



**C.I.S.A.P.**



CONSORZIO INTERCOMUNALE  
DEI SERVIZI ALLA PERSONA  
Comuni di Collegno e Grugliasco

---

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO INFORMATICO  
DAL 1° GENNAIO 2017 AL 31 DICEMBRE 2018**



## ART. 1 – OGGETTO E IMPORTO DELL'APPALTO

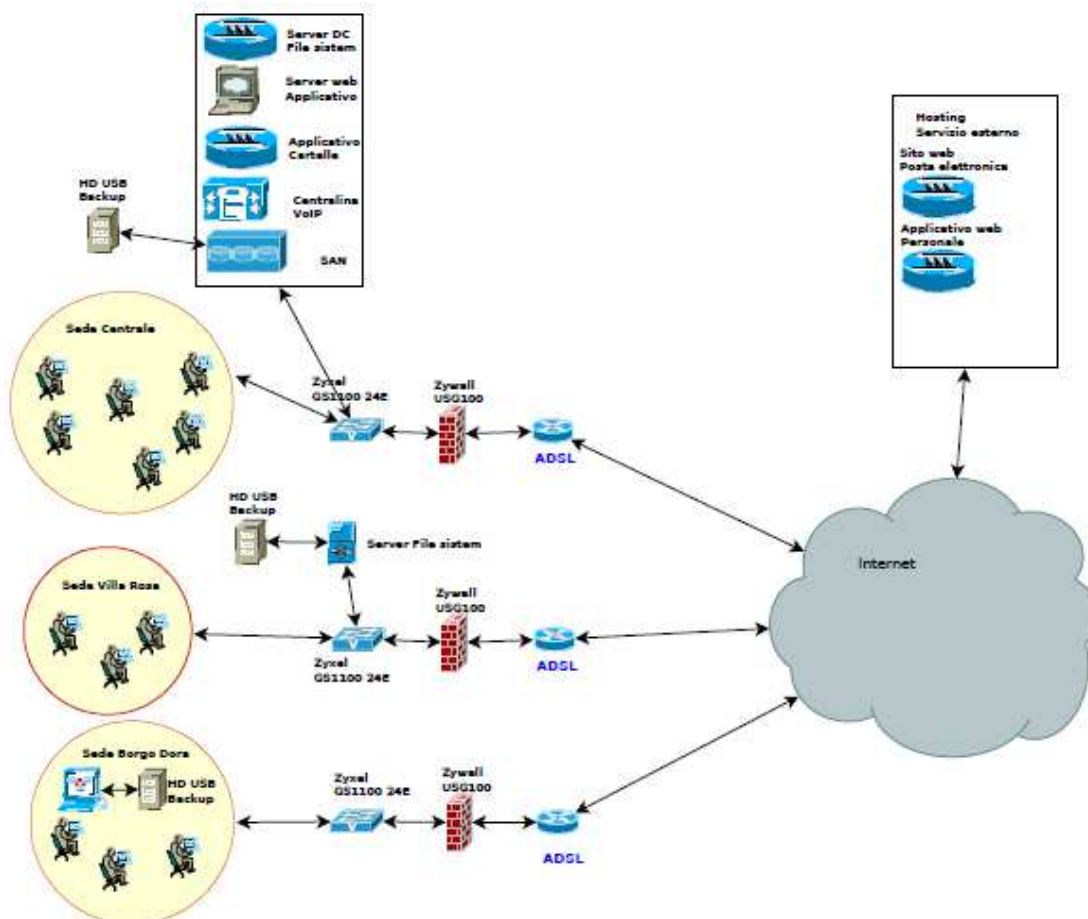
Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di assistenza e supporto informatico, per il periodo dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2018, per un importo annuo a base di gara di euro 10.000,00 oltre IVA e quindi, sull'intero periodo, per l'importo complessivo di euro 20.000,00 oltre IVA.

## ART. 2 – DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DELL'ENTE

Il Sistema Informatico del CISAP è distribuito sulle 3 seguenti sedi ubicate tra Grugliasco e Collegno

- 1) Sede Centrale – Via Leonardo Da Vinci, 135 - Grugliasco
- 2) Sede Villa Rosa – Via Torino, 1 - Collegno
- 3) Sede Treccarichi – Piazza Europa Unità, 1 - Collegno

secondo lo schema architetturale di seguito esposto



Tutte e tre le sedi dispongono di un cablaggio strutturato, con switch di distribuzione e linea adsl con firewall a protezione.

La Sede Centrale ha una LAN con dominio mentre le sedi periferiche hanno una struttura di rete con file condivisi.

