

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI
SERVICE-DESK, PRESIDIO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO DEL COMUNE DI
CREMONA E SERVIZI A CORREDO.**

Indice generale

DISPOSIZIONI GENERALI CONCERNENTI L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	3
Premessa.....	3
Definizioni.....	3
Art. 1 - Prestazioni oggetto del contratto.....	4
Art. 2 - Durata del contratto.....	4
Art. 3 - Modifica del contratto in fase di esecuzione.....	4
Art. 4 - Lotto unico, importo a base di gara e valore globale stimato dell'appalto.....	6
Art. 5 - Orari di svolgimento dei servizi.....	6
Art. 6 - Referenti dell'operatore economico.....	7
Art. 7 - Personale addetto ai servizi.....	7
Art. 8 – Contesto organizzativo e tecnologico del Comune.....	9
Art. 9 - Obbligo di adeguamento.....	10
Art. 10 - Avvio del Servizio.....	10
Art. 11 - Strumentazione per l'esecuzione dei servizi.....	10
Art. 12 - Locali e strumenti a disposizione.....	11
SERVIZI DI GESTIONE PARCO HARDWARE.....	11
Art. 13 - Presa in carico delle risorse informatiche e gestione magazzino.....	11
Art. 14 - Servizio di gestione dell'anagrafe informatica.....	11
Art. 15 - Base dati dell'anagrafe informatica.....	12
SERVIZI DI SERVICE DESK.....	12
Art. 16 - Servizi di service desk.....	12
Art. 17 - Service desk di primo livello.....	14
Art. 18 - Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche.....	15
Art. 19 - Servizio assistenza nell'utilizzo del S.I.C.....	15
Art. 20 - Servizio gestione Software.....	15
Art. 21 - Informazioni e rapporti sull'andamento dei servizi di service desk.....	16
Art. 22 - service desk di secondo livello.....	17
Art. 23 - Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche.....	17
Art. 24 - Manutenzione preventiva.....	18
Art. 25 - Manutenzione correttiva.....	18
Art. 26 - Sostituzione o riparazione di componenti.....	18
Art. 27 - Manutenzione adeguativa.....	19
Art. 28 - Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico.....	19
Art. 29 - Ulteriori richieste di IMAC-R.....	22
Art. 30 - Ritiro delle attrezzature informatiche.....	22
ALTRI SERVIZI.....	22
Art. 31 – Altri servizi.....	22
Art. 32 - Servizio Antivirus.....	23
Art. 33 - Servizio di distribuzione software.....	23
Art. 34 - Servizio di Account managing e token managing.....	24
Art. 35 - Supporto proattivo.....	24
Art. 36 - Supporto e gestione degli agent per software di collaboration.....	24
Art. 37 – Servizi di supporto alla struttura.....	24
Art. 38 - Fornitura materiale informatico.....	25
ADEMPIMENTI A CARICO DELL'OPERATORE ECONOMICO.....	25
Art. 39 - Valutazione dei livelli di servizio.....	25
Art. 40 - Adempimenti a carico dell'operatore economico e obblighi di fine contratto.....	26
Art. 41 - Adempimenti in materia di rapporti di lavoro.....	27

Art. 42 - Clausola sociale.....	27
Art. 43 - Osservanza delle norme in materia di lavoro e sicurezza.....	27
Art. 44 - Tutela patrimonio Informativo – Tipologia di dati acceduti.....	27
Art. 45 - Norme corrispettivo.....	28
Art. 46 - Obbligatorietà dell'offerta.....	28
Art. 47 - Stipulazione del contratto e relative spese.....	28
Art. 48 - Modalità dei pagamenti.....	28
Art. 49 - Revisione dei prezzi.....	28
Art. 50 - Subappalto.....	29
Art. 51 - Cauzione definitiva.....	29
Art. 52 - Inadempienze e penalità.....	30
Art. 53 - Risoluzione del contratto.....	31
Art. 54 - Recesso.....	31
Art. 55 - Cessione del contratto.....	31
Art. 56 - Controversie.....	32
Art. 57 - Trattamento dei dati personali.....	32
Art. 58 - Norme finali.....	32

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 del Comune di Cremona (nel seguito Pdl), il servizio di rinnovo tecnologico e i servizi a corredo da fornire all'ente.

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 le postazioni di lavoro completi di dispositivi interni ed esterni e di software di base e applicativi, i monitor, i totem, i tagliacode, le etichettatrici, le stampanti e gli scanner, sia individuali sia di rete. Si intende inoltre le fotocopiatrici multifunzione, i plotter, gli hub/switch di rete, le lavagne digitali con i relativi OPS (modulo PC compatto);
- 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, stampante 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 31 marzo 2023 n. 36.

