



COMUNE DI VICENZA

DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI E PERSONALE

SETTORE SISTEMI INFORMATICI, TELEMATICI E SIT

CAPITOLATO D'ONERI

PROCEDURA NEGOZIATA SU ME.PA. PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO
DEL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA DI POSTA
ELETTRONICA

Indice generale

ART. 1 - Ente appaltante.....	3
ART. 2 - Luogo di esecuzione, descrizione, durata ed importo del servizio.....	3
Parte amministrativa.....	3
ART. 3 - Documentazione relativa alla gara.....	3
ART. 4 - Soggetti ammessi.....	3
ART. 5 - Modalità di presentazione dell'offerta.....	4
ART. 6 - termine di presentazione dell'offerta.....	9
ART. 7 - Apertura delle offerte.....	9
ART. 8 - Adempimenti successivi all'aggiudicazione.....	10
ART. 9 - altre informazioni relative all'aggiudicazione.....	11
ART. 10 - Modalità dell'aggiudicazione.....	12
ART. 11 - Criteri di aggiudicazione.....	12
ART. 12 - Cauzione definitiva.....	13
ART. 13 - Tempi di attivazione del servizio.....	13
ART. 14 - Varianti.....	13
ART. 15 - Penali.....	13
ART. 16 - Risoluzione del contratto.....	14
ART. 17 - Modalità di pagamento.....	14
ART. 18 - Collaudo.....	15
ART. 19 - Spese contrattuali.....	15
ART. 20 - Responsabilità dell'appaltatore.....	15
ART. 21 - Oneri a carico del Comune.....	15
ART. 22 - Contenzioso.....	15
ART. 23 - Responsabile del procedimento.....	15
ART. 24 - Tutela dei dati personali.....	16

ART. 25 - Rinvio.....	16
Parte tecnica.....	16
ART. 26 - descrizione dell'infrastruttura tecnica.....	16
ART. 27 - business continuity e Disaster recovery.....	16
ART. 28 - Descrizione delle funzionalità richieste.....	17
ART. 29 - Ulteriori moduli richiesti.....	17
Par. 29.1. - ZeXtras ZxBackup.....	17
Par. 29.2. - Zextras mobile.....	18
Par. 29.3. - Zextras Chat.....	18
Par. 29.4. - Zextras Powerstore.....	18
Par. 29.5. - Zextras Admin Delegation.....	18
ART. 30 - modalità di migrazione.....	18
ART. 31 - gestione delle prenotazioni.....	19
ART. 32 - Competenze lotus.....	19
ART. 33 - Antivirus – antispyware.....	19
ART. 34 - Configurazione del sistema.....	19
ART. 35 - Accesso da internet.....	20
ART. 36 - Server onebox.....	20
ART. 37 - formazione.....	20
ART. 38 - formazione dei sistemisti.....	20
ART. 39 - manutenzione, upgrade, bug fix, assistenza.....	20

ART. 1 - ENTE APPALTANTE

Comune di Vicenza - Corso Palladio n.98 - codice fiscale e partita I.V.A. 00516890241 - Settore Sistemi informatici, telematici, SIT - tel. 0444/221320 - fax 0444/221329 (e-mail: sistemi_informativi@comune.vicenza.it)

ART. 2 - LUOGO DI ESECUZIONE, DESCRIZIONE, DURATA ED IMPORTO DEL SERVIZIO

- a) Luogo di esecuzione: sede di Palazzo Trissino, Vicenza
- b) Caratteristiche generali del servizio: l'Amministrazione comunale intende migrare in modo graduale il proprio sistema di gestione di posta elettronica e collaboration dall'attuale basato su Lotus Domino e Lotus Notes al sistema Zimbra con i moduli Zextras nel seguito meglio specificati.

La ditta aggiudicataria dovrà curare l'installazione su server virtuali messi a disposizione dell'Ente, la formazione degli utenti e dei sistemisti, la migrazione progressiva degli utenti e di tutti i loro dati dall'attuale sistema al nuovo sistema, la manutenzione correttiva ed evolutiva del prodotto sulla base dei vari rilasci successivi del prodotto.

Il servizio avrà durata triennale, a partire dalla data del collaudo dell'installazione. Il servizio potrà essere ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, rinnovato per ulteriori 3 anni.

- c) Importo a base d'appalto: € 50.000,00 + IVA 22%, di cui € 50.000,00 soggetti a ribasso e € 0 per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso. Tale importo è da intendersi comprensivo di tutti i servizi, le provviste, le prestazioni, le spese accessorie e qualsiasi altro onere, espresso e non dal presente capitolato, inerente e conseguente alla esecuzione del servizio di cui trattasi. Non sono ammesse offerte in aumento. Non sono stati riscontrati rischi da interferenze.

PARTE AMMINISTRATIVA

ART. 3 - DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA GARA

Tutti gli elementi utili per la formulazione dell'offerta sono contenuti nel presente capitolato d'oneri e nelle risposte agli eventuali chiarimenti inviate tramite piattaforma Me.Pa. a tutti i partecipanti.

ART. 4 - SOGGETTI AMMESSI

Ai sensi della vigente normativa possono presentare offerta i soggetti di cui all'art. 34 del

D.Lgs. 163/2006 operanti del settore oggetto dell'appalto che abbiano:

- un fatturato medio negli anni 2010, 2011, 2012 pari ad almeno 100.000 Euro
- eseguito con esito positivo negli anni 2010, 2011, 2012 almeno due forniture analoghe che possano ricondursi all'appalto in oggetto.

Non possono partecipare alla gara:

- i soggetti che si trovino in qualcuna delle condizioni di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.;
- Le imprese che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale
- Le imprese singole invitate quando sia presentata offerta da un'associazione temporanea o da un consorzio, anche tra cooperative, di cui le medesime fanno parte;
- Più imprese individuali appartenenti allo stesso soggetto, oppure le società di cui la stessa persona abbia poteri di rappresentanza.

