

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI
SERVICE-DESK E PRESIDIO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO
DEL COMUNE DI CREMONA DAL 01/01/2022 AL 31/12/2023**

CIG: 88580283F3

Indice generale

DISPOSIZIONI GENERALI CONCERNENTI L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	3
Premessa.....	3
Definizioni.....	3
Art. 1 - Prestazioni oggetto del contratto.....	4
Art. 2 - Orari di svolgimento dei servizi.....	4
Art. 3 - Referenti dell'operatore economico.....	5
Art. 4 - Personale addetto ai servizi.....	5
Art. 5 – Contesto organizzativo e tecnologico del Comune.....	7
Art. 6 - Obbligo di adeguamento.....	8
Art. 7 - Avvio del Servizio.....	8
Art. 8 - Strumentazione per l'esecuzione dei servizi.....	9
Art. 9 - Locali e strumenti a disposizione.....	9
SERVIZI DI GESTIONE PARCO HARDWARE.....	9
Art. 10 - Presa in carico delle risorse informatiche e gestione magazzino.....	9
Art. 11 - Servizio di gestione dell'anagrafe informatica.....	10
Art. 12 - Base dati dell'anagrafe informatica.....	10
SERVIZI DI SERVICE DESK.....	11
Art. 13 - Servizi di service desk.....	11
Art. 14 - Service desk di primo livello.....	12
Art. 15 - Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche.....	13
Art. 16 - Servizio assistenza nell'utilizzo del S.I.C.....	13
Art. 17 - Servizio gestione Software.....	14
Art. 18 - Informazioni e rapporti sull'andamento dei servizi di service desk.....	14
Art. 19 - service desk di secondo livello.....	15
Art. 20 - Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche.....	15
Art. 21 - Manutenzione preventiva.....	16
Art. 22 - Manutenzione correttiva.....	16
Art. 23 - Sostituzione o riparazione di componenti.....	16
Art. 24 - Manutenzione adeguativa.....	17
Art. 25 - Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico.....	17
Art. 26 - Ulteriori richieste di IMAC-R.....	20
Art. 27 - Ritiro delle attrezzature informatiche.....	20
ALTRI SERVIZI.....	20
Art. 28 – Altri servizi.....	20
Art. 29 - Servizio antivirus.....	20
Art. 30 - Servizio di distribuzione software.....	21
Art. 31 - Servizio di Account managing.....	21
Art. 32 - Supporto proattivo.....	22
Art. 33 - Fornitura materiale informatico.....	22
ADEMPIMENTI A CARICO DELL'OPERATORE ECONOMICO.....	22
Art. 34 - Valutazione dei livelli di servizio.....	22

Art. 35 - Adempimenti a carico dell'operatore economico e obblighi di fine contratto.....	23
Art. 36 - Adempimenti in materia di rapporti di lavoro.....	24
Art. 36.1 - Clausola sociale.....	24
Art. 37 - Osservanza delle norme in materia di lavoro e sicurezza.....	24
Art. 38 - Tutela patrimonio Informativo – Tipologia di dati acceduti.....	24
PROCEDURA DI GARA.....	25
Art. 39 - Requisiti di partecipazione.....	25
Art. 40 - Obbligo sopralluogo.....	25
Art. 41 - Norme corrispettivo.....	25
Art. 42 - Importo dell'appalto.....	25
Art. 43 - Durata dell'appalto.....	26
Art. 44 - Procedura di gara e criterio di aggiudicazione.....	26
Art. 45 - Elementi di valutazione e ponderazione attribuita.....	29
Art. 46 - Offerte anormalmente basse.....	34
Art. 47 – Varianti introdotte dalla stazione appaltante.....	34
Art. 48 - Obbligatorietà dell'offerta.....	34
Art. 49 - Stipulazione del contratto e relative spese.....	34
Art. 50 - Modalità dei pagamenti.....	34
Art. 51 - Subappalto.....	35
Art. 52 - Cauzione definitiva.....	35
Art. 53 - Inadempienze e penalità.....	35
Art. 54 - Risoluzione del contratto.....	36
Art. 55 - Recesso.....	36
Art. 56 - Cessione del contratto.....	36
Art. 57 - Controversie.....	36
Art. 58 - Trattamento dei dati personali.....	36
Art. 59 - Norme finali.....	36

DISPOSIZIONI GENERALI CONCERNENTI L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Premessa

L'obiettivo del presente documento è quello di descrivere i servizi richiesti per le attività di Service Desk con personale di presidio sulle Postazioni di Lavoro (nel seguito Pdl), il servizio di rinnovo tecnologico e servizi a corredo da fornire al Comune di Cremona.

Il fornitore del servizio si farà carico di tutte le attività descritte nel presente capitolato. Gli allegati al presente documento costituiscono parte integrante e sostanziale del documento stesso.

Il fornitore è tenuto a descrivere, sviluppare e adottare, nei tempi indicati, la struttura organizzativa, le procedure e le modalità operative che devono garantire la qualità dei servizi offerti.

Definizioni

Ai fini del presente capitolato, si intendono:

- 1) per "Comune", il Comune di Cremona;
- 2) per "ICT", il servizio ICT e Agenda Digitale del Comune;
- 3) per "Concorrente", il soggetto che partecipa alla gara;
- 4) per "Operatore economico" il concorrente aggiudicatario del servizio;
- 5) per "Sistema Informativo Comunale", l'insieme di elementi che raccolgono, elaborano, scambiano ed archiviano dati per produrre e distribuire le informazioni agli utenti Comunali;
- 6) per "S.I.C.", il sistema informatico del Comune, cioè l'insieme delle apparecchiature informatiche e dei software che garantiscono il corretto funzionamento del sistema informativo Comunale;
- 7) per "risorsa informatica", qualsiasi elemento appartenente al S.I.C.;
- 8) per "attrezzatura informatica", qualsiasi risorsa informatica oggetto del servizio di assistenza e manutenzione, come ad esempio i personal computer completi di dispositivi interni ed esterni e di software di base e applicativi, i monitor, i totem, le etichettatrici, le stampanti e gli scanner, anche di rete ed anche se a servizio di più personal computer, nonché i plotter, gli hub/switch di rete;
- 9) Per Postazione di Lavoro (nel seguito pdl) si intende tutta la dotazione informatica (hardware e software), sia di tipo desktop (Personal Computer e/o Thin Client) che portatile (Notebook e/o Tablet) a disposizione di un utente, comprensiva delle dotazioni accessorie, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: unità centrale, monitor, tastiera, mouse, lettore e masterizzatore CD e/o DVD, hard disk esterno, card-reader, lettore smart card, hub usb ecc.;
- 10) per utente si intende qualunque persona, sia essa dipendente del Comune, assessore, consigliere, libero professionista, collaboratore, utente di altra ditta e/o ente, volontario servizio civile, tirocinanti ecc che abbia l'accesso al S.I.C.;
- 11) per "intervento di assistenza", l'attività di risoluzione di problemi di funzionamento, sia hardware che software, effettuate dall'operatore economico sulle attrezzature informatiche su diretta richiesta da parte degli utenti;
- 12) per "intervento IMAC-R" (Install, Move, Add, Change, Remove), l'attività di installazione nuova pdl, movimentazione hardware, aggiunta/modifica di configurazione hardware (es. schede, periferiche ecc.), disinstallazione e rimozione pdl; effettuata dall'operatore economico sulle attrezzature informatiche su richiesta dell'ICT e/o degli utenti;
- 13) per "SLA" (Service Level Agreement), i livelli di servizio che l'operatore economico dovrà rispettare per un corretto svolgimento del servizio stesso;
- 14) per "software di base", l'insieme dei software indicati in Tabella 5.
- 15) per "Codice dei contratti", il decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50.

Art. 1 - Prestazioni oggetto del contratto

Il servizio di assistenza e manutenzione del S.I.C. comprende le seguenti prestazioni:

- a) il servizio di gestione di tutte le attrezzature informatiche del Comune di Cremona (anagrafe informatica), come specificato dall'*Art. 10 - Presa in carico delle risorse informatiche e gestione magazzino* all'*Art. 12 - Base dati dell'anagrafe informatica*;
- b) i servizi di service desk, come specificato dall'*Art. 13 - Servizi di service desk* all'*Art. 19 - service desk di secondo livello*;
- c) il servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche e IMAC-R, come specificato dall'*Art. 20 - Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche* all'*Art. 27 - Ritiro delle attrezzature informatiche*;
- d) gli altri servizi, come specificato all'*Art. 28 - Altri servizi* e seguenti.

Sono esclusi dal servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico del Comune:

- a) i router, gli switch di rete, i server ed i rilevatori delle presenze dei dipendenti Comunali;
- b) la manutenzione e l'assistenza all'utilizzo dei software che gestiscono funzioni e servizi specifici, quali, a titolo meramente esemplificativo, quelli di contabilità, atti amministrativi, protocollo informatico, servizi demografici, inventario Comunale dei beni mobili e immobili, lavori pubblici, gestione del personale, gestione sedute del Consiglio, sistema bibliotecario Comunale, gli applicativi web, nonché di ogni altro software o applicativo web analogo di cui il Comune si dovesse dotare.

L'esclusione di cui sopra non esime l'operatore economico del servizio dall'acquisire conoscenza sul funzionamento dei software specifici al fine di poter effettuare in autonomia le attività di installazione, configurazione e prima assistenza verso gli utenti; deve altresì fornire le prestazioni necessarie per consentire gli interventi di assistenza degli altri fornitori del Comune e dall'installare patches, driver, fix che potranno essere forniti dai produttori di Software e Hardware e dai tecnici del servizio ICT del Comune.

A tal fine il Comune per i prodotti software specifici o client di applicativi (anche sviluppati internamente) fornirà le istruzioni, orali o scritte, per una corretta installazione nelle pdl e le indicazioni su come risolvere i problemi più comuni.

Art. 2 - Orari di svolgimento dei servizi

L'operatore economico garantisce, per i servizi previsti all'*Art. 1 - Prestazioni oggetto del contratto*, la copertura operativa presidiata calibrata sugli orari di apertura degli uffici comunali, che attualmente è la seguente:

- almeno 37 ore settimanali per 39 settimane (periodi autunnale, invernale e primaverile) di cui 8 ore giornaliere dal lunedì al giovedì, 5 ore al venerdì mattina;
- 33 ore settimanali per le restanti 13 settimane (periodo estivo) di cui 6 ore nei giorni lunedì mattina, martedì mattina, giovedì mattina, venerdì mattina e 9 ore al mercoledì;

Nelle restanti ore e giornate la copertura non è presidiata, ma è presente il servizio di registrazione chiamate tramite sistema trouble ticketing disponibile sulla intranet aziendale.

Il Comune si riserva di chiedere la modifica delle fasce orarie per intervenute esigenze di servizio o per cambio di orario di apertura degli uffici comunali.

Devono inoltre essere previste prestazioni per eventi straordinari quali consultazioni elettorali, referendum, manutenzioni straordinarie, attività di agevolazione dello Smartworking o altri eventi particolarmente rilevanti in orari di lavoro diversi dalla finestra di servizio ordinaria e/o nei giorni festivi senza ulteriori oneri per il Comune; In questi casi, comunicati con almeno sette giorni lavorativi di anticipo, i tecnici di service desk dovranno essere presenti o reperibili in base alle richieste del Comune, in modo da garantire il supporto per tutta l'infrastruttura informatica comunale.

Per questo il fornitore si impegna ad erogare numero 32 ore per anno solare, anche non continuative, che verranno erogate al di fuori del normale orario di servizio previsto dall'affidamento.

Inoltre l'operatore economico garantisce la reperibilità di un tecnico tutti i sabato mattina (festivi esclusi) dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Art. 3 - Referenti dell'operatore economico

L'operatore economico deve individuare il Responsabile del Service Desk al quale compete:

1. supervisionare l'esecuzione dell'appalto in modo da garantire il rispetto della qualità e dei tempi stabiliti;
2. coordinare le attività del personale dell'operatore economico dedicato ai servizi;
3. notificare tempestivamente eventuali problematiche che possano pregiudicare il corretto svolgimento del servizio, e suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzarne gli impatti sul Comune;
4. suggerire azioni e raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati;
5. costituire il punto di contatto operativo tra l'operatore economico ed il Comune, e in particolare l'ICT, con cui è in costante rapporto per la pianificazione e il coordinamento delle attività da svolgere.

Art. 4 - Personale addetto ai servizi

L'aggiudicatario dovrà prevedere un piano di gestione del servizio con l'articolazione delle presenze del personale impiegato.

Tutti i tecnici di presidio devono soddisfare i seguenti requisiti:

- conoscere perfettamente la lingua italiana, sia parlata che scritta;
- disporre di attitudini alle relazioni interpersonali;
- tenere un comportamento corretto e collaborativo nei confronti degli utenti.

