicataria per le attività di gestione operativa “IMAC” (descritta nel prosieguo) e di manutenzione (preventiva e correttiva).

Sulla base delle declaratorie previste nel “Dizionario dei profili di competenza delle

professioni ICT” (Technical Specialist) il tecnico è un operatore dotato di esperienza e competenza professionale, documentata nel curriculum vitae, che abbia ricevuto adeguato addestramento ed istruzioni operative per la specifica fornitura, che sia in grado di erogare servizi di gestione e prevenzione dei malfunzionamenti ed i servizi IMAC, che abbia una approfondita conoscenza dei sistemi Operativi Windows XP/7/8/10, dei pacchetti di utilities e di dotazione standard di SW (Ms Office, Open Office, Libre Office) e sia dotato di capacità di relazionarsi con gli utenti.

Durante lo svolgimento del servizio il tecnico garantirà la propria reperibilità per interventi urgenti relativi a guasti bloccanti attraverso un apparecchio telefonico cellulare messo a disposizione dalla ditta.

La strumentazione di utensileria necessaria al servizio come sotto dettagliato dovrà esser fornita dalla ditta.

Le sedi di intervento sono dislocate in Z.T.L, per raggiungere le sedi e realizzare le attività richieste la ditta dovrà usufruire di mezzi propri e dovrà provvedere in proprio all’acquisizione dei permessi di transito.

L’incaricato della ditta ha l’obbligo di riservatezza per tutte le informazioni, notizie e dati acquisiti nello svolgimento dell’attività all’interno dell’ente; la ditta aggiudicataria sarà nominata responsabile di trattamento dati ai sensi della normativa vigente ed in particolare del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR, General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679).

## Descrizione del servizio

Il modello di servizio richiesto prevede una **modalità di assistenza “base”** che, come già citato, riguarda le PdL e il relativo software di base.

Potranno inoltre essere richieste ulteriori prestazioni, a norma dell’art. 106 D.Lgs. 50/2016, descritte nel prosieguo (par. ulteriori prestazioni su richiesta) ed eventuali diverse modalità di servizio in virtù di specifiche e temporanee esigenze del Comune definite *assistenza “straordinaria”, assistenza “estesa” e assistenza “urgente”*.

La maggioranza delle apparecchiature acquistate dall’Amministrazione è dotata di garanzia originale del costruttore di 24 o 36 mesi “on-site”, ove possibile e per le apparecchiature acquistate nell’ultimo periodo, fino a 60 mesi.

Per i sistemi in garanzia è richiesto il supporto per la gestione dell’assistenza, dagli adempimenti relativi all’effettuazione della chiamata di assistenza alla verifica dell’esito dell’intervento.

Alla data odierna le PdL assommano complessivamente a circa 850 p.c. desktop, 30 p.c. portatili, 300 stampanti, 8 plotter, 120 scanner, 10 proiettori ed altre periferiche secondarie

I Personal Computer risultano essere distribuiti come segue:<sup>1</sup>

Sede	PC
PALAZZO TRISSINO (sede del Settore Sistema	230

<sup>1</sup> Stampanti, scanner e gli altri apparati risultano essere distribuiti indicativamente nella medesima percentuale dei pc

Informativo Comunale) c.so Palladio 98	
PALAZZO UFFICI p.zza Biade 27	220
PALAZZO NEGRISOLO c.trà Soccorso Soccorsetto	140
PALAZZO DEL TERRITORIO Levà degli Angeli	70
PALAZZO FRONT OFFICE viale Torino 19	90
Altre 10 sedi minori indirizzi vari entro il territorio comunale	120

## Assistenza di base

L'assistenza di base riguarda la gestione e la manutenzione delle postazioni di lavoro, nota come IMAC:

- Installazione/disinstallazione di un posto di lavoro;
- Movimentazione di un posto di lavoro;
- Aggiunta ad un posto di lavoro;
- Cambiamenti del posto di lavoro.
- manutenzione del posto di lavoro, preventiva e correttiva.