- 16) per must have si intendono quei software mandatori, tipicamente agent, necessari alla protezione della postazioni di lavoro.
- 17) Per VDI - Virtual Desktop Infrastructure, tecnologia IT che utilizza macchine virtuali per gestire e distribuire desktop aziendali da un server centrale a qualsiasi dispositivo (PC, thin client, smartworkin).

Art. 1 - Prestazioni oggetto del contratto

Il servizio di service-desk e presidio delle postazioni di lavoro comprende le seguenti prestazioni:

- a) il servizio di gestione di tutte le attrezzature informatiche del Comune di Cremona (anagrafe informatica), come specificato dall'*Art. 13 - Presa in carico delle risorse informatiche e gestione magazzino* all'*Art. 15 - Base dati dell'anagrafe informatica*;
- b) i servizi di service desk, come specificato dall'*Art. 16 - Servizi di service desk* all'*Art. 22 - service desk di secondo livello*;
- c) il servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche e IMAC-R, come specificato dall'*Art. 23 - Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche* all'*Art. 30 - Ritiro delle attrezzature informatiche*;
- d) altri servizi, come specificato all'*Art. 31 - 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, 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 - Durata del contratto

La durata del contratto (escluse le eventuali opzioni) è di 24 mesi con decorrenza presunta dal 01/10/2026 e scadenza il 30/09/2028.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Art. 3 - Modifica del contratto in fase di esecuzione

Opzione proroga: ai sensi dell'art. 120, co. 10 del D.Lgs. n. 36/2023, la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 24 mesi. L'importo stimato di tale opzione è pari a € **280.000** al netto di IVA. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 1 mese prima della scadenza del contratto.

Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto: Ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso, l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. L'importo stimato di tale opzione, calcolato sul valore del contratto compresa la proroga contrattuale, è pari ad € 112.000= al netto dell'IVA.

Modifiche del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) del Codice: la stazione appaltante si riserva di modificare il contratto di esecuzione, richiedendo all'aggiudicatario l'esecuzione dei seguenti servizi:

- Gestione degli account relativi al registro di fruizione/erogazione dei dati dell'Ente (es. PDND).
- Assistenza tecnica e applicativa per la piattaforma dell'Ente dedicata alla formazione (Moodle); caricamento profili e aggiornamento utenti; profilazione utenti
- Assistenza tecnica e applicativa al software dell'Ente per la gestione della certificazione di Qualità.
- Supporto operativo e di assistenza tecnica all'aggiornamento continuo della banca dati degli asset dell'Ente informatici e non. E' previsto anche una verifica in loco per la raccolta dei dati da inserire e la gestione dell'asset management. Sono previsti il caricamento e la gestione di circa 15 tipologie di asset differenti tra cui ad es: strade, immobili di proprietà dell'Ente, oggetti di arredo urbano, telecamere di videosorveglianza ecc.).
- Gestione degli account e delle richieste interne relative ad altri software.
- Gestione/configurazione degli smartphone e tablet aziendali, del loro inventario e della distribuzione agli utenti.

Rispetto agli applicativi sopra indicati il Comune fornirà le istruzioni, orali o scritte, per permettere all'operatore economico di conoscere e prendere dimestichezza dei prodotti software specifici affinché possa erogare i seguenti servizi, quando richiesti:

- **How to use:** servizio di prima assistenza al personale del Comune.
- **Gestione utenti:** attività di
 - Provisioning degli utenti (creazione, modifica, assegnazione ruoli e profili)
 - Deprovisioning degli utenti (revoca accessi, disabilitazione account, gestione cessazioni)
- **Data Entry:** attività di inserimento dati, aggiornamento banca dati
- **Monitoraggio e reportistica:** servizio di statistica e analisi dei dati relativamente all'utilizzo del software.
- **Rendicontazione periodica delle attività svolte**
- **Gestione criticità:** gestire i rapporti con il servizio di assistenza dei fornitori

Modalità di erogazione

- Il servizi opzionali sono erogati su richiesta dell'Amministrazione, entro il limite di un plafond massimo di 2.400 ore complessive nel biennio, utilizzabili a consumo in modalità flessibile sulla base delle esigenze di volta in volta rappresentate dall'Ente.
- Per l'espletamento dei servizi sopra esposti è richiesta la presenza di uno (o più) operatore specifico che dovrà erogare il servizio in presenza ed eventualmente da remoto, se concordato con l'ente.
- L'operatore economico dovrà garantire che i servizi opzionali saranno erogati da personale in possesso di comprovata qualificazione professionale e adeguate competenze in ambito informatico
- L'importo dell'opzione, calcolato sull'intera durata dell'appalto stimato sulla base di un costo orario pari a € 42,00, ammonta ad € 100.800,00 al netto di Iva.

L'importo dell'opzione, calcolato sull'intera durata dell'appalto stimato sulla base più proroga di 24 mesi (proroga ai sensi del Comma 10 art 120 dlgs 36/2023) ammonta ad € 201.600,00 al netto di Iva.