I tecnici del presidio non potranno essere sostituiti se non previo accordo con il referente del Settore ICT del Comune. In caso di sostituzione dovranno essere presentati i curricula dei nuovi tecnici. Il Comune si riserva la facoltà di chiedere l'avvicendamento o la sostituzione di quella persona incaricata allo svolgimento del servizio che si ritenesse non idonea allo svolgimento della mansione, per giustificati motivi da comunicarsi in via riservata all'aggiudicatario.

I tecnici del presidio on-site dovranno essere dedicati in maniera esclusiva al servizio e non potranno svolgere, nel corso della finestra temporale di copertura del servizio, attività per conto di altri clienti dell'operatore economico.

Tabella 1 . Tabella riassuntiva dei ruoli minimi e delle certificazioni richieste.

Ruolo	Requisiti minimi	Attività in cui è coinvolto
Responsabile del Service Desk	Provata esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro. Capacità organizzative e di relazione.	Coordinamento delle attività di tutto il personale dall'operatore economico
		Misura e controllo SLA
		Reporting SLA
Sistemista junior	<p>Conoscenze tecniche approfondite su prodotti server e client Windows, (configurazione, installazione, assistenza,), conoscenze delle tematiche relative al funzionamento degli apparati (router, switch, access point, etc.)</p> <p>Competenza sul funzionamento e configurazione dei sistemi di backup</p> <p>Capacità di configurare e gestire una rete, individuarne i problemi e risolverli.</p> <p>Competenza nei sistemi Open Source, in particolare antispam e proxy.</p> <p>Gestione servizi IMAC-R</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza</p> <p>Conoscenze di smartphone e tablet (Android, Windows e Apple);</p>	Servizio antivirus PC e server
		Servizi IMAC-R
		Inventario e Asset management
		Problem determination attrezzature informatiche
		Servizi backup/recovery
		Monitoraggio server
		Servizi profilo utenti
		Security e policy di sicurezza
		Problem determination Server
		Manutenzione Server
		smartphone e tablet
		Gestione Microsoft Active Directory
Tecnico di assistenza & Tecnico service desk	<p>Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche; conoscenze dei S.O. Microsoft, applicativi Office e LibreOffice, Antivirus e sui più comuni applicativi per PC a livello client.</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza</p> <p>Conoscenze di smartphone e tablet (Android, Windows e Apple);</p>	Servizi IMAC-R
		Manutenzione HW
		Manutenzione SW di base
		Inventario e Asset management
		Installazione SW
		Ricezione chiamate di assistenza
		Interfaccia con l'utenza
		service desk primo livello
		Problem determination attrezzature informatiche
		smartphone e tablet
Distribuzione SW		

L'operatore economico in sede di offerta tecnica (punto 1.1 della tabella di cui all'art. 44) indicherà il gruppo di lavoro (che metterà a disposizione per l'esecuzione del servizio) che dovrà prevedere tutte le figure indicate nella precedente tabella ed essere composto massimo 5 persone, incluso il responsabile dell'assistenza, avente i seguenti requisiti obbligatori:

➤ il gruppo di lavoro, nel suo complesso, deve essere **in possesso delle seguenti certificazioni:**

- a) ITIL Expert in IT Service Management
- b) Microsoft Windows Server Administration Fundamentals.
- c) VMWare Technical Sales Professional (VSP)

Le certificazioni elencate possono essere distribuite tra più soggetti all'interno del gruppo, ma nel complesso devono essere presenti tutte. Ruoli e requisiti devono essere mantenuti per l'intera durata dell'affidamento.

➤ **Qualora il gruppo di lavoro individuato dal concorrente in sede di offerta tecnica non disponga delle certificazioni richieste e della esperienza lavorativa sopra specificata, l'offerta tecnica verrà ritenuta non idonea e pertanto comporterà l'esclusione del concorrente.**

- **ciascun soggetto** del gruppo dovrà **avere una esperienza lavorativa** documentata di almeno tre anni in ambiente Microsoft e in mansioni e servizi analoghi a quelli previsti dal presente affidamento.

Il gruppo di lavoro deve organizzare un presidio all'interno del Comune, per lo svolgimento di tutti i servizi richiesti dal presente capitolato.

Il gruppo di lavoro deve garantire una presenza minima di presidio di 2 persone a tempo pieno in base agli orari espressi nell'*Art. 2 - Orari di svolgimento dei servizi*.

In tutti i casi in cui il personale di presidio non è sufficiente a garantire la corretta erogazione dei servizi del presente capitolato, l'operatore economico deve affiancare, nello svolgimento di tutti i servizi previsti, altro personale oltre a quello di cui al comma precedente, senza aggravii di costo.

La presenza dei tecnici on-site non potrà mai essere inferiore la numero di unità richiesto nel presente capitolato salvo per giustificati motivi comunicati dal fornitore ed autorizzati da un referente del Comune; in tale ipotesi le ore o le giornate non coperte on site saranno inserite in un monte ore di attività da fruire anche oltre il normale orario di servizio in modo concordato e pianificato con i tecnici del servizio ICT Comune.

Il gruppo di lavoro deve garantire la reperibilità di un tecnico tutti i sabato mattina (festivi esclusi) dalle 8:30 alle 12:30.

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

Il personale dell'operatore economico durante gli accessi e la permanenza nei locali del Comune deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento corredato di fotografia con indicati nome, cognome e datore di lavoro.

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

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

Art. 5 – Contesto organizzativo e tecnologico del Comune

Il Comune attualmente è dotato di circa 640 dipendenti oltre ad avvalersi anche di collaboratori esterni di varie categorie (libero professionista, dipendente di altra ditta e/o ente, volontario servizio civile, tirocinanti ecc) per un totale di circa 700 utenze di dominio.

Circa 200 solo gli utenti che stanno lavorando in smartworking utilizzando una delle tecnologie messe a disposizione del Comune; il numero di questi utenti potrebbe variare nel prossimo futuro.

Il parco hardware da mantenere, raggruppato per tipologia, presente al mese di giugno 2021 presso il Comune è il seguente (dati non vincolanti e soggetti a continue variazioni):

PC Win XP	3
PC Win 7	1
PC Win 10 obsoleti	91
PC Win 10	333
Portatili win10	138
Thin Client	64
Tablet	30
Mac	4
TOTALE	660

--	--

A questi si aggiungono le scorte a magazzino che al mese di giugno 2021 hanno questa consistenza (dati non vincolanti e soggetti a continue variazioni):

PC Win10	3
Portatili Win10	21
Thin Client	61

- Si precisa che sarà possibile, nel periodo di vigenza contrattuale, una variazione della consistenza del parco hardware di $\pm 15\%$ su base annua senza variazioni di canone
- Una buona parte dei portatili aziendali riportati in tabella possono essere utilizzati come dispositivo di smartworking. Se necessario il servizio dovrà comprendere anche l'assistenza presso il domicilio dei dipendenti che effettuano smartworking nel territorio comunale e nei comuni cintura;
- Le apparecchiature sono localizzate in più sedi nel territorio del Comune;
- L'elenco completo delle sedi è riportato in tabella 4. Le sedi possono variare nel tempo, sia in aggiunta che in diminuzione senza aggravio di costi;
- La modifica dell'ubicazione delle attrezzature informatiche o la loro assegnazione a sedi diverse rispetto a quanto indicato può variare nel tempo senza aggravio di costi;
- Le stazioni di lavoro sono oggi tutte collegate in rete tranne pochissime macchine che sono standalone.

Art. 6 - Obbligo di adeguamento

L'aggiudicatario durante il periodo di vigenza del contratto dovrà estendere i propri servizi alle nuove postazioni di lavoro, alle nuove attrezzature cellulari, smartphone, tablet, alle nuove periferiche locali e di rete, e ai nuovi applicativi che verranno via via acquisiti dal Comune oltre che alle nuove sedi che verranno rese operative sul territorio del Comune.

Art. 7 - Avvio del Servizio

All'avvio del servizio l'aggiudicatario dovrà provvedere:

- a) a comunicare al referente del Settore ICT del Comune il proprio Responsabile del Service Desk;
- b) ad acquisire tutte le informazioni relative all'infrastruttura informatica e logistica del Comune, compresa l'ubicazione delle sedi, al fine di potere intervenire con tempestività in presenza di problemi;
- c) alla verifica, entro massimo tre mesi, del buon funzionamento di tutte le attrezzature del sistema informativo comunale oggetto dell'appalto;
- d) a ricevere le informazioni per gli standard di installazione delle postazioni di lavoro (sistema operativo, vincoli di installazione, software di base);
- e) a ricevere e fare proprie tutte le procedure di installazione degli applicativi del Comune.

Nei primi tre mesi dall'avvio del servizio il Comune, con metodi che riterrà più opportuni, valuterà l'aderenza del servizio fornito con quanto previsto nel presente capitolato, nella documentazione dell'aggiudicatario allegata alla gara e nelle norme/regole successivamente concordate. L'esito positivo di tale verifica sarà comunicato all'aggiudicatario e costituirà il "collaudo" del servizio. In caso di esito negativo l'aggiudicatario avrà tempo venti giorni per adeguare le sue carenze e risolvere i problemi.

Periodicamente, indicativamente ogni due mesi, verrà effettuato un incontro per verificare l'andamento del servizio, evidenziare eventuali criticità e concordare le opportune azioni correttive

o migliorative. Incontri aggiuntivi potranno essere richiesti dal Comune o dall'aggiudicatario in caso di anomalie nell'erogazione del servizio o di altre problematiche.

All'operatore economico, nei primi 10 giorni lavorativi di servizio, è garantita la presenza in affiancamento di una persona appartenente alla struttura del precedente operatore economico, allo scopo di effettuare il passaggio di consegne e di facilitare l'avvio dei servizi.

Art. 8 - Strumentazione per l'esecuzione dei servizi

Per l'espletamento di tutti i servizi richiesti l'operatore economico dovrà mettere a disposizione il seguente materiale:

- a) propri mezzi di trasporto, per numero e tipologia, idonei allo svolgimento dei servizi richiesti. I mezzi di trasporto dovranno essere resi a disposizione con la formula del chilometraggio illimitato;
- b) proprio cellulare di servizio da collegare al numero di interno dell'assistenza informatica e tenere attivo durante il turno di lavoro;
- c) propria autorizzazione per la circolazione dei mezzi di trasporto per tutte le sedi in ztl;
- d) borsa attrezzi (cacciaviti, pinze ecc);
- e) chiavette usb ed adattatori usb/sata per hdd 2.5" e 3.5" in numero sufficienti da soddisfare qualunque necessità;
- f) ogni altra attrezzatura debitamente certificata a norma di legge ritenuta opportuna per la corretta esecuzione dei servizi.

L'operatore economico è tenuto ad utilizzare materiale di sua proprietà che sia conforme alle vigenti norme sulla sicurezza.

Art. 9 - Locali e strumenti a disposizione

L'operatore economico, per lo svolgimento di tutti i servizi descritti nel presente capitolato, è tenuto ad utilizzare i locali e la strumentazione messi a disposizione dal Comune:

- a) un locale arredato e con funzione di punto di appoggio operativo per il personale del gruppo di lavoro dedicato;
- b) un locale adibito a magazzino per lo stoccaggio di attrezzature informatiche e materiale di proprietà del Comune;
- c) un telefono con numerazione dedicata presso l'ICT di Via Aselli 13a Cremona;
- d) un accesso alla rete Comunale;
- e) caselle e-mail dedicate al servizio, sul dominio @ext.comune.cremona.it.

SERVIZI DI GESTIONE PARCO HARDWARE

Art. 10 - Presa in carico delle risorse informatiche e gestione magazzino

L'operatore economico, alla consegna del servizio, riceve dal Comune la base dati completa delle attrezzature informatiche comunali, nonché le credenziali di accesso al sistema di gestione dell'anagrafe informatica, di cui all'*Art. 11 - Servizio di gestione dell'anagrafe informatica*.

L'operatore economico assume la responsabilità della gestione del magazzino ubicato presso il Settore ICT, dove saranno custodite sia le attrezzature ritirate dagli utenti e non ancora ricollocate sia quelle nuove ordinate ai fornitori.

All'arrivo di nuove attrezzature ed in tempi concordati con il referente del Settore ICT, gli operatori dell'aggiudicatario dovranno:

- provvedere alla collocazione dei beni in magazzino;
- disimballare i beni;
- apporre le etichette e registrare il bene nel software dell'inventario;
- re-imballare provvisoriamente il bene e riporlo nel magazzino, aggiornandone lo stato nel software di gestione;

L'operatore economico dovrà inoltre provvedere a gestire il magazzino in uscita che può avvenire in 3 modalità:

1. corretto smaltimento di pdl, periferiche e altro materiale informatico (RAEE).
2. concordando, organizzando e collaborando con il gestore locale dei rifiuti il ritiro delle pdl, periferiche e altro materiale
3. consegnando materiale dismesso presso associazioni o altri beneficiari che il Comune di Cremona potrà indicare.