La fornitura di beni, cioè di nuovo hardware, non è oggetto della presente procedura di gara.

Il servizio può prevedere anche la sostituzione periodica delle postazioni che diventano tecnicamente obsolete o non soddisfano più le esigenze degli utenti.

Il Comune di Vicenza, tramite il Settore Sistema Informativo Comunale, è dotato di un unico punto di contatto (single point of contact) – **SPOC**, con un proprio help desk che recepisce le necessità degli utenti, pianifica le attività, gestisce l'intervento e verifica la reportistica emessa dall'azienda.

Pertanto è richiesta alla ditta partecipante un'organizzazione simile, tramite la presenza presso l'Amministrazione dello stesso tecnico, eccezion fatta per ferie, malattia, altri permessi previsti dalla normativa vigente o per cause di forza maggiore (es: dimissioni) che si relazioni con l'help desk interno.

Il tecnico sarà sostituito su richiesta dell'Amministrazione in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio previsti o in caso di mancanze ripetute dei doveri di

osservanza e diligenza richiesti nella sua attività lavorativa o per acclarate cause di inadeguatezza rispetto al servizio richiesto, anche in riferimento alle citate capacità relazionali e di lavoro in team. In caso di assenze e/o sostituzioni il personale dovrà avere pari competenze professionali e tecniche.

Gli obiettivi del servizio sono i seguenti:

- mantenere in efficienza la postazione di lavoro dell'utente;
- mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro degli utenti alla piattaforma Hardware e Software definita dall'Amministrazione;
- garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo;
- provvedere all'installazione di periferiche e, su richiesta, di videoproiettori e/o monitor per presentazioni.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi le attività di aggiornamento hardware e software necessarie presso l'utente, per realizzare e mantenere la configurazione individuata dall'Amministrazione. Un altro esempio di gestione è rappresentato dall'adeguamento delle postazioni in seguito a modifiche logistiche dell'utente (trasferimenti di sede/di stanza/di piano/ecc.).

Il servizio di manutenzione consiste nel garantire la funzionalità delle postazioni di lavoro, secondo le specifiche stabilite dall'Amministrazione.

Il processo di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro è soggetto a verifica tramite test, che riporta le indicazioni delle prove da effettuare per verificare il corretto funzionamento dell'attività di manutenzione, l'aderenza ai requisiti e alle indicazioni dell'Amministrazione.

Sono dettagliate le principali attività richieste che rientrano nell'Assistenza base:

### **Installazione di un nuovo posto di lavoro**

Il servizio di installazione include le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;
- ripristino, secondo le procedure concordate con lo SPOC, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- creazione dell'immagine per i pc con sistemi operativi Windows, comprensiva delle configurazioni standard di sicurezza definite dal SIC;
- ripristino dei PC a partire dall'immagine con relative configurazioni di sicurezza sugli utenti locali;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del

responsabile della stessa;

- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti;
- inventariazione nel sistema informativo comunale;
- recupero degli imballi e smaltimento secondo norme vigenti o, se concordato, trasporto dell'imballo nel luogo indicato dallo SPOC.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "site preparation", a carico dell'Amministrazione comunale che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione dello stesso.

### **Disinstallazione di un nuovo posto di lavoro**

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. Normalmente sono incluse le attività di:

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità da trasferire a magazzino;
- predisposizione al trasporto e successivo trasporto finalizzato alla consegna.

### **Movimentazione di un posto di lavoro**

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione.

### **Modifiche ad un posto di lavoro**

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- installazione ed aggiornamento del software: nuovi pacchetti, versioni aggiornate, patch;
- installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi e del relativo software;
- verifiche su richiesta (es: verifica per dismissione materiale obsoleto).

Nel caso di modifiche di tipo "massivo" verrà sviluppato un piano specifico a cura dell'Amministrazione sulla base delle esigenze che saranno individuate; la prestazione sarà soggetta ad apposita commessa come descritto nel prosieguo.