- L'eventuale affidamento dei servizi opzionali avverrà agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti per l'appalto aggiudicato. Al costo orario verrà applicato il ribasso percentuale offerto sulla base d'appalto in sede di gara.

Art. 4 - Lotto unico, importo a base di gara e valore globale stimato dell'appalto

Ai sensi dell'art. 58, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023 si evidenzia che l'appalto è costituito da un unico lotto poiché il servizio è caratterizzato dall'uniformità tecnico-operativa delle prestazioni richieste alle imprese concorrenti, tale da non ravvisare alcuna convenienza economica nella suddivisione in due o più lotti. Le caratteristiche del servizio, infatti, sono tali da rendere necessaria la gestione da parte di un unico fornitore, al fine di mantenere adeguati livelli di qualità del servizio.

L'importo presunto a base d'appalto per 24 mesi ammonta ad **€280.000,00** IVA 22% esclusa, di cui €2800,00 per costi della sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso. L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari a € **225.886,80**

Ai sensi dell'art. 14, comma 4, del D.Lgs. n. 36/2023, il valore globale stimato, comprese le opzioni di modifica del contratto in fase di esecuzione, ammonta ad € **€ 873.600.**

Art. 5 - Orari di svolgimento dei servizi

L'operatore economico garantisce, per i servizi previsti, la copertura operativa presidiata di almeno due tecnici rispettando i seguenti orari:

Periodi autunnale, invernale e primaverile (39 settimane)						
Tecnico 1	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	
Fascia oraria	7:30-12:30 13:30-16:30	7:30-12:30 13:30-16:30	7:30-12:30 13:30-16:30	7:30-12:30 13:30-16:30	7:30-12:30 13:30-16:30	
ore/impiegato	8	8	8	8	8	40
Tecnico 2	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	
Fascia oraria	8:00-13:30 14:30-17:00	8:00-13:30 14:30-17:00	8:00-13:30 14:30-17:00	8:00-13:30 14:30-17:00	8:00-13:30	
ore/impiegato	8	8	8	8	5:30	37:30
Periodo estivo (13 settimane)						
Tecnico 1	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	
Fascia oraria	7:30-13:30	7:30-13:30	7:30-13:00 13:30-17:00	7:30-13:30	7:30-13:30	
ore/impiegato	6	6	9	6	6	33
Tecnico 2	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	
Fascia oraria	8:30-14:30 15:00-17:00	8:30-14:30 15:00-17:00	9:00-13:30 14:30-18:00	8:30-14:30 15:00-17:00	8:30-14:30 15:00-17:00	
ore/impiegato	8	8	8	8	8	40

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.

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

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 40 ore per anno solare, anche non continuative, che verranno erogate al di fuori del normale orario di servizio previsto dall'affidamento.

Art. 6 - 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. 7 - 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.

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.

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/reporting attività SD
		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
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>Conoscenza strumenti di ticketing e di asset management</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza</p> <p>Conoscenze di smartphone e tablet (Android, Windows e Apple);</p>	
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>Conoscenza strumenti di ticketing e di asset management</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza</p> <p>Conoscenze di smartphone e tablet (Android, Windows e Apple);</p>	<p>Servizi IMAC-R</p> <p>Manutenzione HW</p> <p>Manutenzione SW di base</p> <p>Inventario e Asset management</p> <p>Installazione e distribuzione SW</p> <p>Ricezione chiamate di assistenza</p> <p>Interfaccia con l'utenza</p> <p>service desk primo livello</p> <p>Problem determination attrezzature informatiche</p> <p>smartphone e tablet</p>

L'operatore economico in sede di offerta tecnica 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 (responsabile service-desk, 2 persone per il presidio e 2 risorse di backup che possano poter gestire i periodi di ferie e malattia del team di presidio), in possesso delle seguenti certificazioni:

- a) il gruppo di lavoro, nel suo complesso, ovvero almeno un soggetto all'interno del gruppo, deve possedere la certificazione **ITIL 4 Foundation**;
- b) le due persone addette al presidio devono acquisire dopo l'aggiudicazione l'**attestato di Amministratore GLPI – (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) – basato su corso di circa 16 ore in modalità asincrona.**

Qualora il gruppo di lavoro individuato dal concorrente e descritto nell'offerta tecnica non disponga della certificazione di cui al precedente punto a) e dei requisiti minimi sopra specificati, l'offerta verrà ritenuta non idonea e pertanto comporterà l'esclusione del concorrente.

L'aggiudicatario dovrà acquisire l'attestazione di cui al precedente punto b) entro e non oltre 3 mesi dalla stipula del contratto per tutti gli operatori di presidio.