Inoltre è chiamato a redigere il documento elenco dei dispositivi dismessi con firma dell'operatore che li ha ritirati e a consegnare tale documento al Responsabile del Servizio ICT per la gestione del registro dei cespiti

Art. 11 - Servizio di gestione dell'anagrafe informatica

Come software per la gestione dell'anagrafe informatica presso il Comune attualmente viene utilizzato un software prodotto internamente e su questo l'operatore economico dovrà uniformarsi. Viene altresì utilizzato il software "OCS Inventory ng" che prevede l'installazione su ogni PDL di un agent; agent che fa parte del software di base che l'operatore economico dovrà provvedere ad installare su ogni pdl che distribuirà.

E' facoltà del Comune a propria discrezione modificare i tracciati record ed anche sostituire i software di gestione dell'anagrafe informatica con altri equivalente alla quale l'operatore economico dovrà adattarsi senza nessun costo aggiuntivo per il Comune.

L'operatore economico, per tutta la durata del contratto, tiene costantemente aggiornata l'anagrafe informatica mediante l'inserimento manuale nel data base dei dati relativi a nuove installazioni e movimentazioni, sostituzioni, manutenzioni, installazione software, disinstallazioni, dismissioni e rottamazioni.

Inoltre dovrà tenere allineati i codici dell'inventario vale a dire apporre nuove etichette e sostituzioni di etichette quando necessario (etichette riportanti il numero ed il codice a barre di inventario) su tutte le attrezzature informatiche; le etichette verranno fornite dal Comune o dovranno essere stampate dall'operatore economico seguendo scrupolosamente le indicazioni fornite dal Comune.

Art. 12 - Base dati dell'anagrafe informatica

La base dati dell'anagrafe informatica rimane, alla scadenza del contratto, di proprietà del Comune.

La base dati dell'anagrafe informatica deve essere consultabile dal Comune in ogni momento, anche attraverso report sintetici sulla consistenza delle attrezzature informatiche in uso, secondo schemi concordati con il Comune, sia per gli aspetti hardware che per quelli software.

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

1. il numero di matricola dell'inventario comunale (se richiesto);
2. il soggetto proprietario;
3. l'ubicazione;
4. la fornitura (dati del fornitore e data di acquisto e data dei documenti di trasporto e fattura)
5. la tipologia, la marca ed il modello;
6. lo stato dell'attrezzatura (assegnata, disponibile, in riparazione, da dismettere, dismessa) (se richiesto);
7. il sistema operativo ed i sistemi applicativi presenti, con l'indicazione delle licenze d'uso;
8. il numero di serie attribuito dal produttore;
9. la data dell'installazione e del collaudo (se richiesto);
10. la data dell'ultimo censimento in cui è stata rilevata;
11. le informazioni logistiche (unità organizzativa e se richiesto sede, ufficio, piano, stanza);
12. i dati identificativi dell'utente assegnatario (user-id, nome, cognome);
13. i dati identificativi del consegnatario, se diverso dall'utente;
14. la data di scadenza della garanzia, compresa anche quella delle parti riparate o sostituite;
15. i dati di rete (nome della risorsa in rete, indirizzo di rete se statico);
16. i dati dei software (elenco dei pacchetti e dei software installati);

17. le parti interne sostituite o riparate con le date degli interventi, inclusi i materiali consumabili e le batterie dei computer portatili;

SERVIZI DI SERVICE DESK

Art. 13 - Servizi di service desk

Il servizio di Service 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. L'obiettivo del servizio è la risoluzione delle problematiche ed il soddisfacimento delle richieste connesse all'utilizzo del S.I.C. e 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 nei casi non risolvibili con l'intervento di 1° livello.

L'attività di Service Desk dovrà essere eseguita dai tecnici specializzati operanti on-site presso la struttura informatica dell'amministrazione comunale, nel locale appositamente dedicato dal Comune.

L'operatore economico organizza i servizi di service desk secondo le caratteristiche delineate nei commi successivi:

Tabella 2 Evidenza della media delle chiamate degli ultimi 3 anni

Tipologia Chiamate	Num. Medio chiamate annue
PDL Hardware	369
stampanti	183
Thin Client	58
PDL Sistema Operativo	243
PDL Software di base	269
PDL Antivirus	16
posta elettronica	475
rete	462
server/sistema centrale	62
siti web	144
software applicativi	796
totale	3077

La tabella 2 riporta a titolo puramente informativo un'evidenza della media delle chiamate degli ultimi 3 anni; rispetto alla tabella 2, l'operatore economico sarà chiamato principalmente alla risoluzione dei problemi PDL Hardware, Thin Client, PDL Antivirus, PDL Sistema Operativo + sw di base, Stampanti, posta elettronica come stabilito dall'*Art. 1 - Prestazioni oggetto del contratto*. Le chiamate relative a Software Applicativi, siti web, Rete e Sistema Centrale saranno dall'operatore economico trasferite ad ICT. Per queste richieste l'operatore economico è comunque chiamato ad acquisire conoscenza in merito per poter effettuare alcune delle attività di installazione e configurazione, intervento, account managing e supporto come indicato all'*Art. 1 - Prestazioni oggetto del contratto*.

L'operatore economico dovrà utilizzare un software per la gestione dei ticket fornito dal Comune di Cremona per la registrazione delle richieste, la gestione degli interventi e delle priorità, il monitoraggio e la reportistica delle attività. Il software in uso presso il Comune è il **GLPi** (acronimo di "*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*", Gestionale Libero di Parco Informatico), è un software libero per la gestione delle infrastrutture IT con funzionalità di monitoraggio delle licenze e di gestione servizio service desk.

E' facoltà del Comune sostituire a propria discrezione il software di gestione ticket con altro equivalente alla quale l'operatore economico dovrà adattarsi senza nessun costo aggiuntivo per il Comune.

Art. 14 - Service desk di primo livello

Il service desk di primo livello è diretto a gestire i contatti con l'utente e a risolvere i problemi segnalati, anche mediante l'attivazione del service desk di secondo livello o di altri fornitori del Comune di Cremona.

In particolare il service desk di primo livello deve:

1. fornire risposta a richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche in uso presso il Comune (hardware e software di base);
2. Ricevere, registrare ed indirizzare le richieste (ticket) degli utenti anche se formulate in maniera poco comprensibile, incompleta o con scarsa conoscenza;
3. Ricevere e registrare ed indirizzare le richieste arrivate dagli utenti in smartworking;
4. qualificare la problematica segnalata tramite l'esecuzione di una breve analisi (anche contattando l'utente che ha creato il ticket) allo scopo di definire correttamente la tipologia della richiesta e la struttura competente per la risoluzione (service desk stesso, fornitori terzi, personale tecnico del Comune) aggiungendo al ticket stesso tutti i dettagli utili per determinare la causa;
5. analizzare e risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità, anche per via telematica o tramite collegamento remoto; raccogliere e registrare informazioni utili a risolvere questo tipo di problemi qualora dovessero ripresentarsi;
6. analizzare la richiesta dettagliando il tipo di intervento necessario;
7. gestire la richiesta innanzitutto in modalità remota, se applicabile, attivando il servizio più idoneo previsti dai seguenti articoli:
 - o *Art. 16 - Servizio assistenza nell'utilizzo del S.I.C.;*
 - o *Art. 17 - Servizio gestione Software*
8. attivare il service desk di secondo livello per i problemi che richiedono un intervento specialistico;
9. attivare l'intervento di altri fornitori del Comune per i problemi di relativa competenza, previa autorizzazione dell'ICT;
10. seguire e coordinare l'intero processo di risoluzione dei ticket compresi quelli trasferiti a terzi;
11. coordinare le attività di aggiornamento tecnologico delle stazioni di lavoro;
12. analizzare le statistiche degli interventi effettuati, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
13. adoperarsi ad adottare ogni misura utile per far fronte in via transitoria a situazioni temporanee di disservizio anche se la soluzione delle stesse dipenda da altro fornitore del Comune.

Il servizio di cui al presente articolo è gestito con le seguenti modalità, secondo il flusso procedurale di cui alla tabella 3 allegata al presente capitolato:

1. ricevere le richieste (su numero di telefono dedicato oppure e-mail o ticket). Nel caso le richieste pervengano tramite email o telefono l'operatore di service desk deve provvedere ad inserire la richiesta come ticket;
2. verificare tutte le richieste prendendo in carico quelle di competenza;
3. smistare ai tecnici ict, motivandone la ragione, i ticket non di competenza;

4. provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza, inserendole nel sistema di archiviazione e gestione dei problemi, attribuendo la classificazione sulla base di quanto previsto ai successivi commi di questo articolo;
5. gestire le “procedure di escalation” verso strutture di assistenza specifiche per i problemi non risolvibili, attivando il service desk di secondo livello o altri fornitori del Comune;
6. monitorare lo stato dei processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti, anche quando l'intervento sia stato effettuato da diverso fornitore;
7. comunicare al richiedente il “ticket” d'intervento, completo di classificazione fascia di intervento e di tempo previsto di risoluzione;
8. rendicontare l'utente sullo stato del ticket, anche quando l'intervento sia a carico di un diverso fornitore;
9. registrare la chiusura della richiesta di intervento, anche per quelli smistati ad altri fornitori, non appena risolto il problema che ha originato la richiesta indicando in dettaglio tutte le operazioni effettuate per la risoluzione;

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

1. malfunzionamento o richiesta in situazioni che causano un blocco ad un'attività critica per Comune: priorità “molto alta”;
2. malfunzionamento o richiesta a seguito del quale l'utente è impossibilitato a proseguire nelle proprie mansioni: priorità “alta”;
3. malfunzionamento o richiesta a seguito del quale l'utente può ancora svolgere le proprie mansioni ma con operatività ridotta: priorità “media”;
4. malfunzionamento o richiesta che non pregiudica l'operatività dell'utente: priorità “bassa”.

Agli interventi richiesti da utenti con qualifica di sindaco, assessore, dirigente, responsabile di posizione organizzativa, protocollatore o di sportello è comunque assegnata priorità non inferiore ad “alta”.

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

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

Il servizio di service desk può essere attivato anche su segnalazione dell'ICT.

Art. 15 - Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche

L'operatore economico può intervenire anche da remoto sulle attrezzature informatiche per manutenzione o per installazioni di software se opportuno e nel rispetto del regolamento europeo UE 2016/679 GDPR.

L'intervento per manutenzione sull'attrezzatura informatica remota avviene solo previa espressa autorizzazione dell'utente.

L'operatore economico comunica al Comune i soggetti abilitati all'utilizzo del controllo remoto e le modalità di accesso al servizio e all'attrezzatura informatica remota.

Art. 16 - Servizio assistenza nell'utilizzo del S.I.C.

Il servizio è rivolto al fornire risposta a richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo delle componenti tecnologiche in uso presso il Comune (hardware e software) e possono riguardare:

1. assistenza nell'utilizzo della Pdl o unità periferiche o di altre dispositivi
2. assistenza nell'utilizzo del software della Pdl

L'operatore economico deve fornire quindi assistenza agli utenti delle Pdl nell'accesso alle funzionalità delle stesse, di periferiche connesse o di altre risorse di rete accessibili (ad es. cartelle di rete) o anche nell'accesso ed uso delle funzionalità del software installato/configurato sulla Pdl al fine di supportare l'utente nel mantenimento della piena operatività, fornendogli tutte le informazioni necessarie per risolvere eventuali dubbi o difficoltà riscontrate nell'utilizzo del suo ambiente di lavoro informatizzato. L'assistenza può essere fornita sia attraverso un semplice

scambio di informazioni e comunicazioni con l'utente sia ricorrendo all'ausilio dei sistemi di supporto previsti come per esempio il servizio di controllo remoto previsto nell'*Art. 15 - Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche*.

Art. 17 - Servizio gestione Software

Il servizio è volto alla gestione di tutto il software indicato in Tabella 5 e le relative configurazioni installate sulle PdL, al fine di garantire che l'ambiente di lavoro informatizzato sia pienamente accessibile e funzionante, non presenti conflitti SW, fornisca l'accesso completo alle unità periferiche e/o altre eventuali risorse.

In particolare il servizio prevede principalmente le seguenti attività:

- a) installazione di software sulle pdl;
- b) impostazioni delle necessarie configurazioni ai pacchetti software appena installati o già presenti sulle pdl;
- c) installazione di tutti gli aggiornamenti che si rendono necessari.

Sono in questo servizio anche le seguenti attività riportate a titolo indicativo e non esaustivo:

- a) installazione / re-installazione di driver;
- b) installazione di patch puntuali;
- c) verifica di configurazioni SW o di sistema;
- d) installazione / re-installazione di moduli o componenti SW;
- e) ripristino / recupero di dati.

Qualora, per problemi tecnici, siano essi estemporanei o strutturali, il servizio di installazione / configurazione / aggiornamento SW delle PdL da remoto non riesca in talune occasioni a raggiungere tempestivamente e efficacemente alcune PdL (ad es. per problemi di connettività, disponibilità di banda, ecc.), l'operatore economico deve provvedere ad eseguire l'attività necessaria in locale.