ART. 5 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

La gara avviene su Me.Pa., Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, come previsto dall'art. 1 del DL 95/2012 convertito dalla L 135/2012.

L'offerta dovrà essere composta dai seguenti documenti:

ALLEGATO A - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La ditta dovrà inviare tramite piattaforma Me.Pa.

(1) L'allegato capitolato d'oneri firmato digitalmente per accettazione;

(2) L'istanza di partecipazione, redatta in base al modello Allegato 1, debitamente firmata digitalmente contenente gli estremi di identificazione della ditta Offerente, compreso il numero di partita Iva o codice fiscale, le generalità complete del firmatario, numero di fax e telefono e le seguenti dichiarazioni:

a.1.0) che legali rappresentanti dell'Impresa sono i Signori:

.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)

che direttori tecnici dell'Impresa sono i Signori:

.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)

che i soci (se si tratta di s.n.c.), i soci accomandatari (se si tratta di s.a.s.), il socio unico ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di 4 soci (se si tratta di altro tipo di società) sono i

seguenti:

.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)

che nell'anno antecedente la data della lettera di invito per l'affidamento dei lavori in oggetto (art. 38 del D.Lgs 163/2006 come da ultimo modificato dal D.L. n. 70/2011) sono cessati dalla carica i Signori:

.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)
.....(nome e cognome)(luogo e data di nascita)(carica)

a.1) che non ricorre nei confronti del concorrente e delle persone fisiche sopra indicate, alcuna delle cause di esclusione dalle gare per l'affidamento di lavori pubblici di cui all'art. 38 del D. Lgs. 163/2006.

A norma di quanto dispone l'art. 38, comma 2, del D. Lgs. 163/2006 , come da ultimo modificato dal D.L. n. 70/2011 il concorrente è tenuto ad indicare, con riferimento a tutte le persone fisiche di cui sopra, le condanne riportate, comprese quelle per le quali sia stato concesso il beneficio della non menzione. Ai fini del comma 1, lettera c) del predetto articolo 38 il concorrente non è tenuto ad indicare nella dichiarazione le condanne quando il reato è stato depenalizzato ovvero per le quali è intervenuta la riabilitazione ovvero quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima;

a.1.1) che nei propri confronti e nei confronti dei soggetti indicati all'art. 38 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 163/06, come da ultimo modificato dal D.L. n. 70/2011, non è pendente un procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'art. 3 della legge 27 dicembre 1956 n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'art. 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575;

a.1.2) che nei propri confronti e nei confronti dei soggetti indicati all'art. 38 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 163/06, come da ultimo modificato dal D.L. n. 70/2011 non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, né è stato emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per reati gravi in danno dello Stato o della comunità che incidano sulla moralità professionale;

a.1.3) che non è stato violato il divieto di intestazione fiduciaria posto all'articolo 17 della L. 19.3.1990, n. 55, secondo quanto previsto all'art. 38 comma 1 lett. d) del D. Lgs. 163/06, come da ultimo modificato dal D.L. n. 70/2011;

a.1.4) di non aver commesso violazioni gravi definitivamente accertate alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro;

a.1.5) di non aver commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante e non aver commesso errore grave nell'esercizio della propria attività professionale;

a.1.6) di non aver commesso violazioni gravi definitivamente accertate rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse;

a.1.7) che non risulta iscritto nel casellario Informativo dell'Autorità di Vigilanza sui Lavori Pubblici, per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione in merito a requisiti e condizioni rilevanti per la partecipazione a procedure di gara e per l'affidamento di subappalti;

- a.1.8) di non aver commesso violazioni gravi definitivamente accertate alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali;
- a.1.9) che nei propri confronti non è stata applicata la sanzione interdittiva di cui all'art. 9 comma 2 lett. c) del D. Lgs. 231/2001 o altra sanzione che comporta divieto a contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- a.1.10) di non trovarsi nelle condizioni previste dall'art. 38 comma 1 lett. m-ter del D.Lgs. 163/2006;

a.2.1) l'insussistenza di rapporti di controllo determinati ai sensi dell'art. 2359, comma 1, c.c., con altre imprese concorrenti alla medesima gara e di aver formulato l'offerta autonomamente,

oppure (da depennare l'opzione che non ricorre)

a.2.2) di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 del codice civile e di aver formulato l'offerta autonomamente;

oppure (da depennare l'opzione che non ricorre)

a.2.3) di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del codice civile e di aver formulato l'offerta autonomamente;

a.3.2) di aver preso conoscenza delle condizioni locali, della viabilità di accesso, dell'architettura e degli strumenti informatici e telematici in uso nel Comune di Vicenza, nonché di tutte le circostanze generali e particolari che possono aver influito sulla determinazione dei prezzi e sulle condizioni contrattuali e che possono influire sulla esecuzione della fornitura e dei servizi e, di conseguenza, di aver giudicato la fornitura realizzabile, la documentazione tecnica adeguata, di aver formulato prezzi remunerativi e tali da consentire l'offerta che sta per fare, considerando che gli stessi rimarranno fissi ed invariabili.

a.3.3) di aver tenuto conto di tutti i rischi connessi con la gestione del servizio durante l'intero periodo, rinunciando fin d'ora a qualsiasi azione o eccezione di sorta;

a.4) di avere preso conoscenza e di accettare senza riserva alcuna tutte le clausole della presente lettera d'invito e dei suoi allegati;

a.5) di impegnarsi a mantenere valida e vincolante l'offerta per 180 (centottanta) giorni consecutivi a decorrere dalla scadenza del termine per la presentazione delle offerte;

a.6) di obbligarsi ad attuare a favore dei lavoratori dipendenti, e se cooperativa anche verso i soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelli risultanti dai contratti di lavoro e degli accordi locali ed integrativi degli stessi; nel caso di

subappalto, tale obbligo deve essere osservato anche da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro rispettivi dipendenti (o dei soci, nel caso di cooperative)

a.7) che l'impresa mantiene le seguenti posizioni previdenziali ed assicurative:
INPS : sede di _____, matricola n.