Ruoli e requisiti devono essere mantenuti per l'intera durata dell'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. 5 - *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 al 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. 8 – Contesto organizzativo e tecnologico del Comune

Il Comune attualmente è dotato di circa 650 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 850 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 futuro.

Il parco hardware da mantenere, raggruppato per tipologia, presente al mese di marzo 2026 presso il Comune è il seguente (dati non vincolanti e soggetti a continue variazioni):

Lavagne digitali	10
PC Win 11	268
PC Win 10	83
Portatili win11	181
Portatili win10	17
Thin Client	50
Tablet	19
Mac	2
Tagliacode	1

A questi si aggiungono le scorte a magazzino che al mese di marzo 2026 hanno questa consistenza (dati non vincolanti e soggetti a continue variazioni):

PC Win11	51
Portatili Win11	54

L'operatore economato è chiamato a gestire e mantenere tutte le attrezzature informatiche e tutte le pdl facenti parte del parco macchine del comune comprese le pdl con versioni del Sistema operativo non più supportato dal Produttore del software.

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.

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 stand-alone.

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.

Art. 9 - 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. 10 - 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 25 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. 11 - 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 messi 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. 12 - 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 il servizio ICT del Comune di Cremona;
- d) un accesso alla rete Comunale;
- e) caselle e-mail dedicate al servizio.

SERVIZI DI GESTIONE PARCO HARDWARE

Art. 13 - 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. 14 - *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. 14 - 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. E' facoltà del Comune a propria discrezione modificare i tracciati record ed anche sostituire i software di gestione dell'anagrafica 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. 15 - 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. 16 - 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., delle pdl, delle postazioni virtualizzate (VDI - sia con thinclient sia utenti in smartworking) e di tutte le 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 > Antivirus	10
PDL > Hardware	451
PDL > Sistema operativo	173
PDL > Software di base	465
PDL > Stampanti	131
PDL > Thin client	42
PDL > Traslochi	121
Posta > Posta elettronica	825
Gestione utenti/Dominio	684
Rete	145
Server/sistema centrale	264
Siti web	302
Software applicativi	1097
TOTALE	4711

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, Traslochi, Gestione utenti/Dominio 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. 17 - 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:
 - *Art. 19 - Servizio assistenza nell'utilizzo del S.I.C.;*
 - *Art. 20 - 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. 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;
3. verificare tutte le richieste assegnandole ai corretti gruppi GLPi
4. prendere in carico le richieste di propria competenza;
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 elevata qualificazione, 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. 18 - 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. 19 - 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, intranet) 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. 18 - Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche*.

Art. 20 - Servizio gestione Software

Il servizio è volto alla gestione di tutto il software indicato in Tabella 5 e tutti gli altri software installati sulle varie Pdl oltre alle relative configurazioni, 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 ed update rilasciate dalle varie software-house;
- c) verifica di configurazioni SW o di sistema;
- d) installazione / re-installazione di moduli o componenti SW;
- e) ripristino / recupero di dati.

L'operatore economico dovrà provvedere in autonomia alla risoluzione delle vulnerabilità dei software delle PdL segnalate dal Servizio ICT. Il Comune provvederà a fornire con frequenza mensile (o altra frequenza da concordare) un piano di rientro delle vulnerabilità per il quale l'operatore economico dovrà provvedere alle remediation in base ad una categorizzazione di priorità entro 30 giorni. In ogni caso l'Ente ha la facoltà di ripianificare le attività del Service Desk per risolvere vulnerabilità urgenti.

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. 21 - 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. 17 - *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. 17 - *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. Verifica trimestrale degli SLA (riferimento Art.34 – *Valutazione dei livelli di servizio*).
10. Numero di ticket per tipologia di priorità chiusi oltre SLA.

Art. 22 - 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. 23 - *Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche* all'Art. 30 - *Ritiro delle attrezzature informatiche*;
2. ulteriori servizi come indicato dall'Art. 31 – *Altri servizi* e successivi;
3. supporto agli altri fornitori del Comune attivati dal service desk di primo livello.

Art. 23 - 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. 24 - *Manutenzione preventiva*;
2. la manutenzione correttiva, da svolgersi secondo le modalità di cui agli Art. 25 - *Manutenzione correttiva* e Art. 26 - *Sostituzione o riparazione di componenti*;
3. la manutenzione adeguativa, da svolgersi secondo le modalità di cui all'Art. 27 - *Manutenzione adeguativa*;
4. le attività IMAC-R, da svolgersi secondo le modalità di cui agli Art. 28 - *Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico* e Art. 30 - *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. 24 - 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 tutti gli altri software installati sulle varie postazioni di lavoro.

Art. 25 - 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. 26 - 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 all'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. 26 - 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. 27 - 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.

Ove possibile, e in accordo col Comune, l'operatore economico deve provvedere alle migrazioni da una major release alla successiva major release del sistema operativo così come alle migrazioni da un sistema operativo ad un altro.