In caso di riparazione del "PdL" questa va effettuata, salvo casi particolari, sul luogo dove

sono installate e dislocate le apparecchiature.

### **Manutenzione preventiva e correttiva**

Riguarda le attività di prevenzione dei malfunzionamenti e di ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro nelle modalità di:

- **Manutenzione preventiva:** si intende l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni di natura Hardware e Software. Rientrano in questa categoria, per esempio, la verifica generale delle apparecchiature; la pulizia delle ventole e dei filtri; la pulizia e lubrificazione delle parti soggette a movimento, la verifica dei materiali da dismettere e la loro preparazione per la dismissione, ecc. . Tali interventi saranno concordati con lo SPOC;
- **Manutenzione correttiva:** è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione delle segnalazioni di malfunzione parziale o totale delle apparecchiature (prevede, a titolo esemplificativo, la diagnosi del guasto, il ripristino della completa funzionalità, l'eventuale sostituzione di parti guaste o difettose con parti di ricambio fornite dall'Amministrazione, l'eventuale installazione di componenti accessorie.

### **Sistema di gestione dei ticket**

Le attività oggetto di fornitura devono essere "codificate" e caricate in un sistema di ticket che consenta di effettuare la loro gestione sia a fini di controllo/monitoraggio che statistici/di rendicontazione.

Ciò richiede la messa a disposizione/fornitura da parte della ditta di un software open source che potrà essere fornito secondo le seguenti modalità:

**"On-Premise", ovvero installato nei server comunali** ed in tal caso:

L'aggiudicatario dovrà provvedere all'installazione del gestionale e del portale sui server messi a disposizione dall'Amministrazione e alla configurazione delle postazioni del comando per l'accesso agli applicativi forniti.

L'amministrazione metterà a disposizione dell'aggiudicatario:

- piattaforma di virtualizzazione vmware su cui creare le macchine virtuali necessarie per l'installazione degli applicativi
- eventuali licenze Windows server Datacenter 2012 R2
- accesso internet
- accesso in vpn per teleassistenza

Per il sistema operativo e il DBMS (Database Management System) l'amministrazione, in una visione di risparmio economico, predilige software open source (CentOS, Ubuntu, MySQL; Postgresql).

Nel caso in cui le caratteristiche dei server, del sistema operativo e del DBMS messi a disposizione dall'Ente non risultassero compatibili con i requisiti degli applicativi forniti sarà a carico dell'aggiudicatario fornire le licenze software e le risorse hardware necessarie all'installazione ed al funzionamento dei suddetti applicativi.



## In modalità SaaS (Software as a Service) ed in tal caso

1. dovranno essere garantiti livelli di prestazione del software comparabili con quelli che si otterrebbero con l’installazione dello stesso nei server comunali.
2. dovrà essere garantita la sicurezza e riservatezza dei dati in base alle norme vigenti.
3. dovrà essere garantita l’interrogazione in tempo reale della banca dati contenente i dati dell’Ente per permettere elaborazioni o estrazioni degli stessi.
4. dovrà essere previsto un servizio di backup con retention.
5. dovrà essere consegnata all’Amministrazione Comunale almeno semestralmente un’esportazione completa della base dati in formato aperto ed importabile nei sistemi dell’Ente.

I dati elaborati a mezzo del sistema di gestione dei ticket sono di proprietà dell’Amministrazione e devono essere resi disponibili, insieme al software che li genera, a conclusione della fornitura del servizio triennale senza costi aggiunti per l’Amministrazione.

Le attività oggetto di fornitura prevedono la stesura di un **Rapporto di intervento**, validato dallo SPOC, e l’aggiornamento dei dati inventariali nel data-base delle configurazioni.