(nel caso di iscrizione presso più sedi, indicarle tutte)

INAIL: sede di _____, matricola n.

(nel caso di iscrizione presso più sedi, indicarle tutte)

di applicare il C.C.N.L. _____ (riportare il settore pertinente);

a.8) di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (L. 12 marzo 1999, n. 68)

oppure

che l'impresa non è tenuta al rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (L. 12 marzo 1999, n. 68), avendo alle dipendenze un numero di lavoratori inferiore a quindici

oppure

che l'impresa, avendo alle dipendenze un numero di lavoratori compreso tra 15 e 35 e non avendo proceduto – successivamente al 18.1.2000 – ad assunzioni che abbiano incrementato l'organico, non è attualmente obbligata a presentare il prospetto informativo di cui all'art. 9 della L.68/99;

L'ultima delle alternative che precedono può essere utilizzata non oltre 60 giorni dalla data della seconda assunzione successiva al 18.1.2000

a.9) di aver adempiuto, all'interno della propria azienda, agli obblighi di sicurezza previsti dalla vigente normativa nonché di essere in possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale in relazione alle prestazioni oggetto di affidamento, ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera a), punto 2) del D.Lgs 81/2008;

a.10) di autorizzare o non autorizzare, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i. l'Amministrazione all'eventuale accesso di altri candidati ai documenti di gara (in caso di diniego specificare i motivi di natura tecnica e/o commerciale che impediscano l'effettuazione dell'accesso);

a.11) indicazione dell'indirizzo e numero di fax dove inviare le comunicazioni inerenti la gara e di cui all'art. 79 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i.;

a.12) di autorizzare l'utilizzo della piattaforma Me.Pa. come strumento di comunicazione inerente le comunicazioni e la corrispondenza relativa alla gara;

a.13) di assumere l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i.

- a.14) di impegnarsi a non divulgare nessuno dei contenuti della documentazione di gara, salvo l'esercizio della tutela giurisdizionale
- a.15) di aver conseguito un fatturato medio negli anni 2010, 2011, 2012 pari ad almeno 100.000 Euro
- a.16) di avere eseguito con esito positivo negli anni 2010, 2011, 2012 almeno due forniture analoghe in quanto ad architettura che possano ricondursi all'appalto in oggetto.
- a.17) di essere iscritta alla **Camera di Commercio** Artigianato Agricoltura-Registro delle Imprese e di possedere i requisiti di cui all'art. 10 della L. 575/65 e s.m.i.
- a.18) eventuale **attestazione delle parti di servizio o fornitura che si intendono subappaltare o concedere in cottimo**, ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs 163/06. In assenza della dichiarazione di cui al presente punto, l'Amministrazione non concederà alcuna autorizzazione al subappalto;

ALLEGATO B – OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica, costituita da un documento firmato digitalmente, dovrà contenere tutta la documentazione necessaria per consentire alla commissione di attribuire i punteggi previsti all'art. 11 del presente capitolato d'oneri e dovrà essere così strutturata:

Parte 1° - Relazione tecnico descrittiva illustrante la proposta dell'Offerente con evidenziate le modalità di effettuazione delle varie parti della fornitura, installazione, migrazione, formazione ed i miglioramenti proposti rispetto alle caratteristiche minime indicate dall'Amministrazione. La relazione dovrà contenere una descrizione dettagliata accompagnata dagli elementi tecnici necessari a dimostrare il miglioramento conseguito e quindi il vantaggio rappresentato dall'utilizzo delle metodologie proposte.

La relazione potrà essere integrata dalle scansioni delle certificazioni dell'Offerente e delle ditte realizzatrici delle componenti (es. ISO 9000, 9001:2000, ...)

Dovrà essere indicata la sede operativa più vicina al Comune di Vicenza, che effettuerà gli interventi tecnici richiesti nell'ambito della fornitura

E' prescritta una ordinata presentazione delle schede e di tutti gli elaborati con uno specifico indice, pagine numerate e individuazione agevole dei vari contenuti pena la riduzione del punteggio assegnato.

Si precisa che le proposte presentate nell'offerta tecnica e le dichiarazioni espresse nell'offerta medesima, costituiranno altrettante 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.

Parte 2° programma dei lavori (diagramma di Gantt), indicante lo sviluppo delle singole fasi di fornitura con indicazione della tempistica prevista e delle figure professionali impiegate

Parte 3° contratto di manutenzione del sistema, con l'indicazione dei livelli di servizio proposti (SLA)

ALLEGATO C - OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica, realizzata a partire dall'allegato 2, dovrà essere sottoscritta con firma digitale dal titolare o legale rappresentante dell'impresa concorrente, e formulata mediante indicazione dei prezzi offerti per un importo totale pari o inferiore € 50.000,00, IVA esclusa;

L'importo del canone annuo di manutenzione sarà oggetto di rivalutazione in base all'indice ISTAT di andamento dei prezzi al consumo per le famiglie degli impiegati e degli operai, calcolato a partire dall'anno di aggiudicazione.

L'offerta economica va espressa in cifre ed in lettere; in caso di discordanza sarà ritenuta valida l'indicazione più vantaggiosa per il Comune.

ART. 6 - TERMINE DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta ed i documenti di cui sopra essere presentati entro le ore 12.00 del giorno 21/03/2014 tramite piattaforma Me.Pa.