La sede centrale dispone di 4 apparati server che ospitano i seguenti servizi/software attivi nell'Ente:

1. Servizi di Domain controller e file system,
2. Software di gestione delle cartelle,
3. Software di gestione amministrativa (Atti, Contabilità, Protocollo ecc...)
4. Server DBMS (Ms sql server 2008),

oltre al server VoIP per la fonia e agli apparati di backup.

Le sedi periferiche hanno server/pc per la condivisione dei file di lavoro ma non accessibili dalla sede centrale (e viceversa).

I personal computer in dotazione complessivamente nelle 3 sedi sono circa 40.

L'Ente ha, in hosting presso i relativi fornitori dei servizi, il software di rilevazione presenze, il sito web e la gestione del dominio e della posta elettronica.

L'Ente si rende disponibile a concordare tempi e modalità per un sopralluogo tecnico, laddove ritenuto necessario.

### **ART. 3 – ATTIVITÀ RICHIESTE**

La ditta aggiudicataria dovrà supportare il Consorzio per tutte le attività afferenti i servizi ICT guidando autonomamente o dietro indicazione del personale del Consorzio, in tutte le fasi dei lavori che verranno svolti.

I servizi richiesti sono di due tipologie:

- 1) Supporto alle attività evolutive e assistenza sistemistica;
- 2) Presidio e assistenza alle pdl.

L'Ente prevede alcune attività evolutive per i sistemi informativi che richiedono un supporto specialistico e sistemistico adeguato per tutto il periodo contrattuale ma in particolare nei primi 6 mesi di contratto si richiedono i seguenti compiti:

- △ presa in carico delle peculiarità delle apparecchiature e della configurazione della rete,
- △ predisposizione delle connessioni vpn tra le sedi,
- △ predisposizione dell'infrastruttura per l'alloggiamento del nuovo server,
- △ installazione e configurazione del nuovo server (l'hardware necessario alle attività non si intende incluso).

Si richiede inoltre, per tutto il periodo contrattuale, un presidio a supporto del corretto funzionamento degli apparati valutato in almeno (sei) 6 ore settimanali all'interno delle quali effettuare l'ordinaria attività di supporto agli utenti e gestione delle eventuali problematiche raccolte nella settimana ed è richiesta la disponibilità ad un supporto telefonico o con connettività remota in caso di urgenze.

Si richiede al fornitore la predisposizione di un collegamento vpn per le attività di assistenza svolte da remoto.

Le attività vengono svolte da personale della ditta aggiudicataria e dovranno essere gestite attraverso un sistema di *helpdesk* con applicativo di *trouble-ticketing*, fornito dalla ditta aggiudicatrice, contattabile attraverso portale, mail, telefono con l'apertura di un ticket che ne consenta la tracciatura dei tempi e delle modalità di risoluzione e produca un'adeguata reportistica mensile delle attività svolte.

L'attività si intende erogabile nel normale orario d'ufficio (lun-ven 8.30-13 e 14-17.30) in tutti i giorni lavorativi dell'anno solare.

L'Ente potrà concordare che le attività siano svolte da remoto o direttamente presso le sedi dell'Ente a seconda delle opportunità.

#### **ART. 4 MONITORAGGIO E REPORTISTICA CONTRATTUALE**

L'aggiudicatario deve fornire all'Ente un rapporto su ciascuna delle attività svolte e sulle risorse impegnate, con cadenza di norma mensile per mezzo di rapportini riepilogativi o attraverso il software di *helpdesk*.

#### **ART. 5 TEMPI E MODALITÀ D'INTERVENTO**

L'orario d'ufficio nel quale deve essere disponibile l'assistenza deve avere il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno solare.

Nel caso di problematiche bloccanti per l'operatività del Consorzio si richiede un intervento risolutivo entro la giornata solare qualora la richiesta pervenga entro le ore 10.00 del mattino. Negli altri casi l'intervento deve essere svolto entro la giornata successiva (non computando i festivi) salvo impedimenti con giustificato motivo.

#### **ART. 6 ATTIVITÀ INIZIALI E AL TERMINE DEL CONTRATTO**

Durante la fase iniziale del contratto l'aggiudicatario prenderà visione dettagliata dello "stato dell'arte" del sistema e, supportato da personale del Consorzio, integrerà eventuali imprecisioni nella documentazione corrente e/o ne produrrà di nuova laddove carente o mancante.

Nell'ultima settimana o comunque entro un mese solare dal termine del contratto il personale della ditta aggiudicataria sarà a disposizione del Consorzio per almeno 5 gg lavorativi per il passaggio di consegne con l'eventuale nuovo fornitore.