La rendicontazione delle attività di IMAC, che sarà giornaliera, sarà contenuta in un documento che descrive gli elementi più significativi delle attività di gestione svolte nel periodo di riferimento. Nella rendicontazione delle attività di IMAC sono sempre presenti i seguenti elementi:

- data e ora di segnalazione del guasto da parte dell’Amministrazione
- data e ora di presa in carico del guasto da parte del fornitore
- data e ora di inizio intervento
- data e ora risoluzione del problema
- nominativo del tecnico che ha effettuato l’intervento
- nominativo del richiedente assistenza
- descrizione dettagliata del problema/guasto
- tipo di intervento (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica);
- soluzione adottata
- esito dell’intervento
- “PdL” di riferimento e nominativo assegnatario PdL
- identificazione (numerazione) dell’intervento.

La presenza di ulteriori informazioni può essere concordata fra l’Amministrazione ed il fornitore.

## **Ulteriori prestazioni a richiesta a norma art. 106 d.Lgs 50/2016**

Su richiesta ed in virtù di specifiche e temporanee esigenze dell'Amministrazione, in estensione al servizio "base" precedentemente descritto potranno essere commissionate ulteriori prestazioni di assistenza. Qualora commissionate saranno fatturate con la formula del "pay for use" sulla base del listino prezzi offerto nell'allegato "Offerta Economica".

L'estensione del servizio base riguarda:

### **Assistenza straordinaria**

Da prestarsi in ore notturne e/o giorni festivi (occasioni particolari es: consultazioni elettorali, manifestazioni, installazione videoproiettori e/o maxi-schemo,ecc.); la prestazione sarà richiesta con sufficiente anticipo (minimo 2 gg prima) .

### **Assistenza estesa**

Da prestarsi oltre gli orari stabiliti contrattualmente (es: trasloco di uffici e delle relative postazioni di lavoro, intervento massivo su lotti del parco macchine, sostituzione di numerose Pdl, assistenza ad altri dispositivi ICT dell'ente); la prestazione sarà concordata nei tempi e nelle modalità con un piano specifico.

### **Assistenza urgente**

Da prestarsi il sabato e/o nei pomeriggi al verificarsi di guasti bloccanti su posti di lavoro considerati "critici" dall'Amministrazione (sportelli/front office) in assenza del personale interno; la prestazione dovrà essere erogata entro 4 ore dalla chiamata.

## **Livelli di servizio (S.L.A.) richiesti e penali**

Ai fini del mantenimento di un elevato livello qualitativo del servizio, per tutto il periodo di validità del contratto di assistenza tramite presidio, l'Amministrazione monitorerà gli aspetti relativi alla presenza del tecnico incaricato, alla efficienza e all'efficacia dell'attività svolta dal tecnico, al grado di soddisfazione dell'utenza, anche a mezzo procedure di customer satisfaction.

Il non mantenimento dei livelli di servizio è causa di applicazione di penali, come descritto nel prosieguo.

Gli indicatori previsti sono i seguenti:

A) Numero di tecnici che hanno effettuato il servizio nel semestre

- valore massimo ammesso: 3
- penale: 1,0% del valore dell'appalto nel periodo di riferimento per ogni unità in aggiunta

B) Presenza in servizio di uno stesso tecnico di riferimento prevalente espressa in percentuale sul totale delle giornate di servizio nel semestre

- valore minimo ammesso: 75%

- penale: 0,2% del valore annuo dell'appalto nel periodo di riferimento per ogni punto percentuale in riduzione.

C) Percentuale di interventi "Install, Move, Add, Change" (IMAC) in carico al tecnico chiusi positivamente su numero di interventi effettuati nel semestre.

- valore minimo ammesso: 95%
- penale: 1% del valore annuo dell'appalto per ogni punto percentuale in aumento

## Soggetti ammessi e documentazione di gara

Tutti gli elementi utili per la formulazione dell'offerta sono contenuti nel presente **documento**, nell'**Offerta economica**, **nella lettera d'invito** e nelle risposte ad eventuali chiarimenti.