Non saranno prese in esame quelle offerte che siano mancanti di qualcuno dei documenti richiesti o gli stessi risultino incompleti o irregolari.

Si avverte che, ai sensi dell'art. 46 comma 1-bis del D. Lgs. 163/06, si farà luogo all'esclusione dalla gara in caso di mancato adempimento delle prescrizioni previste dal medesimo Decreto Legislativo.

ART. 7 - APERTURA DELLE OFFERTE

L'apertura delle offerte avverrà tramite Me.Pa.

Verrà aperta e verificata la documentazione amministrativa; per le offerte non escluse, si procederà poi all'apertura della documentazione tecnica.

L'esame della documentazione tecnica avverrà in seduta riservata; le offerte saranno valutate secondo i criteri previsti agli art. 10 e art. 11.

Al termine delle operazioni di esame, la commissione attribuirà i punteggi tecnici alle offerte; si procederà poi tramite Me.Pa. all'apertura delle offerte economiche e all'attribuzione dei relativi punteggi. La fornitura verrà aggiudicata alla ditta che avrà

ottenuto il punteggio complessivo più alto.

E' facoltà dell'Amministrazione comunale procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

All'Amministrazione comunale è riservata la più ampia facoltà di non aggiudicare la gara in presenza di offerte ritenute non convenienti.

La Commissione di gara procederà alla verifica delle eventuali anomalie di offerta in analogia a quanto previsto dall'art. 86, 87 e 88 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

Il Presidente di gara, qualora esigenze tecnico-operative impongano l'aggiornamento delle medesime operazioni, può sospendere le operazioni di gara.

- Il Presidente di gara si riserva la facoltà insindacabile di non fare luogo alla gara stessa o di prorogare la data, dandone comunicazione ai concorrenti, senza che gli stessi possano accampare alcuna pretesa al riguardo.

- Gli offerenti avranno la facoltà di svincolarsi dalla propria offerta trascorsi 180 giorni dall'aggiudicazione.

- Entro 15 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione, l'impresa aggiudicataria dovrà produrre tutti i documenti a comprova delle autodichiarazioni presentate in sede di gara, il certificato generale del casellario giudiziale e dei carichi pendenti relativamente a tutti i soci muniti di poteri di rappresentanza e i dati per poter chiedere le certificazioni di regolarità contributiva INPS ed INAIL e prestare la cauzione definitiva.

L'Amministrazione può accettare, in luogo della cauzione definitiva, fidejussione bancaria o polizza fidejussoria assicurativa, purché nell'atto di fidejussione o nella polizza sia espressamente scritto l'impegno del fidejussore di versare l'importo a semplice richiesta del Comune senza sollevare eccezioni di sorta. L'obbligo del fidejussore non dovrà avere limiti di tempo e dovrà valere fino a dichiarazione liberatoria.

- Sarà comunicato ufficialmente, esperiti tutti i controlli di legge e scaduti i termini di cui al D.Lgs 163/2006 e s.m.i., l'avvio del progetto.

- Sono a carico dell'impresa aggiudicataria tutte le spese ed imposte relative alla stipulazione e registrazione del contratto.

- Ai sensi del D.Lgs 30.6.2003 n.196 e s.m.i. i dati forniti dalle imprese sono trattati secondo le norme in materia di appalti pubblici e per l'eventuale successiva stipula e gestione dei contratti.

Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Vicenza.

ART. 8 - ADEMPIMENTI SUCCESSIVI ALL'AGGIUDICAZIONE

Entro 10 giorni dalla data di conclusione delle operazioni di gara, la Stazione appaltante provvederà a verificare nei confronti del concorrente che ha presentato l'offerta più vantaggiosa per l'amministrazione e del concorrente che segue in graduatoria il possesso dei requisiti di ammissione e l'insussistenza delle cause di esclusione dalla gara, acquisendo la relativa documentazione presso le amministrazioni competenti. Detta verifica potrà essere estesa, ove la Stazione appaltante lo ritenga opportuno anche ad ulteriori concorrenti individuati a campione mediante apposito sorteggio.

Qualora tali verifiche non confermino le dichiarazioni contenute nell'istanza di ammissione, si applicano le sanzioni dell'esclusione dalla gara e, ove ne ricorrano i presupposti, della segnalazione del fatto all'Autorità per i provvedimenti di cui all'art. 6 comma 11 del D. Lgs.

163/2006.

Si procederà alla conseguente, eventuale, nuova aggiudicazione.

L'aggiudicazione definitiva per la fornitura avverrà mediante provvedimento del Dirigente competente.

L'aggiudicatario dovrà presentare la documentazione occorrente per la stipulazione del contratto e costituire la cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. 163/2006.

ART. 9 - ALTRE INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AGGIUDICAZIONE