#### **ART. 7 - CAPACITÀ TECNICA ED ECONOMICA**

I concorrenti dovranno dimostrare il possesso di adeguata capacità tecnica e professionale, fornendo referenze e dichiarazione di aver eseguito con buon esito negli anni del triennio precedente (2013/2015) servizi di assistenza sistemistica analoghi a quello oggetto dell'appalto a favore di Amministrazioni Pubbliche, Enti Pubblici o aziende private, di cui almeno tre enti pubblici e per un importo complessivo nel triennio di almeno 50.000,00 euro oltre IVA (per qualsiasi tipo di ente ed azienda).

## **ART. 8 – SUBAPPALTO**

Il subappalto è ammesso solo per i servizi di presidio e assistenza pdl così, come indicati all'art. 3 e nei limiti e modalità di cui al D.Lgs. 50/2016 art. 105.

E' vietata la cessione totale o parziale del presente appalto.

## **ART. 9 – AGGIUDICAZIONE**

Il procedimento di gara sarà quello della RDO sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) con i criteri elencati al successivo articolo 10.  
Sono ammesse esclusivamente offerte in ribasso.

## **ART. 10 – ELEMENTI E CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELL'OFFERTA**

L'appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri e alle modalità di seguito stabilite.

Le offerte prodotte saranno valutate in base ai seguenti elementi e con i seguenti criteri.

E' ammessa la presentazione di proposte tecniche migliorative ed a supporto dell'evoluzione dell'attuale sistema informativo dell'Ente descritto all'art. 2, soggette a valutazione da parte della Commissione.

**È prevista l'attribuzione di un punteggio totale massimo di 100 punti:  
All'Offerta tecnica/qualitativa verranno attribuiti massimo 60 punti su 100  
e all'Offerta economica massimo 30 punti su 100.**

### **10.1 OFFERTA TECNICA**

La valutazione e conseguente attribuzione del punteggio della componente qualitativa dell'offerta verrà espletata dalla Commissione di gara in seduta riservata.

L'Offerta tecnica/qualitativa verrà selezionata mediante i criteri di valutazione di punteggio di seguito indicati.

- A) max 20 punti per il maggior numero di ore/giorni di presidio garantiti rispetto al minimo richiesto (6h/settimana);
- B) max 25 punti per la valutazione della relazione organizzativa del servizio in cui siano contenute proposte tecniche migliorative o a supporto dell'evoluzione dell'attuale sistema informativo, nonché eventuale estensione dell'orario lavorativo rispetto a quello indicato;
- C) max 10 punti per la tempestività d'intervento di assistenza sistemistica in caso di avaria o guasto bloccante rispetto ai minimi richiesti nel presente Capitolato;
- D) max 5 punti per la disponibilità ad eseguire interventi di assistenza all'esterno dell'Ente o in presidio dedicato, per l'attrezzatura fornita dallo stesso, in altre sedi individuate.

### **10.2 OFFERTA ECONOMICA**

L'offerta economica dovrà prevedere un unico valore offerto rispetto all'importo a base d'asta complessivo (valore monetario IVA esclusa) espressa in cifre e in lettere.

Il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula:

$$PE_{max} \quad x \quad \frac{BA - P}{BA - P_{min}}$$

Dove:

PE<sub>max</sub>: massimo punteggio attribuibile

BA: prezzo a base d'asta (valore soglia)

P: prezzo (valore) offerto dal concorrente

P<sub>min</sub>: prezzo più basso tra quelli offerti in gara

Non sono ammesse offerte in rialzo.

Si potrà addivenire all'aggiudicazione anche in caso di un'unica offerta se ritenuta ammissibile.

## **ART. 11 - SVOLGIMENTO DELLA GARA**

La gara, avrà luogo presso il C.I.S.A.P. Via L.da Vinci, 135 – 10095 Grugliasco (TO).

Il Direttore Generale del C.I.S.A.P., assistito da due testimoni procederà in seduta pubblica, all'esame della documentazione a corredo dell'offerta presentata dai concorrenti ed alla conseguente ammissione o esclusione dalla gara.

Successivamente la Commissione composta da tre componenti, nominata dal Direttore Generale, procederà, in seduta segreta, all'esame e valutazione delle offerte.

Al termine, in seduta pubblica, procederà alla valutazione dell'offerta economica, alla formazione della graduatoria finale dei concorrenti e aggiudicazione.

La Commissione si riserva di invitare se necessario i partecipanti alla gara a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dell'offerta.