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. 28 - 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 di tutti i software **'must-have'** installati;
 - 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 alla configurazione 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. 30 - 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) 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;

- d) cancellazione irreversibile di tutti i dati personali e/o del Comune di Cremona (dopo i 90 giorni minimi di conservazione), con eventuale salvataggio preliminare verso dispositivi o risorse di rete concordate con il Comune di Cremona;
- 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. 30 - Ritiro delle attrezzature informatiche*
- i) aggiornamento degli inventari informatici ed eliminazione dagli elenchi informatici come DNS, DHCP e da tutti gli elenchi in cui sono censite le pdl.

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. 29 - Ulteriori richieste di IMAC-R

In caso di ulteriori richieste di IMAC-R eccedenti le 300 annuali come previste dall'art. 28 - Attività IMAC-R ed aggiornamento tecnologico, il Comune di Cremona potrà agire l'opzione di variazione sino a concorrenza del quinto d'obbligo ai sensi dell'art. 120 comma 9 del D. Lgs. 32/2023.

Art. 30 - 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, conservando le memorie di massa per almeno 90 giorni e provvedendo poi alla formattazione in modo irreversibile o la distruzione delle stesse;
- b) comunicare all'ICT l'avvenuto ritiro fornendo gli estremi delle apparecchiature interessate ed ad aggiornare gli inventari.

ALTRI SERVIZI

Art. 31 – Altri servizi

L'operatore economico deve provvedere anche ai seguenti servizi:

- a) il servizio antivirus, da svolgersi secondo le modalità di cui all'Art. 32 - *Servizio Antivirus*;
- b) la distribuzione software da svolgersi secondo le modalità di cui all'Art. 33 - *Servizio di distribuzione software*;
- c) il servizio di account managing come previsto dall'Art. 34 - *Servizio di Account managing e token managing* ;

- d) il servizio di Supporto come previsto dall'Art. 35 - *Supporto proattivo* e dall'Art. 37 – Servizi di supporto alla struttura;

I servizi sono resi di norma da remoto, con le modalità previste dall'Art. 18 - *Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche* o tramite apposite procedure automatiche.

Art. 32 - 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. 33 - 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 test per la certificazione e 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 destinatarie sulla base delle liste di distribuzione;
- c) controllo e visualizzazione dello stato di aggiornamento software in tempo reale.

Il servizio deve 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. 34 - Servizio di Account managing e token 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 (inserimento in liste di distribuzione e/o caselle condivise) etc.

Potrebbe essere delegata anche l'attività di provisioning e deprovisioning degli account di dominio Active Directory e di posta elettronica.

Inoltre l'operatore economico garantisce, nell'ambito del Service Desk, il supporto agli utenti per la **gestione operativa dei token di autenticazione** utilizzati per l'accesso ai sistemi e alle applicazioni dell'Amministrazione. Tale attività comprende l'attivazione, l'assegnazione e la revoca dei token, il supporto per problemi operativi relativi ai token e la collaborazione con il Servizio ICT per garantire la corretta fruizione dei servizi in sicurezza.

Art. 35 - 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. 6 della Relazione).

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. 36 - Supporto e gestione degli agent per software di collaboration

All'operatore economico si chiede di effettuare un supporto operativo per software di Cloud Storage e Collaboration in particolare di effettuare un supporto agli utenti di primo livello e di gestire le installazioni e il corretto funzionamento degli agent installati sulle PdL.

Art. 37 – Servizi di supporto alla struttura

All'operatore economico si chiede l'esecuzione di queste attività:

1. Supporto operational all'attività di networking, per la parte di provisioning e deprovisioning: in caso di nuova utenza, mobilità, dismissione di postazioni di lavoro è necessaria un'analisi e una eventuale risoluzione delle connessioni e delle configurazioni nonché dell'attività operativa di collegamento fisico, per l'intera infrastruttura di rete. L'operatore economico in questa attività opererà con la supervisione del Servizio ICT e di operatori esterni addetti all'architettura della rete e alla sua gestione.
2. Formazione verso i referenti informatici: attività informazione/formazione per il raccordo tra i referenti informatici di settore e l'efficientamento della loro operatività circa il corretto utilizzo della piattaforma di ticketing GLPI o di eventuale altra futura piattaforma.
3. Supporto al personale del servizio ICT per la definizione delle specifiche tecniche dell'hardware di cui l'Ente intende approvvigionarsi per una corretta compatibilità con l'asset esistente. E' da intendersi anche una attività di scouting all'interno della piattaforma Mercato Elettronico della PA operando con il profilo di "collaboratore" che l'Operatore Economico dovrà attivare presso MEPA.

Art. 38 - 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. 26 - *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. 39 - 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 nella propria offerta tecnica è tenuto a rispettare gli SLA da lui offerti.