1. L'aggiudicazione provvisoria vincola l'aggiudicatario, ma non il Comune di Vicenza che si riserva anche di non procedere all'aggiudicazione dell'appalto senza che, in tale evenienza, le imprese concorrenti possano pretendere risarcimenti o indennizzi di sorta.
2. Per assicurare l'osservanza, da parte dell'appaltatore e degli eventuali subappaltatori, dei contratti collettivi nazionali e locali di lavoro, nonché degli adempimenti previsti dall'art. 118 comma 6 del D. Lgs. 163/2006, il Comune di Vicenza effettuerà autonome comunicazioni dell'aggiudicazione della fornitura, dell'autorizzazione degli eventuali subappalti, dei SAL e dell'ultimazione dei lavori, allo Sportello Unico Previdenziale per l'acquisizione del DURC, alla Direzione provinciale del lavoro, e all'Ente paritetico per la prevenzione infortuni, competente per il luogo di esecuzione dei lavori.
3. L'impresa appaltatrice e, per suo tramite, le eventuali imprese subappaltatrici, debbono comunicare alla stazione committente, prima dell'inizio delle lavorazioni di rispettiva competenza, il nominativo dei lavoratori dipendenti che prevedono di impiegare in tali attività e le eventuali modificazioni che dovessero sopravvenire in corso d'opera relativamente ai predetti nominativi.
4. Sono a carico dell'Impresa aggiudicataria tutte le tasse e i diritti relativi alla stipulazione del contratto e sua eventuale registrazione.
5. Ai sensi dell'art. 118, comma 3, del D. Lgs. 163/2006, all'Impresa aggiudicataria è fatto obbligo di trasmettere alla stazione appaltante, entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti effettuati dalla stessa aggiudicataria al subappaltatore o al cottimista. Nel caso di mancata trasmissione delle fatture quietanzate, sarà sospeso ogni successivo pagamento nei confronti dell'impresa aggiudicataria.
6. Tutte le controversie che non si siano potute definire con le procedure dell'accordo bonario di cui all'art. 240 del D. Lgs. 163/2006 saranno attribuite alla competenza esclusiva del Foro di Vicenza.
7. Ai sensi dell'art. 241, comma 1-bis del D. Lgs. 163/06 e s.m.i. l'ente appaltante dichiara che il contratto non conterrà la clausola compromissoria.
8. Nel termine che verrà indicato dall'Ente appaltante l'Impresa sarà tenuta a costituire la cauzione definitiva e ad intervenire per la sottoscrizione del contratto d'appalto.
9. Ove, nell'indicato termine l'Impresa non ottemperi alle richieste che saranno formulate, la Stazione Appaltante, senza bisogno di ulteriori formalità o di preavvisi

- di sorta, potrà ritenere decaduta, a tutti gli effetti di legge e di regolamento, l'Impresa stessa dalla aggiudicazione, procederà all'incameramento della cauzione provvisoria e disporrà l'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.
10. Nel caso di fallimento dell'appaltatore o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, saranno interpellati progressivamente i soggetti in graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento della fornitura. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta fino al quinto migliore offerente escluso l'originario aggiudicatario.
 11. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte in sede di offerta dal soggetto progressivamente interpellato, sino al quinto migliore offerente in sede di gara.
 12. Procedure di ricorso: Tribunale Amministrativo Regionale (Venezia, Cannaregio 2277/2278) entro 30 giorni dalla pubblicazione ai sensi dell'art. 245 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i. e nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 243-bis del D. Lgs. 163/06 e s.m.i. (informativa in ordine all'intento di proporre ricorso giurisdizionale).
 13. I dati personali relativi alle imprese partecipanti alla gara saranno oggetto di trattamento, con o senza ausilio di mezzi elettronici, limitatamente e per il tempo necessario agli adempimenti relativi alla gara ("Tutela Privacy"). Titolare del trattamento è il Comune di Vicenza.
 14. Si fa rinvio agli artt. 7 e seguenti del D. Lgs. n. 196/2003 circa i diritti degli interessati alla riservatezza dei dati.
 15. Per quanto non espressamente citato nella presente documentazione, si fa riferimento alle disposizioni in materia di appalti di contratti pubblici in vigore al momento della gara.
 16. Eventuali informazioni di carattere amministrativo o tecnico potranno essere richieste tramite piattaforma Me.Pa. fino a 3 giorni solari antecedenti la data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte. Le risposte ai chiarimenti verranno inviate a tutte le ditte partecipanti, sempre tramite piattaforma Me.Pa., senza alcun riferimento al soggetto che le ha richieste.

ART. 10 - MODALITÀ DELL'AGGIUDICAZIONE

Il presente servizio sarà aggiudicato tramite espletamento di gara con RDO su Me.Pa., ai sensi degli artt. 125 e 253 del D.Lgs. 163/2006, con aggiudicazione tramite il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 dello stesso Codice dei contratti pubblici.

ART. 11 - CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Procedura negoziata, preceduta da gara informale su Me.Pa., da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 D.Lgs 163/2006 e seguenti, secondo i seguenti criteri di valutazione delle offerte:

N.	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
1	Qualità dell'offerta tecnica, con particolare	35

	riferimento a migrazione, backup, formazione, disaster recovery	
2	Caratteristiche dell'assistenza e manutenzione	25
3	Importo complessivo dell'offerta economica	40
Massimo ottenibile		100

Criteri 1 e 2: il punteggio massimo attribuito dalla commissione alla somma dei criteri 1 e 2 delle offerte verrà posto pari al massimo (60 punti), i rispettivi punteggi delle altre offerte verranno proporzionalmente ricalcolati

Criterio 3: per ciascuna offerta verrà calcolato il punteggio dell'importo complessivo dell'offerta economica con il criterio della proporzionalità inversa (interdipendente) al ribasso (in funzione del prezzo) così come definito dal Me.Pa.

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 soddisfi le esigenze dell'Ente. L'ente appaltante si riserva la facoltà di non aggiudicare la fornitura.

ART. 12 - CAUZIONE DEFINITIVA

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire garanzia fideiussoria del 10 per cento dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. 163/2006 e con le modalità ivi stabilite.

In tal senso saranno applicate le norme di cui all'art. 75, comma 7°, del medesimo Codice dei contratti.

ART. 13 - TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria è tenuta all'attivazione di tutti i servizi proposti entro la data indicata nell'offerta e comunque entro e non oltre i 90 giorni dalla data dell'ordine inviato tramite piattaforma Me.Pa.

ART. 14 - VARIANTI

Nell'offerta non sono ammesse varianti in diminuzione dei contenuti di cui al presente Capitolato d'oneri. Gli aggiudicatari pertanto rimarranno gli unici responsabili nei confronti del Comune per l'esatta e puntuale esecuzione delle attività oggetto del presente appalto.