L'aggiudicazione sarà definitiva previa verifica dei requisiti.

## **ART. 12 - DEPOSITI CAUZIONALI**

A corredo dell'offerta l'operatore economico dovrà prestare idonea cauzione provvisoria di € 200,00 (pari al 1% del prezzo), di cui all'art. 93 del D. lgs 50/2016.

L'operatore economico risultante aggiudicatario dell'appalto, dovrà altresì prestare ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs 50/2016, la cauzione definitiva in base agli importi aggiudicati.

## **ART. 13 - SPESE CONTRATTUALI**

Tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente appalto, nessuno escluso, e le spese inerenti e conseguenti la stipula del relativo contratto sono a carico della ditta aggiudicataria.

## **ART. 14 - ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore si impegna ad impiegare, nell'esecuzione del servizio, per tutta la durata dell'appalto, personale in possesso di adeguata capacità professionale ed esperienza, facendosi carico della formazione approfondita del personale incaricato.

L'Appaltatore deve possedere una linea telefonica e indirizzo e-mail per la ricezione delle chiamate ed il supporto al personale consortile.

Nel caso d'intervento di persone diverse da quelle incaricate abitualmente, è a carico dell'Appaltatore il relativo passaggio di consegne e la formazione di cui sopra.

L'Appaltatore provvederà ai vari servizi adottando sotto la propria responsabilità tutte le cautele del caso a favore del personale utilizzato e si assume ogni responsabilità per tutti gli eventuali danni che potessero derivare dai servizi in oggetto.

Si impegna inoltre, su richiesta della Stazione Appaltante, a presentare la documentazione in ordine ai propri rischi specifici, al fine di garantire l'osservanza di cooperazione e coordinamento previste dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.

Le forniture e gli interventi dovranno essere conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008, riguardante il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Nell'esecuzione del servizio, l'Appaltatore è tenuto alla stretta osservanza della vigente normativa sulla Privacy ed al rispetto delle misure minime di sicurezza adottate dall'Ente (DPPS), per cui il trattamento dei dati avviene mediante strumenti informatici e telematici con logica strettamente collegata alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la correttezza, la salvaguardia, l'integrità e la riservatezza dei dati trattati.

## **ART. 15 - ONERI A CARICO DELLA STAZIONE APPALTANTE**

Ai fini del presente appalto sarà onere della stazione appaltante procedere alla redazione e/o revisione del DUVRI, in ottemperanza agli obblighi di cui al comma 3 dell'art. 26 D.Lgs. 81/08.

Non sono stati individuati costi aggiuntivi per apprestamenti di sicurezza relativi all'eliminazione dei rischi da interferenza.

Pertanto i costi della sicurezza relativi ai rischi di interferenza sono pari a zero.

L'Ente provvede alla Nomina del Responsabile esterno del trattamento di dati personali - ex art. 29 del D. Lgs. 196/2003 "Codice Privacy"- per il trattamento dei dati.

## **ART. 16 – PAGAMENTI E TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI**

I pagamenti avverranno sulla base di n. 4 (quattro) fatture trimestrali posticipate ed avverranno entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento delle fatture, previa attestazione di regolarità delle prestazioni eseguite.

Le fatture devono essere presentate esclusivamente in formato elettronico, ai sensi e con le modalità di cui al D.M. del MEF n. 55 del 3/04/2013 di attuazione della legge n. 244/2007 s.m.i., art 1, commi da 209 a 214. Il Codice Univoco dell'Ufficio è: F4HHIP, il quale dovrà essere obbligatoriamente inserito nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica.

Le fatture relative alle prestazioni in oggetto sono soggette al meccanismo dello "*split payment*" o scissione dei pagamenti (non è prevista l'applicazione di tale meccanismo per le prestazioni di servizi assoggettate a ritenuta alla fonte a titolo di imposta e per le cessioni di beni e prestazioni di servizio per i quali gli enti pubblici siano debitori di imposta).

Su ogni fattura presentata deve essere evidenziato l'importo dell'IVA ed essere inserita la dicitura "Scissione dei pagamenti, art. 17-ter DPR n. 633/1972".



L'aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto, n. 136 e si impegna a dare immediata comunicazione all'Ente e alla Prefettura – U.T.G. di Torino della notizia dell'adempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il contratto si intenderà risolto, senza necessità di notifica di formale diffida, nel caso in cui l'aggiudicatario venga meno al rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla normativa suddetta.