Art. 18 - Informazioni e rapporti sull'andamento dei servizi di service desk

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta, il service desk di primo livello deve registrare almeno le seguenti informazioni:

1. data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
2. soggetto che ha richiesto l'intervento;
3. destinatario dell'intervento, se diverso dal punto b);
4. sede lavorativa del destinatario;
5. settore/servizio di appartenenza del destinatario
6. modalità di ricezione della richiesta (telefono, e-mail);
7. descrizione del problema;
8. numero di ticket assegnato;
9. azione avviata (presa in carico, smistamento ad altro fornitore del Comune o rigetto), con data e ora dell'azione.
10. classificazione del problema, secondo quanto previsto dall'*Art. 14 - Service desk di primo livello*;
11. modalità di intervento (descrizione di massima);

Nel caso di smistamento della richiesta a fornitore esterno, il service desk di primo livello registra anche le seguenti informazioni:

1. indicazione del fornitore del Comune coinvolto;
2. informazioni ricevute dal fornitore del Comune coinvolto su modalità e tempi di intervento.

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

1. descrizione dell'intervento effettuato;
2. data e ora di risoluzione del problema.

Entro il giorno 10 di ogni mese il responsabile del Service desk trasmette all'ICT un rapporto mensile consuntivo con le seguenti informazioni:

1. numero di interventi nel periodo di riferimento;

2. distribuzione delle modalità di intervento (presa in carico, rigetto, smistamento ad altro fornitore dell'ICT):
3. distribuzione dei problemi per tipo e classificazione (ai sensi dell'Art. 14 - *Service desk di primo livello*);
4. distribuzione degli interventi per tipologia (pianificati o richiesti dall'utente) e per livello di assegnazione (service desk di primo o di secondo livello);
5. distribuzione degli interventi per settore/servizio di assegnazione
6. durata media degli interventi, anche per tipologia;
7. durata massima e minima degli interventi, anche per tipologia;
8. tendenze delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.
9. Verific trimestrale degli SLA (riferimento Art.34 – *Valutazione dei livelli di servizio*)

Art. 19 - service desk di secondo livello

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

Di seguito vengono riportate le attività previste dal servizio di Service Desk di 2° livello:

1. manutenzione delle attrezzature informatiche, come specificato dall'Art. 20 - *Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche* all'Art. 27 - *Ritiro delle attrezzature informatiche*;
2. ulteriori servizi come indicato dall'Art. 28 – *Altri servizi* e successivi;
3. supporto agli altri fornitori del Comune attivati dal service desk di primo livello.

Art. 20 - Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche

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

Il servizio di manutenzione comprende:

1. la manutenzione preventiva, da svolgersi secondo le modalità di cui all'Art. 21 - *Manutenzione preventiva*;
2. la manutenzione correttiva, da svolgersi secondo le modalità di cui agli Art. 22 - *Manutenzione correttiva* e Art. 23 - *Sostituzione o riparazione di componenti*;
3. la manutenzione adeguativa, da svolgersi secondo le modalità di cui all'Art. 24 - *Manutenzione adeguativa*;
4. le attività IMAC-R, da svolgersi secondo le modalità di cui agli Art. 25 - *Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico* e Art. 27 - *Ritiro delle attrezzature informatiche*;

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

Nel caso in cui lo ritenga opportuno, prima di eseguire un intervento di manutenzione, l'operatore economico può effettuare un'analisi delle cause del problema direttamente con l'ICT del Comune, al fine di verificare le cause effettive dell'inconveniente.

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

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

E' compreso in questo servizio anche il supporto che l'operatore economico dovrà fornire agli altri fornitori del Comune nelle consegne e/o nelle distribuzioni, presso gli utenti del Comune, delle eventuali attrezzature informatiche che saranno in uso del Comune.

Art. 21 - Manutenzione preventiva

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

In particolare, tale attività prevede anche controlli o sostituzioni di componenti dei sistemi, con le modalità da concordare con l'ICT. Si intende compreso in questo servizio anche l'installazione tutte le patch e gli update rilasciati dalle varie software-house riguardo i sistemi operativi, i driver e i programmi applicativi indicati in tabella 5 e altri software di uso generico escluso i gestionali specifici.

Art. 22 - Manutenzione correttiva

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

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

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

1. analisi ed individuazione del malfunzionamento denunciato;
2. rimozione della causa del guasto tramite soluzione del problema o tramite sostituzione delle parti riscontrate difettose, come previsto dall'*Art. 23 - Sostituzione o riparazione di componenti* e ripristino delle normali condizioni di funzionamento della attrezzatura informatica;
3. in caso di guasto del componente "hard disk", ripristino dei dati, previa tempestiva comunicazione l'ICT, che può definire le modalità operative per il ripristino degli stessi;
4. re-installazione di eventuali software aggiuntivi presenti sulla macchina prima del guasto;
5. collaudo del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione del guasto;
6. certificazione di esecuzione dell'intervento tramite compilazione di un rapporto cartaceo debitamente firmato da parte dell'utente; tale rapporto fornisce garanzia on site di almeno un anno per il Comune per le parti hardware oggetto dell'intervento, anche oltre la durata del contratto in vigore con il Comune.

L'operatore economico è tenuto a sostituire con altra apparecchiatura (muletto) fornita dal Comune, le attrezzature informatiche se non risulta possibile il ripristino nei termini indicati nella tabella degli SLA, oppure nel caso in cui la attrezzatura informatica o una sua componente debba essere sostituita da altro fornitore del Comune.

Art. 23 - Sostituzione o riparazione di componenti

L'eventuale sostituzione o riparazione di componenti difettosi o malfunzionanti è a carico dell'operatore economico: per le attrezzature di proprietà del Comune coperte da propria garanzia la gestione sarà a cura dell'operatore economico mediante l'attivazione della garanzia stessa.

Per le sole unità di elaborazione che costituisce il Pc desktop non coperte da propria garanzia, l'operatore economico dovrà farsi carico della sostituzione dei seguenti componenti: alimentatore, memoria ram, hard-disk, scheda video, scheda madre, cpu, tastiera, mouse, webcam ed unità ottica senza nessun costo aggiuntivo per il Comune; per i dispositivi laptop non coperti da propria garanzia, l'operatore economico dovrà farsi carico della sostituzione dei seguenti componenti: hard-disk, memoria ram, tastiera ed alimentatore esterno sempre senza nessun costo aggiuntivo per il Comune.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione dei citati componenti difettosi o malfunzionanti deve avvenire con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione devono avere comunque la certificazione del produttore degli apparati guasti.

Le parti sostituite sono ritirate e smaltite a norma di legge dall'operatore economico.

Le parti fornite in sostituzione diventano di proprietà del Comune.

Si intende inclusa nel servizio l'installazione di componenti software che si dovesse rendere necessaria.

Art. 24 - Manutenzione adeguativa

L'operatore economico, nell'ambito del servizio di manutenzione adeguativa, effettua gli interventi che si rendono necessari per assicurare la costante aderenza delle attrezzature informatiche all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo. In particolare, l'operatore economico applica le modifiche eventualmente fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità e la sicurezza informatica delle attrezzature (compresi l'installazione tutte le patch e gli update rilasciati dalle varie software house riguardo i sistemi operativi, i driver e i programmi applicativi).

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

Art. 25 - Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico

I cambiamenti organizzativi dell'infrastruttura informatica comunale potrebbero richiedere nuove installazioni, adeguamenti o rimozioni delle pdl e delle attività connesse.

Le attività attese, in questi casi, sono tutte quelle elencate di seguito:

- a) Install - l'installazione di nuove pdl che comporta quindi un'estensione del parco macchine gestito;
- b) Move - la movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso il Comune, da un ufficio all'altro o da una sede Comunale all'altra (pdl, periferiche);
- c) Add – Aggiunta: rappresenta il rilascio o la condivisione di nuove apparecchiature HW, di tipo periferiche personali o di gruppo (è invece da escludere il rilascio di nuove pdl, per le quali è più opportuno far riferimento all'operazione Install), e comporta quindi un arricchimento della complessità del parco macchine;
- d) Change – Modifica: consiste nella variazione della configurazione HW delle singole apparecchiature (pdl, periferiche) del parco macchine, rimanendo invariato il dimensionamento complessivo;
- e) Remove – Disinstallazione / rimozione: rappresenta la dismissione di apparecchiature HW (pdl, periferiche) facenti parte del parco macchine, con una sua conseguente riduzione;
- f) Aggiornamento tecnologico = remove+install.

Tali attività dovranno essere svolte dalle risorse on-site senza alcun onere aggiuntivo per il comune. L'attività IMAC-R può essere attivata dall'operatore economico in fase di service desk di primo livello o tramite comunicazione al service desk da parte dell'ICT o su richiesta degli utenti del comune previa conferma del Dirigente e del Servizio ICT.

Le attività IMAC-R sono svolte sia su richiesta che su attività pianificata.

I servizi di IMAC-R ed aggiornamento tecnologico dovranno essere estesi anche ad ogni altro apparato o periferica di proprietà del Comune in qualsiasi modo collegabile alla pdl nonché a tutte le altre attrezzature informatiche di proprietà o, comunque in uso, del Comune.

Ogni attività IMAC-R deve essere completata nei tempi previsti dalle Risoluzioni e dai fuori SLA consentiti, secondo le modalità previste dal presente capitolato e dalla eventuale offerta migliorativa presentata dal concorrente in sede di gara.

Sono a totale carico dell'operatore economico:

- a) perdita o danni alle risorse informatiche o ai singoli componenti nell'esecuzione delle attività IMAC-R, anche se causati dal trasporto ovvero dalla sosta nei locali del Comune prima della verifica finale di funzionalità;
- b) i rischi derivanti da errata installazione, disinstallazione e collegamento delle risorse informatiche.

Ad ogni operazione di IMAC-R viene associato un peso come indicato nella tabella sottostante:

Operazione	Peso/Punti
Install	1
Move	1

Add	0
Change	0
Remove	0
Aggiornamento Tecnologico	2

L'operatore economico deve mettere a disposizione del Comune attività IMAC-R per un credito di 300 punti per anno (ossia ogni 12 mesi, dalla data di sottoscrizione del contratto). Ad ogni attività IMAC-R richiesta il credito del Comune scala in base al peso espresso nella tabella soprastante. L'operatore economico è tenuto a documentare gli interventi fatti ed i crediti consumati rendicontando al Responsabile ICT periodicamente e su sua richiesta.

Si precisa che gli interventi Add, Change e Remove non vengono conteggiati perché considerati inclusi nel servizio senza limiti.

INSTALL - INSTALLAZIONE

Nell'esecuzione delle attività IMAC-R di installazione di nuove attrezzature informatiche all'operatore economico viene richiesto l'installazione e la connessione in rete di una nuova pdl o altra attrezzatura informatica creando l'appropriato ambiente di lavoro per l'utente finale secondo il proprio profilo, la categoria di appartenenza dello stesso oppure secondo le specifiche esigenze tecniche.

Devono assicurare almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, secondo le indicazioni impartite dall'ICT:

- a) Verifica della disponibilità di prese di rete libere in prossimità della postazione, o di sufficiente campo wi-fi
- b) trasporto nell'ufficio di destinazione e disimballaggio e montaggio delle apparecchiature;
- c) connessione delle attrezzature alla rete locale e alla rete di alimentazione elettrica;
- d) installazione dei software previsti dalla tabella 5 allegata al presente capitolato, nonché degli specifici software indicati dall'ICT e dagli utenti che utilizzeranno l'attrezzatura compreso tutto ciò che serve per un'eventuale attività di smartworking dell'utente;
- e) eventuale ripristino del profilo utente;
- f) personalizzazione della configurazione software della attrezzatura informatica in base al profilo dagli utenti che utilizzeranno l'attrezzatura;
- g) eventuale trasferimento di tutti i dati utente (documenti, modelli, messaggi di posta, preferiti del browser, profili utente e tutti gli altri dati sensibili); le memorie di massa eventualmente sostituite vanno conservate dall'operatore economico per un periodo non inferiore a 90 giorni prima di essere formattate;
- h) test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa, comprensivo di:
 - o primo logon da parte dell'utente;
 - o verifica dell'effettivo stato di funzionamento e aggiornamento dell'antivirus e del software OCS;
 - o verifica dell'effettivo stato di funzionamento di eventuali software ritenuti fondamentali dall'utente;
- i) verifica finale di funzionalità dell'attrezzatura;
- j) aggiornamento degli inventari informatici.