Tabella 6 – Tabella degli SLA minimi richiesti e delle penali

Priorità	Presa 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. 5 - *Orari di svolgimento dei servizi*.

Art. 40 - 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. 6 - Referenti dell'operatore economico* e *Art. 7 - Personale addetto ai servizi* che hanno svolto il servizio, al nuovo operatore economico subentrante per almeno quindici giorni lavorativi. Tale adempimento è senza nuovi oneri per il Comune, intendendo ricompensata tale spesa nel canone complessivo del servizio.

Art. 41 - 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. 42 - 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. 43 - 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. 44 - 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.

Art. 45 - 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. 46 - 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. 47 - 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. 48 - 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. 49 - Revisione dei prezzi

E' ammessa la revisione dei corrispettivi contrattuali, come previsto dall'art. 60, commi 2, lett. b), e 4-quater, del D.Lgs n. 36/2023 - che richiama l'Allegato II.2-bis -, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5% dell'importo del contratto e opera nella misura dell'80% del valore eccedente la variazione del 5% applicata alle prestazioni da eseguire dopo l'attivazione della clausola di revisione.

Per determinare l'anzidetta variazione, si utilizzano gli indici di cui all'art. 60, comma 3, lett. b), e comma 4-bis, del D. Lgs n. 36/2023, individuati con le modalità di cui all'art. 11, commi 1 e 4, del richiamato Allegato II.2-bis.

Non si applica il comma 2-bis dell'art. 60.

Come previsto dall'art. 13 dell'Allegato II.2-bis, si riporta di seguito l'associazione tra il CPV relativo al presente appalto e gli indici contenuti:

CPV	Descrizione CPV	Tabella	Tipo indice	Indice Istat – 1 (classificazione <i>Ecoicop</i> per PC; classificazione <i>Ateco</i> per altri indici)
72611000-6	Servizi di assistenza tecnica informatica	D1	PPS	[62] Produzione di software, consulenza

				informatica e attività connesse
--	--	--	--	---------------------------------

La Stazione appaltante valuta la sussistenza delle condizioni per l'attivazione automatica della clausola di revisione prezzi (anche in assenza di istanza di parte), come previsto dall'art. 3, commi 1 e 2, dell'Allegato II.2-bis del D.Lgs n. 36/2023, monitorando l'andamento dell'indice ISTAT con frequenza annuale.

Come indicato dall'art. 12, comma 1, dell'Allegato II.2-bis, la variazione è calcolata come differenza tra il valore dell'indice, individuato, ai sensi dell'articolo 11, al momento della rilevazione e il corrispondente valore al mese del provvedimento di aggiudicazione; in caso di sospensione o proroga dei termini di aggiudicazione nelle ipotesi di cui all'articolo 1, commi 3, 4 e 5 dell'Allegato I.3, il valore di riferimento per il calcolo della variazione è quello relativo al mese di scadenza del termine massimo per l'aggiudicazione, come individuato dall'articolo 1, commi 1 e 2 del predetto Allegato.

Quando sussistono le condizioni per l'attivazione della clausola di revisione, la Stazione appaltante (RUP) comunica alla ditta aggiudicataria i prezzi revisionati da applicare alle prestazioni da eseguire successivamente al verificarsi della variazione che determina l'attivazione della clausola. La ditta aggiudicataria, in caso di difformità in merito all'importo da riconoscere a titolo di revisione prezzi, deve richiedere – a mezzo posta elettronica certificata – verifica tempestiva in contraddittorio con la Stazione appaltante (RUP) e, in caso di perdurante disaccordo, ove intenda contestare l'importo revisionale, iscriverne riserva con le modalità e nei termini previsti dall'art. 7 dell'Allegato II.14 – a pena di decadenza dal diritto di fare valere, in qualunque tempo e modo, pretese relative ai fatti e alle contabilizzazioni risultanti dall'atto contabile (art. 115, comma 4, del D.Lgs. n. 36/2023).

I prezzi revisionati si applicano alle prestazioni eseguite/da eseguire successivamente all'attivazione della clausola. Quest'ultima si considera attivata a decorrere dalla ricezione, da parte della ditta aggiudicataria, della comunicazione a mezzo posta elettronica certificata con la quale la Stazione appaltante comunica i prezzi revisionati, che vengono riconosciuti a decorrere da tale momento, anche nell'ipotesi di eventuali contestazioni/riserve, e fino alla successiva attivazione della clausola.

Nella verifica propedeutica all'autorizzazione al subappalto, la Stazione appaltante accerta la presenza, nel contratto di subappalto (o nel sub-contratto), di apposita e conforme clausola di revisione prezzi.

Art. 50 - Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art.119 del D. Lgs. n. 36/2026.

L'intenzione di procedere a subappalto di uno o più servizi o prestazioni oggetto del presente Capitolato dovrà essere esplicitamente indicata in sede di presentazione dell'offerta, nei modi previsti dalle norme vigenti in materia di contratti pubblici, pena la non possibilità di ricorrervi.