## **ART. 17 – RISOLUZIONE CONTRATTUALE - CONTROVERSIE**

I primi 6 (sei) mesi dell'appalto sono da considerarsi di prova per la messa a punto delle seguenti attività senza il rispetto delle quali il contratto decade:

- presa in carico delle peculiarità delle apparecchiature e della configurazione della rete,
- predisposizione delle connessioni vpn tra le sedi,
- predisposizione dell'infrastruttura per l'alloggiamento del nuovo server,
- installazione e configurazione del nuovo server.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C. si procederà alla risoluzione contrattuale in danno della ditta aggiudicataria, nei seguenti casi:

- rifiuto alla stipula del contratto d'appalto;
- mancata esecuzione del servizio;
- cessione totale o parziale a terzi delle attività di cui al presente capitolato, contravvenendo alle prescrizioni di cui all'art. 8;
- inadempienza grave e reiterata alle prescrizioni del presente capitolato;
- grave imperizia o negligenza tale da compromettere la regolarità del servizio.

In tal caso, previa diffida ad adempiere, nelle forme di legge, si procederà all'incameramento del deposito cauzionale ed all'affidamento a favore della ditta che segue nell'ordine di graduatoria, ovvero, in assenza, a nuovo affidamento, con addebito di ogni maggior danno ed onere, a carico della ditta risultata inadempiente.

Per eventuali controversie inerenti l'esecuzione del presente appalto, il Foro competente è quello di Torino.

## **ART. 18 - PENALI**

Il Consorzio, a tutela della qualità del servizio e della scrupolosa conformità al presente capitolato nonché alle norme di legge e contrattuali, applicherà sanzioni pecuniarie in ogni caso di verificata violazione di tali norme.

Qualora in seguito ai controlli effettuati si riscontrino inadempienze o difformità reiterate rispetto alle prescrizioni contenute nel presente capitolato, il Consorzio si riserva di applicare le seguenti penalità:

- € 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione degli interventi nei tempi previsti per i servizi di cui all'articolo 3 del presente capitolato, a seguito di formale comunicazione da parte dei responsabili del Consorzio.

In caso di reiterate inadempienze e di mancata attuazione delle migliorie offerte in sede di gara, potranno essere applicate sanzioni di entità superiore, senza limite massimo, calcolate sempre in rapporto alla gravità dell'infrazione, fermo restando che l'ente potrà addivenire comunque alla risoluzione parziale o totale del contratto, ai sensi della vigente normativa.

Nel caso in cui l'aggiudicatario non provvedesse al pagamento delle penali o non si potesse procedere come indicato al presente articolo, il consorzio potrà rivalersi mediante atto amministrativo sulla cauzione definitiva, restando impregiudicata la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ed all'eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti, né ad indennizzi di sorta, purché tempestivamente comunicate. In caso di interruzione del servizio per cause imputabili all'aggiudicatario, il Consorzio si riserva la facoltà di addebitare allo stesso i danni conseguenti.

L'aggiudicatario sarà comunque tenuto a risarcire l'Ente del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato.

## **ART. 19 – DISPOSIZIONI FINALI**

Per tutto quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente capitolato a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, il Consorzio e l'aggiudicatario fanno riferimento alle disposizioni del Codice Civile ed alle altre leggi vigenti per la disciplina di aspetti generali in materia di contratti, nonché alle disposizioni di leggi e regolamenti vigenti specificamente deputati a disciplinare i contratti pubblici.

## Indice generale

Art. 1 – Oggetto e importo dell'appalto .....	2
Art. 2 – Descrizione del Sistema Informatico dell'ente .....	2
Art. 3 – Attività Richieste .....	3
Art. 4 - Monitoraggio e Reportistica Contrattuale .....	4
Art. 5 - Tempi e Modalità d'intervento.....	4
Art. 6 - Attività Iniziali e al termine del Contratto.....	4
Art. 7 - Capacità Tecnica ed economica .....	4
Art. 8 – Subappalto .....	5
Art. 9 – Aggiudicazione .....	5
Art. 10 – Elementi e criteri per la valutazione dell'offerta .....	5
Art. 11 – Svolgimento della gara .....	6
Art. 12 – Depositi cauzionali .....	6
Art. 13 – Spese contrattuali .....	6
Art. 14 - Oneri a carico dell'Appaltatore .....	7
Art. 15 – Oneri a carico della stazione appaltante .....	7
Art. 16 – Pagamenti e tracciabilità flussi finanziari .....	7
Art. 17 – Risoluzione Contrattuale - Controversie.....	8
Art. 18 – Penali .....	8
Art. 19 – Disposizioni finali .....	9