ART. 15 - PENALI

Nel caso di ritardi rispetto alle scadenze dichiarate in sede di gara nella messa in funzione del servizio in oggetto, realizzato a regola d'arte e regolarmente collaudato, è stabilita una

penale di € 50,00 per ogni giorno solare di ritardo

Nel caso di ritardi rispetto alle scadenze nei tempi di ripristino o di intervento tecnico dichiarati in sede di gara è stabilita una penale di € 50,00 per ogni giorno feriale di ritardo nel ripristino degli eventuali malfunzionamenti.

ART. 16 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora il Comune rilevi gravi deficienze e/o difformità rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato, previa contestazione con raccomandata a.r., potrà sospendere il servizio appaltato.

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 o vengano effettuate più di 20 contestazioni, riscontrate dall'Amministrazione come tali, sulla qualità del servizio di help desk o di assistenza telefonica.

Per contestazione si intende una segnalazione effettuata alla ditta in forma scritta dall'Amministrazione dettagliando il caso o i casi in cui:

- il servizio non è stato svolto in maniera conforme a quanto stabilito dal presente capitolato;
- siano pervenute all'Ente motivate contestazioni in forma non anonima sulla modalità di erogazione del servizio riconducibili ad un cattivo operato della ditta;
- si rilevino frequenti situazioni in cui il numero di assistenza risulti ripetutamente indisponibile (numero occupato o senza risposta) nelle fasce orarie in cui la ditta si è impegnata ad erogare il servizio;

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.

ART. 17 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi relativi alla fornitura ed installazione dei software richiesti saranno fatturati previo positivo collaudo e pagati dall'Amministrazione, al netto di eventuali importi detratti per penali, come meglio specificato all'art. 15 Penali del Capitolato d'Oneri.

Le fatture dovranno essere trasmesse, a Comune di Vicenza, Settore Sistemi Informatici, Telematici e SIT, corso Palladio 98/a – 36100 Vicenza.

L'Amministrazione provvederà ai pagamenti entro 30 giorni dalla data dei collaudi; tale termine di pagamento si intenderà interrotto in caso di richiesta al Fornitore di chiarimenti e/o integrazioni relativi alla documentazione necessaria al pagamento.

Tutti i pagamenti saranno effettuati a mezzo di bonifico bancario sul c/c del Fornitore.

ART. 18 - COLLAUDO

A seguito della dichiarazione di completamento delle seguenti attività:

1. installazione e configurazione
2. formazione e migrazione degli utenti
3. avviamento complessivo del sistema

si procederà al collaudo; dopo il positivo collaudo verrà data l'autorizzazione all'emissione delle fatture per le rispettive parti di fornitura.

ART. 19 - SPESE CONTRATTUALI

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

ART. 20 - 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.

ART. 21 - ONERI A CARICO DEL COMUNE

Il Comune di Vicenza terrà a proprio carico le seguenti attività:

- messa a disposizione un ambiente virtualizzato su tecnologia VMWARE
- creazione della macchina virtuale vuota con le specifiche indicate dalla ditta aggiudicataria
- verifica del corretto funzionamento del backup

ART. 22 - CONTENZIOSO

Le eventuali controversie che dovessero insorgere verranno risolte secondo quanto stabilito dagli artt. 239 e ss. del D. Lgs. 163/2006, ed in osservanza dell'art.3, commi 19, 20 e 21, della Legge 244/2007 (finanziaria 2008).

ART. 23 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. 163/2007 è stato individuato nella persona del Dirigente del Settore Sistemi Informatici Telematici e SIT, Ing. Marcello Missaglia.

ART. 24 - TUTELA DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196, si informa che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara.

ART. 25 - 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'oneri, norme tra qui si ricordano in particolare:

- il D.Lgs. n° 163 del 12/4/2006 "Codice dei contratti pubblici relativi ai lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE e successive modificazioni;
- D.P.R. 207/2010 "Regolamento di esecuzione ed attuazione dei D.Lgs. n° 163 del 12/04/2006"
- Il Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi in economia anche mediante procedure telematiche del Comune di Vicenza;
- Il Regolamento dei Contratti 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).

PARTE TECNICA

ART. 26 - DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNICA

L'Amministrazione metterà a disposizione una infrastruttura hardware di ultima generazione basata su Blade e SAN di marca Fujitsu Siemens e piattaforma di virtualizzazione basata su vmware.

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'installazione della macchina virtuale e di quanto necessario utilizzando un sistema operativo open source di tipo server concordato con l'Amministrazione.

ART. 27 - BUSINESS CONTINUITY E DISASTER RECOVERY

L'Amministrazione attiverà un progetto di disaster recovery che prevede la sincronizzazione delle informazioni in due siti, uno connesso in rete ad alta velocità, ed uno in rete geografica.

L'offerta dovrà contenere una proposta di configurazione che permetta di ottenere le

migliori caratteristiche di RTO e RPO.

Saranno apprezzate soluzioni che permettano una elevata resilienza e scalabilità del sistema.

ART. 28 - DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ RICHIESTE

L'Amministrazione richiede l'installazione e la messa in esercizio di Zimbra Open Source Collaboration Suite, per gestire, visualizzare e scaricare la posta anche da remoto, gestire calendari e rubriche anche condividendole con gli altri utenti o con gruppi di lavoro.

E' necessario che l'aggiudicatario garantisca la possibilità di accedere alle funzionalità di collaborazione aziendale (calendari, rubriche, contatti) ed alla posta nel suo complesso, attraverso un browser Web sia da locale (da qualsiasi PC) che da remoto, arrivando di fatto ad una perfetta delocalizzazione dei dati rispetto all'utente, mediante un'interfaccia grafica con funzioni avanzate (tecnologia AJAX) per accedere alla posta con estrema semplicità e con la completezza tipica di un applicativo "residente" su client.