Possono presentare offerta i soggetti che hanno formulato manifestazione d'interesse all'avviso pubblico del Comune di Vicenza PGN. 22665 del 13/02/2018 di cui all'art. 45 del D.lgs 50/2016 iscritti nel mercato elettronico della P.A. al bando SERVIZI ctg: "Servizi per l'Information & Communication Technology".

Non possono partecipare alla gara i soggetti che si trovino nelle condizioni di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

## Modalità di presentazione dell'offerta

La gara sarà effettuata sul Me.PA. dalla Stazione Unica Appaltante della Provincia di Vicenza per l'acquisizione di beni e di servizi ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs 50/2016 (giusta convenzione tra il Comune di Vicenza e provincia sottoscritta il 19/10/2016 PGN 134002 del 21/10/2016).

L'offerta deve essere composta dai seguenti documenti:

### A - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La ditta dovrà presentare

- Il presente documento firmato digitalmente per accettazione;
- l'istanza di partecipazione firmata digitalmente.

### B - OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica (massimo 20 pagine) è costituita da un documento firmato digitalmente che deve contenere quanto necessario per consentire alla commissione di attribuire i punteggi previsti nei "Criteri di aggiudicazione"; rappresenta l'elaborato tecnico descrittivo del servizio di assistenza e racchiude ogni elemento atto a qualificare l'offerta con i seguenti elementi:

- una proposta progettuale che specifichi le modalità di realizzazione della fornitura;
- struttura e modalità organizzative proposte dalla ditta per il servizio richiesto;
- strumenti innovativi proposti per l'ottimizzazione degli interventi;
- eventuali aspetti migliorativi rispetto a quanto stabilito nel "Capitolato Tecnico";
- le evidenze dei requisiti richiesti per la partecipazione quali:
  - curriculum vitae di tecnico/i proposto/i dall'azienda utilizzando il template del CV Europass, con i campi relativi alle informazioni personali che non devono essere rese in sede di offerta tecnica, ma lasciate anonime;

- documentazione a comprova della esperienza e della capacità professionale della ditta.

Le proposte presentate e le dichiarazioni espresse con l'offerta tecnica costituiranno obbligazioni contrattuali assunte dall'offerente aggiudicatario nei confronti della stazione appaltante.

Nessun compenso o rimborso spetta alle imprese per la predisposizione degli elaborati costituenti l'offerta tecnica.

### **C - OFFERTA ECONOMICA**

Oltre l'offerta economica "a corpo" espressa su MEPA (per la durata triennale relativa al ribasso su € 118.950,00 al netto dell'Iva) viene richiesta la compilazione dell'**Allegato "Offerta economica"**, esportato in PDF e sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante dell'impresa concorrente mediante indicazione al netto di IVA delle seguenti voci:

1. costo orario del servizio di assistenza di base;
2. costo orario del servizio di assistenza straordinaria in ribasso sulla cifra indicata dall'Amministrazione;
3. costo orario del servizio di assistenza estesa in ribasso sulla cifra indicata dall'Amministrazione;
4. costo orario del servizio di assistenza urgente in ribasso sulla cifra indicata dall'Amministrazione;

cui l'Amministrazione farà riferimento **sia per l'attribuzione del punteggio economico**, sia nel caso di richieste eventuali e/o variazioni contrattuali entro il 20%, rappresentando vincolo contrattuale nel caso di realizzazioni all'interno del quinto d'obbligo o per quanto previsto dall'art. 106 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

E' obbligatoria la compilazione integrale di ogni punto dell'allegato "Offerta economica".

### **Termine di presentazione dell'offerta**

L'offerta deve essere presentata, corredata della documentazione richiesta, secondo le modalità e le tempistiche stabilite dalla SUA Provincia di Vicenza.