MOVE - MOVIMENTAZIONE

Viene richiesta la movimentazione tra sedi e/o uffici di apparecchiature a seguito di temporanee necessità o traslochi definitivi di uno o più uffici oppure uno o più utenti. L'operatore economico deve quindi assicurare, oltre alle attività previste nella fase di installazione, almeno le seguenti

attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, secondo le indicazioni impartite dall'ICT:

- a) disconnessione delle attrezzature dalla rete locale ed eventuale imballaggio;
- b) trasporto delle attrezzature dal luogo di partenza al luogo di destinazione e disimballaggio, anche in caso di operazioni massive (ad es. trasloco contemporaneo di più uffici);
- c) connessione delle attrezzature alla rete locale e alla rete di alimentazione elettrica;
- d) verifica finale di funzionalità dell'attrezzatura;
- e) aggiornamento degli inventari informatici.

ADD - AGGIUNTA

Viene richiesta l'aggiunta di dispositivi hardware su pdl già operanti. L'operatore economico deve quindi assicurare, oltre alle attività necessarie previste nella fase di installazione, almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, secondo le indicazioni impartite dall'ICT:

- a) collegamento, nel caso di pdl, di nuovi elementi hardware sia interni (quali ad es. memorie ram, schede pci, pci-e ecc) sia esterni (quali ad es. scanner, stampanti o altro) o qualunque altra periferica o dispositivo in qualunque modo connesso direttamente o indirettamente alla pdl;
- b) installazione del software necessario al funzionamento del dispositivo aggiunto;
- c) aggiornamento degli inventari informatici.

CHANGE - CAMBIAMENTO

Viene richiesta la modifica/rimozione di hardware o periferiche e relativa configurazione per esigenze contingenti dell'utente o della pdl. L'operatore economico deve assicurare, oltre alle attività necessarie previste nella fase di installazione, almeno le seguenti attività, secondo le indicazioni impartite dall'ICT:

- a) Modifica/rimozione di hardware o periferiche e relativa configurazione per esigenze contingenti dell'utente o della stazione di lavoro;
- b) cambiamenti hardware alle configurazioni delle pdl; qualora l'hardware richieda l'installazione di software specifico o richieda configurazioni aggiuntive e particolare, l'attività deve ritenersi compresa;
- c) Disinstallazione di vecchie versioni di software se necessario;
- d) installazione di nuove release di software già presenti nella pdl;
- e) personalizzazione, configurazione o rimozione di software di qualsiasi tipologia ivi compresa l'installazione di patch, fix, drivers.

REMOVE – DISINSTALLAZIONE / RITIRO

Le attività IMAC-R di remove ritiro di attrezzature informatiche non più utilizzabili, devono avvenire in accordo con quanto previsto dall'*Art. 27 - Ritiro delle attrezzature informatiche*.

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate sia contestualmente ad un'operazione Install, quando richiesto, che separatamente. Normalmente sono incluse le attività di:

- a) disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- b) eventuale disconnessione fisica e logica dalla rete;
- c) cancellazione irreversibile di tutti i dati personali e/o del Comune di Cremona, con eventuale salvataggio preliminare verso dispositivi o risorse di rete concordate con il Comune di Cremona;
- d) Le postazioni di lavoro e le altre attrezzature sostituite devono essere ritirate immediatamente: se riutilizzabili dovranno essere ripristinate e riassegnate in accordo con il referente dell'ICT, mentre se non sono riutilizzabili dovranno essere dismesse previa rimozione delle memorie di massa che dovranno essere conservate per non meno di 90 giorni

- e) adeguamento o rimozione dell'etichettatura inventariale,
- f) bonifica del sito, ossia la raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno di contenitori predisposti per il deposito o il trasporto;
- g) trasporto del materiale ritirato.
- h) Eventuale smaltimento pdl, periferiche e altro materiale inerente – come da *Art. 27 - Ritiro delle attrezzature informatiche*

AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO

L'aggiornamento tecnologico è da intendersi come l'insieme delle attività Remove e Install riferite allo stesso utente nello stesso momento. Si intende quindi la sostituzione e la messa in esercizio delle pdl e delle eventuali periferiche (di proprietà del Comune) riscontrate obsolete.

Le attività previste per l'aggiornamento tecnologico sono quelle riferite a Remove e Install alle quali eventualmente si aggiunge la copia di tutti i dati utente (documenti, modelli, messaggi di posta, preferiti del browser, profili utente e tutti gli altri dati sensibili) e lo spostamento di eventuali periferiche dalla pdl vecchia a quella nuova.

Art. 26 - Ulteriori richieste di IMAC-R

In caso di ulteriori richieste di IMAC-R, il Comune di Cremona procederà con una variante contrattuale come previsto dall'*Art.47 – Varianti introdotte dalla stazione appaltante*

Art. 27 - Ritiro delle attrezzature informatiche

In generale e soprattutto nei casi di Remove e Change, l'operatore economico, con le modalità indicate dall'ICT, dopo le opportune disconnessioni logiche e fisiche, provvede a:

- a) trasferire le attrezzature informatiche nel magazzino messo a disposizione dal Comune, previa, ove richiesto, la formattazione in modo irreversibile o la distruzione del disco fisso e degli altri supporti magnetici;
- b) comunicare all'ICT l'avvenuto ritiro fornendo gli estremi delle apparecchiature interessate ed ad aggiornare gli inventari.

ALTRI SERVIZI

Art. 28 – Altri servizi

L'operatore economico deve provvedere anche ai seguenti servizi:

- a) il servizio antivirus, da svolgersi secondo le modalità di cui all'*Art. 29 - Servizio antivirus*;
- b) la distribuzione software da svolgersi secondo le modalità di cui all'*Art. 30 - Servizio di distribuzione software*;
- c) il servizio di account managing come previsto dall'*Art. 31 - Servizio di Account managing*;
- d) il servizio di Supporto proattivo come previsto dall'*Art. 32 - Supporto proattivo*;

I servizi sono resi di norma da remoto, con le modalità previste dall'*Art. 15 - Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche* o tramite apposite procedure automatiche.

Art. 29 - Servizio antivirus

L'operatore economico garantisce la gestione e manutenzione dei prodotti antivirus e in particolare, in accordo e secondo le direttive dell'ICT deve:

- a) verificare la presenza del prodotto antivirus su tutte le attrezzature informatiche censite ed installare, ove non presente, il prodotto che sarà fornito dal Comune;
- b) garantire l'installazione del prodotto, fornito dal Comune, su tutte le nuove apparecchiature che saranno in uso al Comune;
- c) gestire, aggiornare e presidiare la piattaforma antivirus installata presso il Comune;
- d) rendere disponibili a tutti gli utenti con tempestività gli aggiornamenti del prodotto e delle definizioni dei virus;

- e) monitorare, sulla base delle informazioni fornite dal prodotto, la configurazione e lo stato dei prodotti installati sulle attrezzature informatiche;
- f) segnalare tempestivamente all'ICT evidenze di attacchi di virus, sulla base delle informazioni e degli allarmi generati dal prodotto di antivirus del Comune;
- g) controllare preventivamente sulle principali fonti di informazione on-line la presenza di allarmi in ambito di sicurezza.

Tutte queste procedure devono essere attivate con modalità che riducano al minimo l'impatto sull'erogazione dei normali servizi informatici e sull'operatività degli stessi utenti.

Art. 30 - Servizio di distribuzione software

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

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

L'operatore economico effettua il servizio con le seguenti modalità:

- a) organizzazione dell'installazione del software in modo da garantire che tutte le configurazioni risultino tempestivamente allineate;
- b) distribuzione del software alle attrezzature informatiche destinarie sulla base delle liste di distribuzione;
- c) controllo e visualizzazione dello stato di aggiornamento software in tempo reale.

Il servizio può essere svolto tramite appositi strumenti informatici al fine di automatizzare l'operazione; è facoltà dell'operatore economico, previo accordo con l'ICT, implementare a proprie spese, compresa la fornitura di eventuali licenze, un prodotto di software distribution. Resta inteso che in tutti i casi ove non si riesca ad eseguire l'attività in modo automatico, l'operatore economico dovrà eseguire manualmente le operazioni su tutte le pdl nel più breve tempo possibile.

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

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

L'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori del Comune nelle consegne o nelle distribuzioni, presso gli utenti del Comune, degli eventuali software acquistati dal Comune.

Art. 31 - Servizio di Account managing

Il Comune mantiene l'amministrazione globale della piattaforma tecnologica e si riserva la possibilità di delegare al service-desk alcune attività. A titolo esemplificativo: cambio password utenti di Active Directory e posta elettronica, cambio profilo utenti di Active Directory e posta elettronica, cambio gruppi Office 365, cambio gruppi Active Directory, modifica utenti di Active Directory e posta elettronica etc.

Art. 32 - Supporto proattivo

All'operatore economico si chiede di segnalare ogni potenziale problema che questi ritenesse poter sorgere con impatto sul sistema informativo del Comune, con un'impostazione di collaborazione proattiva, che dovrà essere descritta in offerta (punto 3.1 della tabella di cui all'art. 44)

Alcuni esempi (elenco con esaustivo):

- suggerimenti di modifiche o implementazioni, emerse dall'attività quotidiana dell'aggiudicatario presso le sedi del Comune, da apportare ai sistemi e al network;
- segnalazione di criticità derivanti da organizzazione informatica di strutture/servizi del Comune;
- segnalazione di innovazioni di mercato che possano recare benefici all'infrastruttura comunale;
- analisi delle statistiche sugli interventi al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
- segnalare tempestivamente problematiche relative al proprio personale, come ad esempio ferie, malattie o scioperi dei tecnici Service Desk.

Tutte le segnalazioni devono essere comunicate al referente del Settore ICT del Comune.

Art. 33 - Fornitura materiale informatico

Su richiesta del Comune, dovrà essere fornito, compreso nel servizio, materiale informatico hardware come, ad esempio, memorie RAM, dischi interni, dischi esterni, mouse, tastiere, masterizzatori, schede video, schede di espansione varie, chiavette usb, hub usb, webcam, casse audio esterne, cavi, lettori smartcard, ecc. per almeno un valore economico di € 3.000 iva inclusa. Non fanno parte di questo importo i ricambi utilizzati per la riparazione delle pdl che restano a carico dell'operatore economico come indicato nell'Art. 23 - *Sostituzione o riparazione di componenti*.

Gli acquisti in tal senso vanno comprovati da regolare documentazione e non devono eccedere i costi di mercato vigenti.

ADEMPIMENTI A CARICO DELL'OPERATORE ECONOMICO

Art. 34 - Valutazione dei livelli di servizio

L'operatore economico è tenuto a rispettare gli SLA minimi richiesti dal Comune qui sotto riportati (tabella 6).

Nel caso in cui l'operatore economico faccia una proposta migliorativa nell'offerta tecnica descritta nell'Art. 45 - *Elementi di valutazione e ponderazione attribuita* è tenuto a rispettare gli SLA da lui offerti.

Tabella 6 – Tabella degli SLA minimi richiesti e delle penali

Priorità	Presenza in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)	Verifica	valore penale
Molto alta	0,5 ore	4 ore	10%	trimestrale	2% del canone trimestrale per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al fuori SLA ammesso
Alta	2 ore	8 ore	15%	trimestrale	1,5% del canone trimestrale per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al fuori SLA ammesso
Media	3 ore	2 giorni	20%	trimestrale	1% del canone trimestrale per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al fuori SLA ammesso
Bassa	4 ore	3 giorni	20%	trimestrale	0,5% del canone trimestrale per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al fuori SLA ammesso
IMAC-R	4 ore	3 giorni	20%	trimestrale	0,5% del canone trimestrale per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al fuori SLA ammesso

L'operatore economico è tenuto a produrre un report trimestrale con il numero degli interventi effettuati e il numero di interventi entro e fuori dei livelli soglia con l'indicazione degli scostamenti. Le misure sono da intendere come differenze temporali tra le chiusure della chiamate e le ricezioni delle chiamate, tramite il software di gestione per la misurazione dei livelli di servizio che il Comune mette a disposizione dell'operatore economico.

Il software, consultabile via web, deve fornire le seguenti funzionalità:

1. dettagliare ogni servizio erogato;
2. fornire la sintesi degli SLA per ogni servizio realizzato nel periodo di osservazione;
3. fornire la distribuzione entro/fuori soglia degli SLA.

L'operatore economico risponde dell'integrità del software messo a disposizione, ed eventuali alterazioni non autorizzate dello stesso sono causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'Art. 1456 del codice civile.

Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli di servizio è di tre mesi solari consecutivi.

Per il primo trimestre dalla consegna del servizio, gli SLA misurati nei primi 30 giorni non sono presi in considerazione per la valutazione dei livelli di servizio.

La finestra temporale di erogazione dei servizi è costituita da ogni giorno lavorativo, per l'intero orario di cui all'Art. 2 - *Orari di svolgimento dei servizi*.

Art. 35 - Adempimenti a carico dell'operatore economico e obblighi di fine contratto

L'operatore economico è tenuto a condividere con il Responsabile del Servizio ICT tutte le informazioni necessarie per consentire al Comune l'accesso alle attrezzature e la loro gestione, tutte le password utilizzate e ogni altro sistema di sicurezza e di controllo degli accessi (biometrici, crittografici o altro).