Funzionalità da attivare:

- Client di posta. Dovrà essere attivato il modulo rich-client di posta elettronica avanzato con tecnologia Ajax.
- Rubrica. Le rubriche potranno essere condivise (totalmente o parzialmente) con gli altri membri del team.
- Calendario. Dovrà essere garantita la possibilità di creare diversi calendari personali e condivisi nei quali inserire i propri appuntamenti.
- Shared Folders. Si potranno creare e gestire cartelle di posta condivise con altri utenti o con interi gruppi di lavoro.
- Documenti. Possibilità di creare e modificare online i documenti (sia testo che fogli di lavoro) da condividere in gruppo.
- Briefcase per la creazione e gestione di cartelle per il deposito e la condivisione a livello di utenti e gruppi di lavoro dei documenti aziendali.
- Instant Messaging integrato direttamente nel piattaforma, per offrire agli utenti la possibilità di gestire comunicazioni multiple e chat con gruppi.
- Dovrà essere garantito il corretto funzionamento con i più diffusi browser

ART. 29 - ULTERIORI MODULI RICHIESTI

Dovranno essere forniti, installati e configurati i seguenti moduli di Zextras, forniti con licenza annuale.

Le denominazioni di cui ai moduli del presente art. 29 "Ulteriori moduli richiesti" si intendono "o equivalenti" ai sensi dell'art. 68 (Specifiche Tecniche) del D.Lgs. 163/2006. Tale equivalenza funzionale deve essere adeguatamente dettagliata e documentata nell'offerta tecnica.

PAR. 29.1. - ZEXTRAS ZXBACKUP

I moduli vengono richiesti per avere una soluzione di backup a caldo, gestibile tramite opportuna Zimlet di amministrazione, che permetta una gestione semplice ed efficace del processo, con le funzionalità di registrazione del redolog registrati in realtime e con la deduplicazione e la compressione dei dati

In particolare dovranno essere supportate le modalità di restore:

1. Ripristino della singola mailbox su un nuovo account.
2. Undelete sugli account live
3. Ripristino nidificato della mailbox
4. Ripristino di tutte le mailbox

PAR. 29.2. - ZEXTRAS MOBILE

Il modulo dovrà garantire l'integrazione tra Zimbra Open Source e gli apparati mobili in uso nell'Ente: smartphone (cellulari ios ed Android) e tablet (ios ed Android)

Dovrà essere implementata la funzione PUSH per email, calendario e rubriche:

- Sincronizzazione completa dei calendari
- Sincronizzazione avanzata delle rubriche
- Sincronizzazione mail

PAR. 29.3. - ZEXTRAS CHAT

Per consentire le funzionalità di instant messaging tra utenti dell'Ente.

PAR. 29.4. - ZEXTRAS POWERSTORE

Per la gestione di storage multipli.

PAR. 29.5. - ZEXTRAS ADMIN DELEGATION

Per la gestione delle deleghe di amministrazione.

ART. 30 - MODALITÀ DI MIGRAZIONE

Il documento di progetto dovrà illustrare dettagliatamente le modalità previste per la migrazione, che dovranno garantire la coesistenza tra l'attuale sistema e Zimbra, in un'ottica di migrazione graduale e progressiva che garantisca l'assoluta minimizzazione dei disagi percepiti dall'utenza.

In tal senso la ditta aggiudicataria dovrà configurare i due sistemi in cascata per poi procedere alla migrazione degli utenti che parteciperanno alla formazione (o nel caso di rinuncia alla partecipazione ai corsi). Le migrazioni dovranno avvenire al termine delle settimane di migrazione (4 blocchi di migrazioni in totale).

Il numero dei database degli utenti da migrare da Lotus Domino nel sistema Zimbra (pari alla somma degli utenti e dei database locali di archiviazione) è pari a circa 1200. Vengono utilizzati templates 6, 7, 8. Parte dei database sono configurati in modalità Single Copy Template. Per ciascun database dovrà esser migrato l'intero contenuto, comprensivo

di email, cartelle comprese, e diario. Dovranno essere trasferiti tutti gli account ed alias, l'agenda, la rubrica e migrate o ricreate le deleghe di accesso, fatti salvi i documenti corrotti o non accessibili con le API Lotus, che dovranno essere però loggati.

Relativamente ad un sottoinsieme di 34 utenti “VIP” dovranno essere verificate singolarmente con l'utente i risultati dell'attività di migrazione.

I database locali dovranno essere collocati in opportuna sezione di archiviazione.

Gli utenti nel nuovo sistema sono pari a circa 900.

Il Comune dispone di circa 80 utenze mobili con i sistemi operativi: Android 2, 3 e 4, ios 5, 6, 7

Relativamente alla configurazione di Zimbra e vari moduli occorre ricreare, per quanto tecnicamente fattibile, le medesime configurazioni dell'attuale sistema Domino (dimensioni massime degli allegati, lockout in caso di ripetuto login errato, ...).

ART. 31 - GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI

Dovrà essere configurata una funzionalità di “Prenotazione Risorse” per la gestione delle sale, dei videoproiettori, delle auto aziendali ed altre risorse condivise. Gli accessi alle prenotazioni dovranno essere ristretti sia in lettura che in scrittura ai soli utenti specificati.

ART. 32 - COMPETENZE LOTUS

La ditta aggiudicataria dovrà avere competenze specialistiche su Lotus Notes e Domino per effettuare le operazioni di configurazione e migrazione, in tal senso i tecnici del comune forniranno un supporto limitato alle specifiche configurazioni del sistema.

ART. 33 - ANTIVIRUS – ANTISPAM

La configurazione offerta dovrà essere fornita di:

- antivirus
- moduli antispam

che dovranno essere periodicamente aggiornati in modalità automatica.