### **Criteri di aggiudicazione**

La fornitura in questione sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta **economicamente più vantaggiosa** ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. utilizzando i criteri di cui al comma 6 dell'art. 95 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. con i seguenti parametri di valutazione delle offerte fino ad un massimo di 100 punti:

- 1) Qualità dell'offerta tecnica: fino a 70 punti
- 2) Offerta economica: fino a 30 punti

#### **Qualità dell'offerta tecnica (fino a punti 70/100)**

**A) Software di gestione dei ticket** fino ad un massimo di **22** punti così distribuiti:

**A.1)** caratteristiche di funzionalità fino ad un massimo di **13** punti così distribuiti

**A.1.1)** semplicità ed immediatezza d'uso: massimo punti **4**

**A.1.2)** varietà ed utilità delle funzionalità disponibili: massimo punti **5**

**A.1.3)** chiarezza e completezza dei report ottenibili anche in riferimento agli SLA previsti: massimo punti **4**

**A.2)** installazione "on premise" nei server comunali: punti **6**

**A.3)** giornate di formazione punti **3** così distribuiti

**A.3.1)** 1 giornata di formazione: punti **2**

**A.3.2)** 2 o più giornate di formazione: punti **3**

**B) Livello di professionalità** fino ad un massimo di **21** punti così distribuito:

**B.1)** Caratteristiche di professionalità della Ditta desumibili dal possesso di certificazioni specifiche per il servizio richiesto: punti **10**

**B.2)** Competenze professionali del tecnico specialista desumibile dal titolo di studio, abilitazioni e certificazioni attinenti al servizio di assistenza richiesto: punti **6** così distribuiti:

**B.2.1)** diploma di istruzione secondaria superiore con indirizzo informatico e telecomunicazioni punti **1**

**B.2.2)** diploma di Laurea ovvero Laurea di primo livello in informatica, ingegneria informatica, scienze dell'informazione, fisica o matematica con specializzazione in informatica o titolo di studio equipollente o superiore punti **2**

**B.2.3)** nr 1 abilitazioni/certificazioni professionali attinenti punti **2**

**B.2.4)** nr 2 o più abilitazioni/certificazioni professionali attinenti punti **3**

**B.3)** Esperienza professionale del tecnico specialista derivante da pregresse fattive attività espletate all'interno di un ente pubblico con numero di dipendenti pari o superiore a 800 in un ruolo professionale analogo a quello richiesto, desumibile da curriculum vitae: punti **5**

**C) Caratteristiche tecnico/organizzative** che comportino un effettivo miglioramento del servizio in appalto e desumibili dall'offerta tecnica fino ad un massimo di punti **15**

**D) Miglioramento degli SLA** previsti fino ad un massimo di **12** punti così distribuiti

**D.1)** Numero massimo di tecnici che effettuato servizio di presidio nel semestre pari a 2: punti **7**

**D.2)** Presenza in servizio di uno stesso tecnico espressa in percentuale sul totale delle giornate di servizio nel quadrimestre: massimo punti **5** così distribuiti:

**D.2.1)** >80% e <=90% punti **3**

**D.2.2)** >90% punti **5**

Per i criteri e sottocriteri relativi ai punti **A.2, A.3, B.2, D.1, D.2** il punteggio viene attribuito

secondo la presenza o meno del criterio/sottocriterio con le sue articolazioni (criterio di on/off) all'interno della proposta migliorativa presentata dal concorrente nell'Offerta Tecnica.

Per i criteri **A1 B.1, B.3, C** in quanto elementi di natura qualitativa, il punteggio viene attribuito attraverso la trasformazione in coefficienti variabili tra zero ed uno della somma dei valori attribuiti dai singoli commissari mediante il "confronto a coppie", seguendo le Linee Guida A.N.A.C. n. 2 (delibera n. 1005 del 21.09.2016) di attuazione del Codice.

Il punteggio relativo alla qualità dell'offerta tecnica è dato dalla somma dei punti ottenuti da ciascuna offerta con le modalità descritte per i criteri e sottocriteri relativi alle voci indicate A) B) C) D) .