La Ditta Aggiudicataria resterà responsabile nei confronti della Stazione Appaltante dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti dal Capitolato; pertanto, l'eventuale subappaltatore dovrà garantire assoluta analogia di servizi, di prestazioni e delle dotazioni rispetto a quanto richiesto all'affidatario del servizio.

Il subappalto dovrà essere espressamente autorizzato dalla Stazione Appaltante con specifico provvedimento, previa verifica del possesso, in capo alla impresa/e subappaltatrice/i, dei requisiti previsti dalle norme vigenti, nonché di tutte le qualifiche e le autorizzazioni previste dalla normativa vigente per l'espletamento dei servizi subappaltati.

Ai sensi dell'art. 119, comma 17, del D.Lgs. n. 36/2023, è vietato il subappalto "a cascata", in ragione delle specifiche caratteristiche dell'appalto e dell'esigenza, tenuto conto della natura e della complessità delle prestazioni da effettuare, di rafforzare il controllo delle attività e dei luoghi di lavoro, nonché per garantire una più intensa tutela delle condizioni di lavoro e della salute e sicurezza dei lavoratori.

Art. 51 - Cauzione definitiva

A garanzia dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali, del risarcimento danni per inadempimento, del rimborso delle somme pagate in più rispetto alle risultanze della liquidazione finale, l'affidatario deposita idonea garanzia costituita sotto forma di cauzione o fideiussione per l'importo e con le modalità previste dall'art. 117 del D. Lgs 36/2023.

Secondo quanto previsto dall' art. 117 del D. Lgs 36/2023, l'efficacia della garanzia definitiva decorre dalla data di stipula del contratto e cessa alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione degli obblighi nascenti dal contratto stesso. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, l'affidatario dovrà provvedere al reintegro.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

Art. 52 - 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. 39 - 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 affidata, 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. 53 - Risoluzione del contratto

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei termini e con le modalità previste dall'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023.

Costituiscono cause di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa formale contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine 10 giorni per le controdeduzioni, le seguenti ipotesi di grave inadempimento dell'affidatario:

- se nel giorno fissato e comunicato, l'Affidatario non dà avvio al servizio
- interruzione o sospensione ingiustificata del servizio per un periodo superiore a 5 giorni lavorativi complessivi, anche non consecutivi
- reiterata inosservanza delle prescrizioni organizzative e operative impartite dal Responsabile unico del progetto tale da compromettere la regolare esecuzione del servizio
- superamento dell'ammontare complessivo delle penali nella misura massima del 10 per cento dell'importo contrattuale
- impiego reiterato di personale privo dei requisiti professionali richiesti (es. per un periodo superiore a 10 gg)
- violazione degli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari
- perdita dei requisiti di ordine generale o speciale richiesti per l'affidamento
- grave violazione degli obblighi di riservatezza o trattamento dei dati personali
- subappalto non autorizzato o cessione del contratto in violazione della normativa vigente
- mancato rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro tale da determinare pericolo per persone o beni
- ottenimento per due volte consecutive del Durc negativo;
- il contraente venga diffidato due volte, con nota scritta, circa la puntuale esecuzione della prestazione nel rispetto dei termini contrattuali.
- la prestazione abbia inizio con un ritardo superiore a 15 giorni naturali e consecutivi;
- nel caso dovessero permanere le condizioni che hanno portato all'addebito di anche una sola delle penali previste dal presente Capitolato.

Resta ferma la facoltà della stazione appaltante di procedere alla risoluzione del contratto anche al di fuori delle ipotesi sopra tipizzate, nei casi previsti dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

Art. 54 - Recesso

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione all'art. 123 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 55 - Cessione del contratto

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

Art. 56 - 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. 57 - 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. 58 - 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.