I moduli potranno essere installati su server separati rispetto al server di posta.

ART. 34 - CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA

Il sistema dovrà essere configurato per mantenere, fino a differente indicazione da parte dell'Amministrazione, l'attuale impostazione di ricezione ed invio della posta tramite l'appliance Sonicwall Antispam, che comunica con il server tramite un servizio ldap e che ha configurato esternamente come nome server: mail.comune.vicenza.it come ip pubblico e record MX, mentre internamente mail.comune.vicenza.it ha indirizzo ip privato corrispondente al server di posta (configurazione effettuata per garantire la segnalazione al mittente interno di mancato recapito).

Dovrà essere attivata l'integrazione SSO su protocollo LDAP tramite l'Active Directory già in uso nell'Ente. A titolo di informazione la sintassi dell'Active Directory è cognome_n,

mentre nella posta elettronica è ncognome

Dovrà essere garantito l'invio tramite email delle scansioni dei documenti delle varie multifunzioni del Comune, che utilizzano come server SMTP l'attuale server di posta Domino, mantenendo i mittenti inseriti nelle multifunzioni.

Dovranno essere attivati gli opportuni log di utilizzo del sistema.

ART. 35 - ACCESSO DA INTERNET

L'accesso alle funzionalità da dispositivi mobili e da webmail dovrà essere disponibile tramite opportuna pubblicazione del servizio, effettuata con modalità sicure (reverse proxy in dmz dell'Ente). L'aggiudicatario dovrà installare e configurare opportunamente il reverse proxy su hardware dell'Ente.

ART. 36 - SERVER ONEBOX

Dovrà essere garantito il funzionamento del sistema fax server onebox attualmente gestito da Telecom Italia che gestisce circa 15 fax di uffici, sistema usato in ricezione.

ART. 37 - FORMAZIONE

La ditta aggiudicataria dovrà proporre un programma di formazione e la somministrazione del corso in aula, per una durata di 3 o 4 ore, a circa 800 dipendenti da tenersi nell'aula corsi del Comune dotata di 12 postazioni informatizzate (2 utenti per postazione)

La formazione dovrà riguardare l'utilizzo della posta, del diario, rubriche condivise, calendari condivisi, shared folders, briefcase, instant messaging e di tutti gli elementi necessari per un utilizzo di Zimbra.

ART. 38 - FORMAZIONE DEI SISTEMISTI

La formazione, della durata minima di 3 giorni, avrà come obiettivo rendere indipendenti i sistemisti dell'ente relativamente alle operazioni di gestione ordinaria. A titolo non esaustivo di esempio: panoramica dell'architettura Zimbra, creazione utenti e relative caselle email, migrazione con tool in Zimbra delle caselle di email sia su server Domino sia in archivio su file server (per eventuali ulteriori migrazioni di caselle), monitoraggio del sistema, dei log, delle code, verifica e ottimizzazione delle prestazioni generali, backup e restore in tutti le modalità, comandi cli di uso comune, interfaccia grafica di amministrazione, archiviazione, installazione del client Zimbra.

ART. 39 - MANUTENZIONE, UPGRADE, BUG FIX, ASSISTENZA

Orari minimi di erogazione del servizio di supporto dal lun al ven: 09.00/13.00 -14.00/18.00

Si richiede un servizio di assistenza che preveda, tramite un servizio di HelpDesk organizzato, un supporto tecnico specializzato a disposizione del referente tecnico interno

sia a mezzo telefono che attraverso una casella di mail specifica per supporto sull'ordinaria gestione del sistema.

Dovrà essere sempre garantita negli orari indicati la presenza di personale qualificato per fornire la necessaria assistenza nei tempi previsti. Il livello di operatività dovrà essere pari ad almeno il 99.9% su base annua.

Dovranno essere garantiti i seguenti tempi minimi di risoluzione:

- tempi di risoluzione per malfunzionamenti software riguardanti le singole caselle utente: quattro ore dalla segnalazione del problema (nel caso di segnalazioni effettuate via web al di fuori dell'orario d'ufficio, il conteggio delle ore comincia dall'inizio del giorno successivo)
- tempi di risoluzione per malfunzionamenti generalizzati di tutto il sistema: quattro ore dalla segnalazione del problema (nel caso di segnalazioni effettuate via web al di fuori dell'orario d'ufficio, il conteggio delle ore comincia dall'inizio del giorno successivo)

Manutenzione Ordinaria e Straordinaria:

Il contratto di manutenzione richiesto dovrà essere All-Inclusive Flat e prevedere:

1. Applicazione da parte dei tecnici della ditta aggiudicataria di tutti gli aggiornamenti e patch disponibili dopo attenta verifica e test preventivo
2. Aggiornamento del Sistema Operativo che ospita Zimbra
3. Supporto prioritario in caso di "Incident" coordinato con referente interno dell'Ente
4. Supporto Operativo al referente interno dell'Ente per questioni legate all'ordinaria amministrazione del sistema
5. Configurazione del sistema per ottimizzazioni del sistema, aderire a nuove esigenze o variazioni infrastrutturali del sistema o del prodotto Zimbra stesso
6. Helpdesk di Secondo livello per problematiche non risolvibili direttamente dal referente Interno dell'Ente
7. Analisi di Log e Indagine per la ricerca di problematiche specifiche in caso di Incident.
8. Analisi e aggiornamenti dei Filtri antispam e antivirus anche con moduli aggiuntivi
9. Manutenzione, supporto, aggiornamenti a Zimbra e Zextras Suite

Per erogare la manutenzione ed il monitoraggio l'Amministrazione renderà disponibile l'accesso continuativo al sistema H24/365 (attraverso VPN IpSec o SSL Tunnel)

IL DIRETTORE
Ing. Marcello Missaglia