### **Punteggio offerta economica fino ad un massimo di 30 punti**

attribuiti mediante il criterio della proporzionalità inversa (interdipendente) al ribasso (in funzione del prezzo)

come segue:

fino a **25 punti** per il totale "Offerta Economica" ;

fino a **5 punti** per le voci:

- 1) assistenza straordinaria (fino ad un massimo di 1 punto)
- 2) assistenza estesa (fino ad un massimo di 2 punti)
- 3) assistenza urgente (fino ad un massimo di 2 punti)

rilevate dall'allegato "Offerta Economica"

A parità di punteggio complessivo sarà preferita la ditta che avrà ottenuto il maggiore punteggio nella valutazione dell'offerta tecnica; in caso di ulteriore parità si procederà con estrazione a sorte.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida purché soddisfatti le esigenze dell'Ente.

Le proposte migliorative presentate costituiscono una specifica obbligazione contrattuale nei confronti della Stazione Appaltante.

## **ADEMPIMENTI SUCCESSIVI ALL'AGGIUDICAZIONE**

### **Cauzione definitiva**

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire garanzia fidejussoria del 10 per cento dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e con le modalità ivi stabilite.

### **Tempi di attivazione dei servizi e Risoluzione del contratto**

L'attivazione dei servizi dovrà avvenire entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla firma del contratto.

Qualora il Comune rilevi gravi deficienze e/o difformità rispetto a quanto stabilito nel Capitolato tecnico, previa contestazione effettuata con PEC, potrà sospendere il servizio appaltato.

Il Comune si riserva inoltre la facoltà di addivenire alla risoluzione del contratto, nei casi di cui all'art. 108 del D. Lgs. 50/2016.

Costituisce causa di risoluzione del presente contratto la violazione dell'obbligo di cui all'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 a norma del quale "I dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti."

Il Comune si riserva inoltre la facoltà di addivenire alla risoluzione del contratto qualora l'importo complessivo delle penali applicate sia pari o superiore al 10% del valore della fornitura.

Nei casi suddetti il Comune si rivarrà, per il risarcimento dei danni e delle spese derivanti, sul deposito cauzionale costituito a garanzia delle prestazioni contrattuali, fatta salva la richiesta di risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62/2013 «Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165» e dell'art. 1 del Codice di comportamento del Comune di Vicenza, adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 16 del 28/01/2014, l'appaltatore, e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici, per quanto compatibili, codici che sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Vicenza all'indirizzo:

[http://www.comune.vicenza.it/docalbo/94671-94673-Codice\\_Compportamento\\_Vicenza.pdf](http://www.comune.vicenza.it/docalbo/94671-94673-Codice_Compportamento_Vicenza.pdf)

## **Varianti Migliorative della fornitura**

Nell'offerta sono ammesse varianti di cui al Capitolato tecnico che rappresentino effettivi miglioramenti nella fornitura complessiva che diventeranno obbligazioni contrattuali sulla base della valutazione della commissione di gara.

## **Modalità di pagamento**

I pagamenti sono disposti dopo accertamento della regolarità della prestazione effettuata rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali e al netto di eventuali importi detratti per penali.

La fatturazione avverrà a consuntivo su base mensile e la fattura dovrà essere corredata dai rapporti di intervento validati dallo SPOC.

Le fatture dovranno essere emesse secondo quanto previsto dalla corrente normativa a carico di: Comune di Vicenza, Settore Sistema Informativo Comunale, corso Palladio 98 – 36100 Vicenza. Codice IPA: **RJ45YI**.

L'Amministrazione provvederà ai pagamenti nei termini di legge che s'intenderanno interrotti in caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni relativi alla documentazione

necessaria al pagamento.

Tutti i pagamenti saranno effettuati a mezzo di bonifico bancario sul c/c dedicato del fornitore ai sensi dell'art. 3 della L. 136 del 13/08/2010 e s.m.i.