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

All'atto della cessazione del contratto l'operatore economico dovrà:

1. consegnare la base dati aggiornata di tutte le FAQ e della manualistica con i flussi e le informazioni necessarie alla prosecuzione del servizio da parte di altro aggiudicatario;
2. consegnare l'inventario hardware e software aggiornato;
3. fornire copia di tutti i prototipi di immagine delle PdL;
4. consegnare tutta la documentazione aggiornata delle procedure operative;
5. consegnare tutte le informazioni necessarie per consentire al Comune l'accesso alle attrezzature e la loro gestione. Tutte le password utilizzate e ogni altro sistema di sicurezza

e di controllo degli accessi (biometrici, crittografici o altro) dovranno essere trasferiti o abilitati al referente del Settore ICT e Agenda digitale e alla ditta subentrante;

6. lasciare tutte le postazioni in perfetto stato di funzionamento, in piena efficienza operativa e conforme ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamento.

Alla cessazione del servizio, non dovranno sussistere vincoli o limitazioni di accesso a sistemi, applicazioni, dati.

L'operatore economico, dopo la scadenza del contratto, assicura, l'ausilio on site di una delle figure di presidio, di cui agli *Art. 3 - Referenti dell'operatore economico* e *Art. 4 - Personale addetto ai servizi* che hanno svolto il servizio, al nuovo operatore economico subentrante per almeno dieci giorni lavorativi. Tale adempimento è senza nuovi oneri per il Comune, intendendo ricompensata tale spesa nel canone complessivo del servizio.

Art. 36 - Adempimenti in materia di rapporti di lavoro

L'operatore economico dovrà inoltre:

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

Art. 36.1 - Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Art. 37 - Osservanza delle norme in materia di lavoro e sicurezza

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

Art. 38 - Tutela patrimonio Informativo – Tipologia di dati acceduti

I dati trattati dall'operatore economico durante il servizio di service desk sono e rimangono di proprietà esclusiva del Comune di Cremona.

L'operatore economico dovrà eseguire gli interventi di assistenza senza accedere al contenuto di file ad esclusione di quelli di configurazione dei sistemi. Si esclude quindi accesso e trattamento di dati personali per l'operatore economico.

PROCEDURA DI GARA

Art. 39 - Requisiti di partecipazione

1. Requisiti generali e di idoneità professionale

1.1 I concorrenti, **a pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti generali di cui all'articolo 80 del Codice.

1.2 I concorrenti, **a pena di esclusione**, devono essere in possesso del requisito di cui all'art. 83 co. 3 del D.Lgs.50/2016, relativo all'iscrizione nel Registro delle imprese presso la C.C.I.A.A. (Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura), con oggetto sociale coerente con l'oggetto dell'affidamento.

2. Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale

I concorrenti, **a pena di esclusione**, devono fornire dichiarazione di essere in possesso dei seguenti requisiti:

- di aver svolto, con buon esito, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando, un contratto della durata di almeno 12 mesi di servizi analoghi a quello oggetto del presente appalto relativo alla gestione di almeno **600** postazioni di lavoro. Il concorrente dovrà specificare, in sede di gara, il committente (pubblico o privato) del servizio, il numero di pdl ed il periodo di esecuzione.

Art. 40 - Obbligo sopralluogo

Il concorrente è tenuto all'effettuazione di un sopralluogo della sede di lavoro e del magazzino al fini di contribuire alla puntuale conoscenza delle condizioni del servizio e agevolare una ponderata formulazione dell'offerta e del relativo progetto gestionale. La mancata effettuazione del sopralluogo sarà causa di esclusione dalla procedura di gara.

Il sopralluogo potrà essere effettuato da uno dei seguenti soggetti:

- dal legale rappresentante o dal direttore tecnico dell'impresa (tali qualifiche dovranno risultare da copia del certificato di iscrizione alla competente CCIAA in corso di validità, da esibirsi su richiesta del personale dell'Amministrazione, unitamente a valido documento di identità);

- da un procuratore dell'impresa (tale qualifica dovrà risultare da procura notarile da esibirsi su richiesta al personale dell'Amministrazione, unitamente a valido documento di identità)

- da altro soggetto dipendente dell'impresa munito di idonea delega e valido documento di identità. Non è ammesso che il medesimo incaricato effettui il sopralluogo per conto di più imprese concorrenti.

Al termine del sopralluogo l'Amministrazione rilascerà apposita attestazione, da prodursi in sede di partecipazione alla gara. In caso di R.T.I. è sufficiente che il sopralluogo venga effettuato da una delle imprese associate.

Art. 41 - Norme corrispettivo

Laddove, intervenisse una convenzione Consip (o di un'altra centrale di committenza regionale aggregata) migliorativa delle condizioni contrattuali, e qualora l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tali da rispettare i parametri Consip, l'Amministrazione potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. n. 95/2012 come convertito dalla Legge n.135/2012.

Art. 42 - Importo dell'appalto

L'importo complessivo dell'appalto per la realizzazione di tutte le attività descritte nel presente capitolato, è pari al valore risultante dalla gara con base d'appalto pari ad Euro 201.000,00= al netto dell'I.V.A., di cui Euro 199.800,00 per servizi soggetti a ribasso ed Euro 1.200,00 per oneri della sicurezza discendenti dal DUVRI e non soggetti a ribasso.

Ai fini dell'art. 35 c. 4 del Codice dei contratti, il valore massimo stimato dell'appalto, considerando il rinnovo espresso e la proroga tecnica, è pari ad Euro 427.125,00 al netto dell'I.V.A.

Art. 43 - Durata dell'appalto

Il contratto avrà durata di 24 mesi con decorrenza al 01/01/2022 e scadenza il 31/12/2023 con possibilità di rinnovo per ulteriori 24 mesi e pertanto con scadenza – in caso di rinnovo - al 31/12/2025.

La Stazione appaltante si riserva, in casi di necessità e/o urgenza, la facoltà di chiedere l'avvio delle prestazioni contrattuali anche in pendenza della stipula del contratto, previa acquisizione della documentazione necessaria e con l'emissione di apposita comunicazione di aggiudicazione, previa costituzione della cauzione definitiva di cui all'103 del D. Lgs. 50/2016.

Qualora, al termine del periodo contrattuale, non sia ancora stato individuato il nuovo contraente, il servizio potrà essere prorogato alle medesime condizioni del contratto in essere per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di gara e comunque per un periodo non superiore a 3 mesi ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D. Lgs 50/2016.

I servizi oggetto del presente capitolato sono da ritenersi servizi essenziali, e pertanto non sono passibili di interruzione con le conseguenti responsabilità penali e civili in capo al contraente. Nel caso di interruzione del servizio per causa imputabile all'aggiudicatario sarà pertanto applicata una penale come previsto all'Art. 53 - *Inadempienze e penalità*.

Art. 44 - Procedura di gara e criterio di aggiudicazione

L'appalto sarà aggiudicato, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016, mediante procedura aperta, applicando quale criterio per la valutazione delle offerte quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 co. 2 del D. Lgs. n. 50/2016, teso a garantire il miglior rapporto tra qualità e prezzo.

Sarà ritenuto aggiudicatario il soggetto la cui offerta avrà ottenuto il punteggio più alto, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

1. offerta tecnica: massimo 70 punti
2. offerta economica: massimo 30 punti

Il concorrente che sarà individuato come migliore offerente sarà tenuto, prima dell'aggiudicazione del servizio, a produrre la documentazione a comprova delle dichiarazioni rese in sede di gara. Qualora dalla verifica effettuata emerga la non autenticità di quanto dichiarato si procederà ad escludere il concorrente dalla gara, individuando così il nuovo migliore offerente che dovrà a sua volta comprovare i servizi dichiarati.

Per quanto riguarda l'offerta tecnica il concorrente dovrà presentare una **Relazione** che dovrà contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustri gli elementi di valutazione discrezionali (1.1 – 1.2 – 2.1 – 3.1 e 4.1) indicati nella tabella di seguito riportata (per la descrizione della quale si rinvia all'articolo successivo). La tabella riporta anche il punteggio massimo attribuibile per ciascun elemento e sub-elemento.

L'elaborato dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- essere redatto in lingua italiana;
- essere suddivisa in 5 capitoli (uno per ogni sub-elemento di valutazione);
- avere come intestazione di ogni capitolo l'indicazione del sub-elemento cui fa riferimento (es. 1.1, 1.2, ecc)
- essere composto di **massimo 15 facciate complessive** (fogli A4 – carattere "Arial" 11), curricula esclusi. Le facciate successive alla **trentesima** non verranno esaminate.

Per quanto riguarda l'offerta relativa agli elementi/sub-elementi di tipo tabellare (2.2 – 5.1 – 6.1 e 7.1), il concorrente è tenuto a presentare offerta tecnica compilando il fac-simile allegato alla documentazione di gara.

N° elemento	N° Sub-elemento	Descrizione Elemento tecnico	Tipo valutazione	Valore Sub-	Valore elemento
--------------------	------------------------	-------------------------------------	-------------------------	--------------------	------------------------

				elemento	
1	Servizio di service desk. Verranno valutati:				
	1.1	gruppo di lavoro (e relative certificazioni ed esperienze), piano di gestione del servizio.	discrezionale	18	20
	1.2	ulteriori certificazioni attinenti ai sistemi informativi	discrezionale	2	
2	Gestione IMAC-R. Verranno valutati:				
	2.1	piano di gestione IMAC-R	discrezionale	4	12
	2.2	offerta di numero di crediti IMAC-R	tabellare	8	
3	3.1	Supporto proattivo. Verranno valutati gli strumenti e le modalità di implementazione del servizio	discrezionale	3	3
4	4.1	Gestione Magazzino	discrezionale	5	5
5	5.1	Miglioramento del Service Level Agreement	tabellare	10	10
6	6.1	Maggiorazione del personale a disposizione	tabellare	15	15
7	7.1	Supporto offerto nella fase di chiusura del contratto	tabellare	5	5
TOTALE					70

Ai sensi dell'art. 95, co. 9 del D.Lgs. n. 50/2016 l'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa e la determinazione della graduatoria delle offerte saranno effettuate attraverso l'individuazione di un unico parametro numerico finale, dato dalla somma dei punteggi attribuiti per i singoli elementi di valutazione, determinati con le modalità di seguito descritte.

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un tipo di valutazione discrezionale è attribuito un coefficiente sulla base del seguente metodo: assegnazione di un coefficiente variabile tra 0 e 1, attribuito discrezionalmente dai singoli commissari sulla base dei criteri motivazionali specificati per ogni singolo sub-elemento al successivo *Art. 45 - Elementi di valutazione e ponderazione attribuita* e sulla scorta della seguente scala di giudizi:

Giudizio	Coefficiente	Motivazione
Ottimo	1,00	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative di ottimo livello rispetto a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Più che buono	0,90	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative di livello più che buono e rispondenti a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Buono	0,80	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative di buon livello e rispondenti a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Più che sufficiente	0,70	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative più che sufficienti e rispondenti a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Sufficiente	0,60	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative rispondenti in maniera sufficiente a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Non completamente adeguato	0,50	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative

		non completamente adeguato a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Scarso	0,40	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative rispondenti in maniera insufficiente a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Insufficiente	0,30	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative poco rispondenti o inferiori a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Inadeguato	0,00	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative non idoneo o non rispondenti o notevolmente inferiori a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio

Successivamente si procederà a calcolare la media dei coefficienti attribuiti dai commissari alle proposte dei concorrenti su ciascun sub-elemento discrezionale.

I coefficienti medi come sopra ottenuti verranno moltiplicati per i valori dei sub-elementi, per ottenere i sub-punteggi. Di seguito si procederà per ciascun elemento alla somma dei punteggi così attribuiti ai singoli sub-elementi. Il risultato di tale somma costituisce il punteggio attribuito a ciascun elemento discrezionale.

A ciascuno degli sub-elementi qualitativi cui è assegnato un tipo di valutazione tabellare è attribuito un valore sulla base di quanto indicato al successivo *Art. 45 - Elementi di valutazione e ponderazione attribuita*.

Da ultimo si procederà alla somma dei punteggi attribuiti a ciascun elemento. Il risultato di tale somma costituisce il Punteggio tecnico totale attribuito a ciascuna offerta tecnica.

Con riferimento agli elementi concernenti l'offerta tecnica, saranno ritenuti idonei e quindi ammessi alla fase successiva di valutazione delle offerte economiche soltanto i concorrenti che ottengano, per l'offerta tecnica complessivamente considerata un punteggio **pari almeno a 35**; qualora tale soglia non venga raggiunta, non si procederà alla valutazione dell'offerta economica e si considererà escluso il concorrente dalla gara.

Per quanto riguarda l'offerta economica, il concorrente dovrà presentare una dichiarazione (redatta secondo il modello allegato alla documentazione di gara) indicante il prezzo complessivo offerto ed il conseguente ribasso percentuale rispetto all'importo a base di gara.