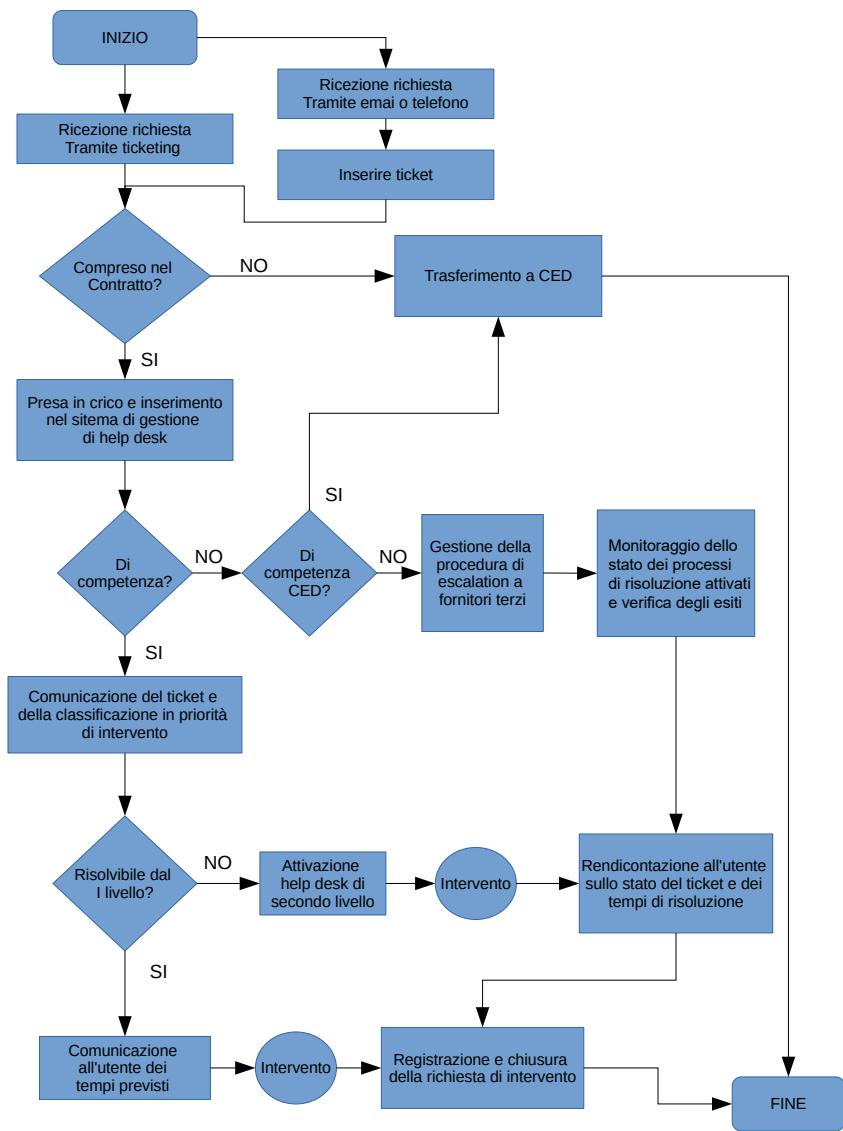


Tabella 4 Distribuzione e consistenza delle pdl (Personal Computer, Thin Client) e Tablet in uso presso le sedi comunali (non vincolante)

SEDE	INDIRIZZO	PC	NOTEBOOK	TABLET	THIN CLIENT	TOTALE
PALAZZO COMUNALE	Piazza del Comune, 8	61	58	1	8	128
ASELLI	Via Aselli 13 a	114	33	3	5	155
GEROMINI	Via F. Geromini, 7	36	7			43
LOGGIA DEI MILITI	Piazza S. Antonio Maria Zaccaria, 6	1				1
ISTRUZIONE	Via del Vecchio Passeggio, 1	16	19	2	1	38
MUSEO PALAZZO AFFAITATI	Via Ugolani Dati, 4	10	19	2	1	32
PALAZZO ALA PONZONE	corso Vittorio Emanuele II, 42	44	31	1	28	104
COMANDO PL	Piazza della Libertà, 20	38	15		1	54
INFORMAGIOVANI	Via Palestro, 17	12	5		6	23
SCUOLA AGAZZI	Via Ticino, 26	1		1		2
SCUOLA CASTELLO	Via Garibotti, 38	1		1		2
SCUOLA GALLINA	Via San Bernardo, 3	1	1	1		3
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		2
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	1		3
SCUOLA ZUCCHI	Via Ruggero Manna, 22	1	1	1		3
SCUOLA APORTI	via Aporti, 5	1		1		2
CIMITERO CIVICO	Via Cimitero, 1	8	1			9
MUSEO ARCHEOLOGICO	Via S. Lorenzo, 4	2				2
MUSEO CIVILTA' CONTADINA	Viale Cambonino, 22	2	1			3
SERRE COMUNALI		2				2
CENTRO FUMETTO	Via Palestro, 17		2			2
LUOGO NEUTRO	Piazza Giovanni XXIII /Via aselli 17		2			2
ALLESTIMENTI MAGAZZINO ECONOMATO	Via dei cipressi, 1f	2				2
TOTALE		361	198	19	50	628

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

<i>Sistema Operativo</i>	Microsoft Windows 11, MacOS
<i>Applicativo Produzione individuale</i>	LibreOffice
<i>Browser internet</i>	Microsoft Edge – Mozilla Firefox – Google Chrome – ultime versioni disp.
<i>Pdf Reader</i>	Adobe Acrobat Reader
<i>Client Posta elettronica</i>	Mozilla Thunderbird
<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 Runtime Environment
<i>Programma archiviazione</i>	7Zip
<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 Civilia
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)