## **Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'aggiudicatario del servizio si assume, a pena di nullità del contratto, l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. 136 del 13/08/2010. La ditta, ai fini della regolarità dei pagamenti, dovrà comunicare alla "Stazione appaltante" entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Provvederà, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La ditta deve completare le fatture relative al presente affidamento con il codice identificativo di gara (CIG), con l'indicazione del numero di conto corrente dedicato ai pagamenti del presente affidamento di servizi.

Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis, della L. 136 del 13/08/2010 costituisce causa di risoluzione del contratto il fatto che le relative transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

## **Spese contrattuali**

Tutte le spese, imposte tasse, nessuna eccettuata, inerenti e conseguenti alla gara ed alla stipula ed alla registrazione del contratto di affidamento del servizio sono a carico dell'aggiudicatario.

Le spese di trasferta comprese le autorizzazioni per il transito ZTL sono a carico dell'aggiudicatario.

## **Responsabilità dell'appaltatore**

Tutte le responsabilità derivanti da danni a terzi, eventualmente prodotti nella gestione del servizio, saranno in capo alla Ditta appaltatrice, la quale risponderà direttamente per ogni causa civile e penale.

## **Oneri a carico del Comune**

Il Comune di Vicenza terrà a proprio carico le seguenti attività: messa a disposizione di un ambiente idoneo alla realizzazione delle attività.

## **Contenzioso**

Le eventuali controversie che dovessero insorgere verranno risolte secondo quanto stabilito dagli artt. 204, 206 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Per tutte le eventuali controversie che dovessero insorgere in relazione all'esecuzione del presente contratto, che non si siano potute definire con le procedure dell'accordo bonario



di cui all'art. 206 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., saranno attribuite alla competenza esclusiva del Foro di Vicenza.

## **Responsabile del procedimento**

Il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. è stato individuato nella persona del direttore del Settore Sistema Informativo Comunale, d.ssa Sara Bertoldo (email: [sistemi\\_informativi@comune.vicenza.it](mailto:sistemi_informativi@comune.vicenza.it) tel 0444 221349) .

## **Informativa privacy**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196, si informa che i dati forniti verranno trattati per l'adempimento degli obblighi previsti dalla legge, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo, in modalità cartacea ed informatica. Il conferimento dei dati è obbligatorio e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare l'impossibilità di instaurare rapporti con la Stazione Appaltante. Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Vicenza.

In ogni momento sarà possibile esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

## **Intervenuta disponibilità di convenzioni Consip o accordi quadro resi disponibili da centrali di committenza**

L'Amministrazione si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni Consip o accordi quadro di centrali di committenza che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'affidatario, nel caso in cui l'impresa non sia disposta ad una revisione del prezzo in conformità alle stesse.

## **Rinvio**

L'Aggiudicatario è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza delle norme vigenti al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, oltre che di quelle stabilite dal presente foglio d'onere, norme tra cui si ricordano in particolare:

- il D.Lgs. n. 50 del 18/4/2016 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e s.m.i.;
- il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione del Comune di Vicenza,
- tutte le leggi relative alla tutela, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori e le disposizioni sulle assunzioni obbligatorie;
- tutte le leggi relative alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i).
- Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" e dell'art. 1 del Codice di comportamento del Comune di Vicenza, adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 16/2014, l'appaltatore e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto ,al

rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici, per quanto compatibili, codici che – pur non venendo materialmente allegati al presente Foglio Patti e Condizioni sono pubblicati e consultabili sul sito internet del Comune di Vicenza ai seguenti link

<http://www.comune.vicenza.it/file/100686-codicecomportamento.pdf>

<http://www.comune.vicenza.it/file/88887-regolamentocodicecomportamento.pdf> .

- La deliberazione di Giunta Comunale n. 224 del 21 ottobre 2014 di approvazione del “Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture” e s.m.i..

IL DIRETTORE  
D.ssa Sara Bertoldo