Il punteggio massimo attribuibile all'offerta economica è di **punti 30** che sarà assegnato attraverso l'individuazione di un coefficiente variabile tra zero e uno, come di seguito indicato:

$$C_i \text{ (per } A_i \leq A_{soglia}) = X \cdot A_i / A_{soglia}$$

$$C_i \text{ (per } A_i > A_{soglia}) = X + (1,00 - X) \cdot [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$$

dove

C_i = **coefficiente** attribuito al concorrente *i*-esimo

A_i = **valore** dell'offerta (*ribasso*) del concorrente *i*-esimo

A_{soglia} = **media aritmetica** dei valori delle offerte (*ribasso sul prezzo*) dei concorrenti

X = **Coefficiente correttivo** posto uguale a **0,90**

A_{max} = valore dell'offerta (*ribasso*) più conveniente

Non sono ammesse offerte in aumento.

Si precisa inoltre che:

- nel caso in cui, dai calcoli effettuati, si ottenessero coefficienti e punteggi con più cifre decimali, verranno computati i primi due decimali, con l'arrotondamento del secondo decimale all'unità superiore nel caso in cui il terzo decimale sia maggiore o uguale a cinque;
- si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta (economica e tecnica) valida, sempre che sia ritenuta congrua e conveniente, con riserva di non aggiudicare;
- in caso di parità del punteggio finale, si aggiudicherà il servizio al concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio per l'offerta tecnica;
- in caso di parità assoluta (ossia in caso di parità sia sotto il profilo dell'offerta tecnica che di quella economica) si procederà mediante sorteggio.

La gara prevede lo svincolo dell'offerta decorsi 180 giorni dalla scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

Art. 45 - Elementi di valutazione e ponderazione attribuita

Sulla scorta della relazione tecnica (relativamente agli elementi discrezionali) e della dichiarazione (relativamente agli elementi tabellari) presentate dal concorrente, le offerte verranno valutate avendo riguardo degli aspetti di seguito indicati (D = discrezionale, T = tabellare)

1. Servizio di service desk – max punti 20

1.1) Gruppo di lavoro (e relative certificazioni ed esperienze), piano di gestione del servizio– max punti 18 (D)

Il concorrente dovrà indicare il gruppo di lavoro (specificando, per ciascuna figura, le certificazioni di cui all'art. 4 possedute e l'esperienza lavorativa di almeno tre anni in ambiente Microsoft e in mansioni e servizi analoghi a quelli previsti dal presente affidamento) e descrivere complessivamente le modalità organizzative e procedurali e le soluzioni tecniche proposte per l'esecuzione dei servizi di service-desk al fine di consentire la valutazione tecnica della bontà e congruità della soluzione proposta. In particolare saranno apprezzati i seguenti aspetti:

- la disponibilità e l'organizzazione di ruoli, responsabilità e risorse previste dal Fornitore;
- le metodologie di approccio alle problematiche e di organizzazione del lavoro;
- l'efficacia e i livelli di standardizzazione e qualità delle modalità operative previste, in particolare in riferimento alla tracciabilità ed al monitoraggio delle attività, alla documentazione, ai meccanismi di gestione delle priorità, di rischi e criticità, di escalation, del cambiamento, di miglioramento continuo e di verifica del rispetto degli SLA e dell'applicazione del sistema di qualità, ecc.;
- la flessibilità ed adattabilità delle soluzioni per una gestione efficace e controllata dei casi non standard o delle esigenze estemporanee;
- eventuali misure organizzative, tecniche o procedurali specifiche per affrontare gli aspetti più problematici o complessi dei servizi da erogare, soprattutto quando evidenziati nel presente documento;
- le modalità di impiego dei sistemi di supporto previsti;
- le modalità di interazione, collaborazione e condivisione con i referenti dell'ICT.

Si evidenzia che, considerati i requisiti di certificazione e di esperienza professionale **obbligatori** ai sensi dell'art. 4, qualora il gruppo di lavoro individuato dal concorrente in sede di offerta tecnica non disponga delle certificazioni richieste e della esperienza lavorativa di cui all'art. 4, **l'offerta tecnica verrà ritenuta non idonea e pertanto comporterà l'esclusione del concorrente.**

1.2) ulteriori certificazioni attinenti ai sistemi informativi – max punti 2

Verranno valutate le ulteriori certificazioni in possesso dal gruppo di lavoro proposto, oltre a quelle obbligatorie indicate all'Art. 4 - *Personale addetto ai servizi*; sarà maggiormente premiata la presenza di titoli a carattere tecnico/informatico.

2. Gestione IMAC-R – max punti 12

2.1) Piano di gestione IMAC-R – max punti 4 (D)

Con riferimento all'Art. 25 - *Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico* il concorrente è tenuto a descrivere il piano di gestione delle attività IMAC-R e come intende gestire queste attività. Saranno valutate:

- concretezza ed efficacia delle metodologie applicate alle modalità operative proposte per l'esecuzione di attività IMAC-R.
- le metodologie di approccio alle problematiche e di organizzazione del lavoro;
- l'efficacia e i livelli di standardizzazione e qualità delle modalità operative previste, in particolare in riferimento alla tracciabilità ed al monitoraggio delle attività, alla documentazione e ai meccanismi di gestione delle priorità, di rischi e criticità.

2.2) Offerta di numero di crediti IMAC-R – max punti 8 (T)

Con riferimento all'Art. 25 - *Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico* il concorrente ha la possibilità di offrire un numero di attività IMAC-R maggiore rispetto a quanto previsto dal presente capitolato.

Ogni concorrente può presentare un'offerta di punti maggiore rispetto a quella richiesta, come predisposto dalla tabella sottostante scegliendo una delle opzioni indicate. Non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate nelle opzioni. Ogni concorrente può scegliere di proporre una delle seguenti alternative.

Operazioni IMAC-R	Punti offerti	Valore elemento
Opzione A	325	2
Opzione B	350	4
Opzione C	375	6
Opzione D	400	8

3.1) Supporto proattivo – max punti 3 (D)

Il concorrente dovrà descrivere in apposito capitolo della relazione tecnica le soluzioni che intende proporre per promuovere il supporto proattivo.

Verranno valutati gli strumenti e le modalità con la quale verrà fornito il servizio in riferimento all'Art. 32 - *Supporto proattivo*. La valutazione terrà conto, tra l'altro, dell'efficacia, della concretezza della soluzione proposta e la capacità di fornire suggerimenti, segnalazioni ecc. che permettano di prevenire anomalie e disservizi al S.I.C. e/o per migliorare l'efficienza dello stesso.

4.1) Gestione magazzino – max punti 5 (D)

Il concorrente dovrà descrivere in apposito capitolo della relazione tecnica le soluzioni che intende proporre per la gestione del magazzino.

Verranno valutati: organizzazione e logistica della gestione del magazzino e la metodologia proposta per la gestione dei cespiti in base a quanto previsto dall'Art. 10 - *Presa in carico delle risorse informatiche e gestione magazzino*.

Il concorrente dovrà indicare le modalità con cui intende organizzare il magazzino messo a disposizione dal Comune.

Sarà maggiormente premiata la soluzione che delinea con chiarezza le modalità di gestione del materiale in esso contenuto (nuovo, usato e dismesso), le modalità di gestione del materiale in ingresso ed in uscita.

5.1) Miglioramento del Service Level Agreement SLA – max punti 10 (T)

Rispetto agli SLA richiesti all'Art. 34 - *Valutazione dei livelli di servizio*, di cui si riporta la tabella:

Tabella degli SLA minimi richiesti

Num. Sub elemento	Priorità	Presa in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)
1.	Molto alta	0,5 ore	4 ore	10 %
2.	Alta	2 ore	8 ore	15 %
3.	Media	3 ore	2 giorni	20 %
4.	Bassa	4 ore	3 giorni	20 %
5.	IMAC-R	4 ore	3 giorni	20 %

ogni concorrente può presentare delle riduzioni delle tempistiche che intende proporre relativamente ai tempi di presa in carico e di risoluzione come predisposto dalle tabelle sottostanti.

Sono ammesse solo le offerte di tempistiche prestabilite dalle seguenti tabelle. Non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate. Ogni concorrente può scegliere di proporre una delle seguenti alternative. Nel caso di offerte con tempistiche diverse da quelle sottoindicate, il punteggio del sub-elemento sarà pari a 0.

Opzione A					
Num. Sub elemento	Priorità	Presa in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)	Valore elemento
1.	Molto alta	Tempo reale	3 ore	7%	5
2.	Alta	1 ora	6 ore	7%	
3.	Media	2 ora	8 ore	15%	
4.	Bassa	3 ore	2 giorni	15%	
5.	IMAC-R	3 ore	2 giorni	15%	

Opzione B					
Num. Sub elemento	Priorità	Presa in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)	Valore elemento
1.	Molto alta	Tempo reale	2 ore	7%	7,5
2.	Alta	Tempo reale	5 ore	7%	
3.	Media	Tempo reale	6 ore	15%	
4.	Bassa	3 ore	1 giorni	15%	
5.	IMAC-R	3 ore	2 giorni	15%	

Opzione C					
Num. Sub elemento	Priorità	Presa in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)	Valore elemento
1.	Molto alta	Tempo reale	1,5 ore	5%	10
2.	Alta	Tempo reale	4 ore	5%	
3.	Media	Tempo reale	5 ore	10%	
4.	Bassa	2 ore	1 giorno	10%	
5.	IMAC-R	2 ore	1 giorno	10%	

6.1) Maggiorazione del personale a disposizione – max punti 15 (T)

Con riferimento agli orari di copertura del servizio indicato all'Art. 2 - *Orari di svolgimento dei servizi* il concorrente ha facoltà di offrire un'estensione dell'orario settimanale prevedendo ore aggiuntive indicando in fase di offerta una delle seguenti opzioni; **ogni concorrente può scegliere di proporre una delle seguenti alternative, mentre non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate.**

opzione A		
maggiorazione personale	ore aggiuntive	valore elemento
copertura completa di 3 ore al venerdì pomeriggio per le 39 settimane invernali per 1 tecnico	117	15
copertura completa di 2 ore al pomeriggio nei giorni lunedì, martedì, giovedì, venerdì' nelle 13 settimane estive per 1 tecnico	104	

opzione B		
maggiorazione personale	ore aggiuntive	valore elemento
copertura completa di 3 ore al venerdì pomeriggio per 30 settimane invernali per 1 tecnico	90	11
copertura completa di 2 ore al pomeriggio nei giorni lunedì, martedì, giovedì nelle 13 settimane estive per 1 tecnico	78	

opzione C		
maggiorazione personale	ore aggiuntive	valore elemento
copertura completa di 3 ore al venerdì pomeriggio per 20 settimane invernali per 1 tecnico	60	7,5
copertura completa di 2 ore al pomeriggio nei giorni lunedì, giovedì nelle 13 settimane estive per 1 tecnico	52	

opzione D		
maggiorazione personale	ore aggiuntive	valore elemento
copertura completa di 3 ore al venerdì pomeriggio per 10 settimane invernali per 1 tecnico	30	4
copertura completa di 2 ore al pomeriggio nei giorni lunedì nelle 13 settimane estive per un tecnico	26	

7.1) Supporto offerto nella fase di chiusura del contratto – max punti 5 (T)

Con riferimento all'Art. 35 - *Adempimenti a carico dell'operatore economico e obblighi di fine contratto* il concorrente ha la possibilità di offrire **un numero di giorni** da dedicare al passaggio di consegne all'operatore economico subentrante **maggiore** rispetto a quanto previsto dal presente capitolato.

Ogni concorrente può presentare un'offerta di giorni maggiore rispetto a quella richiesta, come predisposto dalla tabella sottostante scegliendo una delle opzioni indicate. **Non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate nelle opzioni.** Ogni concorrente può scegliere di proporre una delle seguenti alternative.

	giorni di lavoro offerti	Valore elemento
Opzione A	13	1
Opzione B	16	2
Opzione C	19	3
Opzione D	22	4
Opzione E	25	5

Art. 46 - Offerte anormalmente basse

La congruità delle offerte sarà valutata secondo quanto previsto dall'art. 97 comma 3 del Decreto Legislativo n. 50/2016.

Art. 47 – Varianti introdotte dalla stazione appaltante

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi previsti dall'art. 106 del D.Lgs. n. 59/2016 e s.m.i, ed in particolare:

- per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari (art. 106, comma 1, lett. c, sub. 1)
- per cause imprevedute e imprevedibili, accertate dal responsabile del procedimento (art. 106, comma 1, lett. c, sub. 1) ;
- per l'intervenuta possibilità di utilizzare materiali, componenti e tecnologie non esistenti al momento in cui ha avuto inizio la procedura di selezione del contraente che possono determinare, senza aumento di costo, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite (art. 106, comma 1, lett. a);
- a seguito di modifiche, spostamenti, aperture o soppressioni di sedi/uffici comunali (art. 106, comma 1, lett. a).

Ove intervenga una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l'aggiudicatario è tenuto ad eseguirle (art. 106 comma 12), previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

Nel caso invece le variazioni superino tale limite, la stazione appaltante procederà alla stipula di un contratto aggiuntivo a quello principale, previa sottoscrizione di atto e concordando i nuovi prezzi. Inoltre, l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

Art. 48 - Obbligatorietà dell'offerta

L'offerta dovrà avere validità di almeno 180 giorni successivi dalla data di scadenza del termine di presentazione e avrà valore di proposta contrattuale irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile.

Mentre con la presentazione dell'offerta la ditta è immediatamente obbligata nei confronti del Comune, per il Comune il rapporto obbligatorio nascerà solo dopo il provvedimento di aggiudicazione definitiva e la stipulazione del contratto. Il Comune si riserva, comunque, la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere o meno all'aggiudicazione.

Art. 49 - Stipulazione del contratto e relative spese

La ditta si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Qualora la ditta non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune, si riserva di revocare l'aggiudicazione ponendo a carico della ditta le eventuali ulteriori spese che dovessero affrontare per la stipulazione con altro contraente, tenendola comunque indenne delle eventuali prestazioni effettuate nel frattempo.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'operatore economico.

Art. 50 - Modalità dei pagamenti

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

Art. 51 - Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art.105 del D. Lgs 50/2016 e SS.mm.ii.

Art. 52 - Cauzione definitiva

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

Art. 53 - Inadempienze e penalità

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato e dal contratto, il Comune invierà formale diffida con raccomandata a/r ovvero tramite PEC, con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'aggiudicatario ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine stabilito dalla diffida.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni o nel caso in cui le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- una penale pari al valore indicato nella Tabella 6, *Art. 34 - Valutazione dei livelli di servizio*, considerando che i valori espressi come Risoluzione e Fuori SLA ammesso sono da intendere quelli presentati dall'operatore economico nella sua proposta tecnica
- una penale di €100 per ogni giorno di mancanza di un tecnico rispetto agli standard di presidio del service desk.

Per altre violazioni quali ritardi nell'esecuzione del servizio, mancato rispetto degli obblighi contrattuali, carenze di gestione, comportamenti scorretti, inadempimenti contrattuali nei confronti del personale dipendente, potrà essere applicata una penale da un minimo di € 100 ad un massimo di € 3.000, fatti salvi i maggiori danni che dovessero derivare al Comune. Il valore delle penali sarà determinato in base alla gravità e/o ripetitività delle inadempienze.

Fuori dai casi sopra indicati, per ogni parziale, imperfetta o mancata esecuzione del servizio nei termini e modi indicati dal presente Capitolato, che non sia imputabile al Committente, ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, sarà applicata una penale commisurata alla gravità dell'inadempienza per un importo massimo dell'1 per mille dell'importo complessivo del corrispettivo.

La gravità delle inadempienze è correlata sia alle conseguenze da esse derivanti sia al grado di importanza dell'adempimento. Ai sensi dell'art. 113 bis, comma 2, del Codice dei contratti pubblici, l'ammontare delle penali complessivamente applicate non potrà comunque superare il 10% dell'importo netto del contratto.

L'Amministrazione potrà procedere al recupero delle penali mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

L'Amministrazione Comunale si riserva, comunque la facoltà, salvo quanto disposto al successivo comma, di far eseguire d'ufficio nel modo più opportuno, a spese della ditta aggiudicataria, le prestazioni necessarie per il regolare andamento del servizio ove la ditta stessa, appositamente diffidata, non ottemperi agli obblighi assunti.

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte dell'Impresa, appositamente diffidata, sarà facoltà dell'Amministrazione Comunale risolvere il contratto stipulato, oltre al recupero delle penali, con un mese di preavviso senza che la ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, per i quali la Stazione Appaltante

si avvarrà anche della cauzione versata, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso, il servizio venga regolarmente effettuato fino allo scadere del termine indicato.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dalla Stazione appaltante a causa dei ritardi.

Art. 54 - Risoluzione del contratto

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

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

La risoluzione del contratto - ad eccezione dei casi di cui all'art. 108 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 - sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A. R. ovvero tramite PEC indirizzata all'operatore economico, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

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

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

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

Art. 55 - Recesso

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

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

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

Art. 56 - Cessione del contratto

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

Art. 57 - Controversie

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

Art. 58 - Trattamento dei dati personali

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

Art. 59 - Norme finali

La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato e della documentazione di gara.

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

Tabella 3 . Flusso procedurale per il servizio di service desk di primo livello.

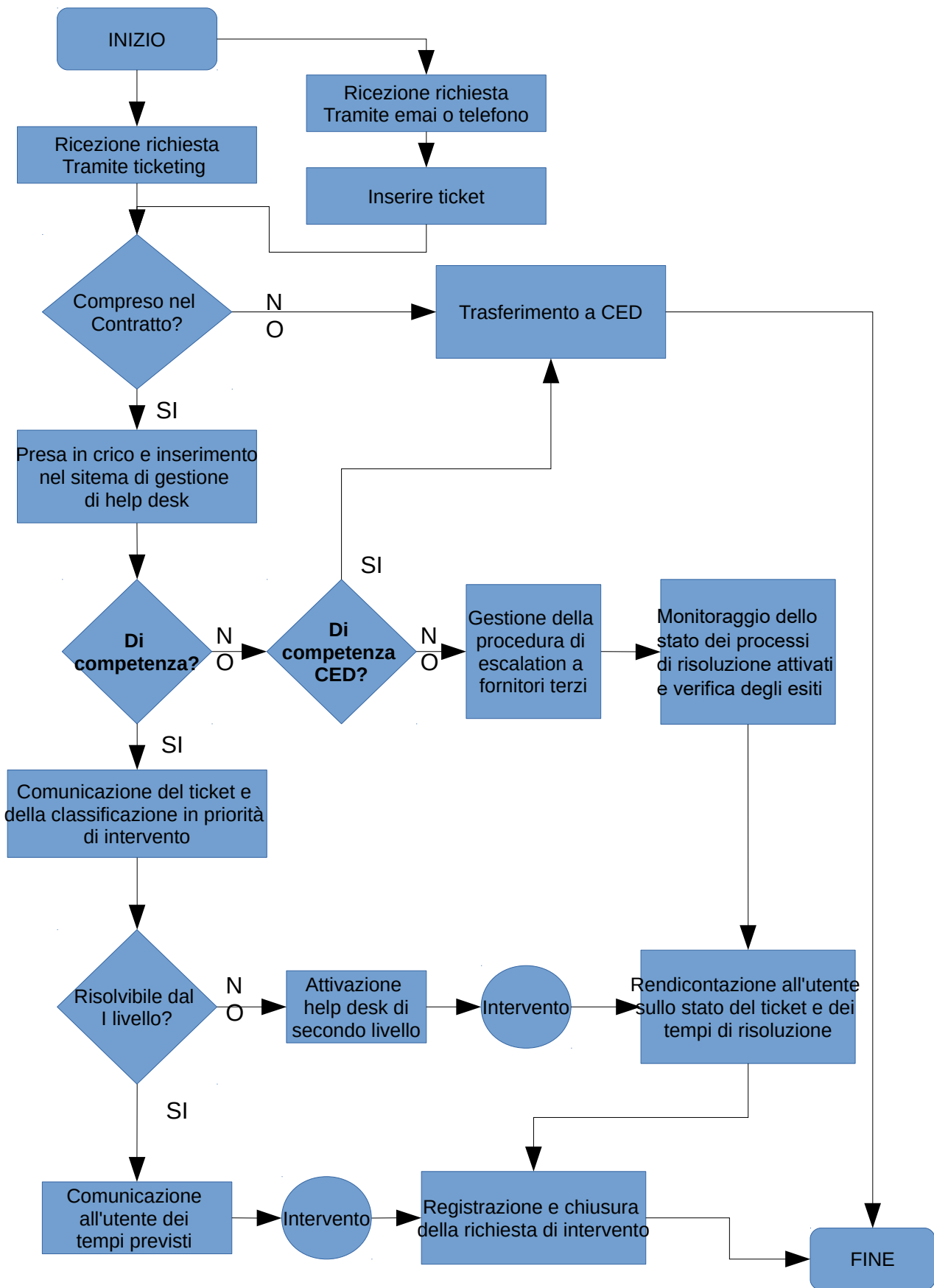


Tabella 4 Distribuzione e consistenza delle pdl (Personal Computer, Thin Client) e Tablet in uso presso le sedi comunali (non vincolante)

SEDE	INDIRIZZO	PC	NOTEBOOK	TABLET	THIN CLIENT	TOTALE
PALAZZO COMUNALE	Piazza del Comune, 8	88	41	2	5	136
ASELLI	Via Aselli 13 a	105	24	4	7	140
GEROMINI	Via F. Geromini, 7	49	5			54
LOGGIA DEI MILITI	Piazza S. Antonio Maria Zaccaria, 6	8	1	1	4	14
ISTRUZIONE	Via del Vecchio Passeggio, 1	23	12	3	7	45
MUSEO PALAZZO AFFAITATI	Via Ugolani Dati, 4	22	12	2		36
PALAZZO ALA PONZONE	corso Vittorio Emanuele II, 42	40	16	1	40	97
COMANDO PL	Piazza della Libertà, 20	38	11			49
VIA PERSICO	Via Persico, 31	14				14
INFORMAGIOVANI	Via Palestro, 17	8	5	7		20
SCUOLA AGAZZI	Via Ticino, 26	1		1		2
SCUOLA CASTELLO	Via Garibotti, 38	1		1		2
SCUOLA GALLINA	Via San Bernardo, 3	1	3	1		5
SCUOLA LACCHINI	Via Romanino, 1	1	1	1		3
SCUOLA LANCETTI	Via Lancetti, 19	1				1
SCUOLA MARTIRI DELLA LIBERTA'	Via dei Classici, 7	1	1	1		3
SCUOLA NAVAROLI	Via Navaroli, 16	1				1
SCUOLA SACCHI	Via Tibaldi, 12	1				1
SCUOLA SAN FRANCESCO	Via S. Antonio del Fuoco, 8	2		1		3
SCUOLA SAN GIORGIO	Via S.M. in Betlem, 36	1		1		2
SCUOLA ZUCCHI	Via Ruggero Manna, 22	1		1		2
SCUOLA APORTI	via Aporti, 5	1		1		2
CENTRO FAMIGLIE	Largo Madre Agata Carelli, 5 (ex Via Brescia, 94)	2	4	1	1	10
CIMITERO CIVICO	Via Cimitero, 1	7				7
MUSEO ARCHEOLOGICO	Via S. Lorenzo, 4	1				1
MUSEO CIVILTA' CONTADINA	Viale Cambonino, 22	3	1			4
CENTRO FUMETTO	Via Palestro, 17	1	1			2
LUOGO NEUTRO	Piazza Moro, 16	2				2
ALLESTIMENTI MAGAZZINO ECONOMATO	Via dell'Annona, 11 (Ex mercato ortofrutticolo)	4				4
TOTALE						660

Tabella 5 Elenco del software presente di norma su tutti i PC (non esaustivo e non vincolante)

<i>Sistema Operativo</i>	Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 7, Windows 10, MacOS
<i>Applicativo Produzione individuale</i>	LibreOffice 4.4.7 o successivo
<i>Browser internet</i>	Microsoft Internet Explorer e/o Edge – Mozilla Firefox – Google Chrome – ultime versioni disp.
<i>Pdf Reader</i>	Acrobat Reader XI o successivo
<i>Client Posta elettronica</i>	Mozilla Thunderbird
<i>Antivirus</i>	Webroot
<i>Firma digitale</i>	Infocert Dike - Firmacerta
<i>Applicativo gestionale</i>	Infor postazione
<i>Stampa in pdf</i>	Pdf Creator
<i>Java RE</i>	Java 2 Runtime Environment, SE v1.7.0_51 J2SE Runtime Environment 7.0 Update 51 o successivi a 32 e/o 64 bit
<i>Programma archiviazione</i>	7Zip
<i>Inventario informatico</i>	OCS Inventory NG Agent
<i>Client DB</i>	Oracle client 10g o successivo

Elenco del software ad elevata diffusione (non esaustivo e non vincolante)

Windows Media Player
Sig.la – Protocollo – storico atti – sportello sue – sportello suap
Maggioli Sicraweb – Jdemos
Microsoft Office 365
Applicativo presenze
VLC
Teamsystem CPM PBM
Microstation
Geomedia
Verbatel – Polizia Locale
Vigilando – Polizia Locale
Sportello telematico polifunzionale
Pdf X change Viewer
Socialview
Software cimateriali
Municipia (gestionale atti – tributi – personale – ragioneria - economato)
Client/Agent Citrix