



**Camera di Commercio
Napoli**

FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ATTREZZATURE INFORMATICHE DI PROPRIETA' DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI NAPOLI AL DI FUORI DEL PERIODO DI GARANZIA INIZIALE ON SITE - CIG: 5654825D33

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 1 – Oggetto e ammontare dell'appalto

L'appalto ha per oggetto il servizio di manutenzione programmata e a chiamata delle attrezzature informatiche in dotazione a i vari uffici dell'Ente, dislocati nelle tre sedi di Napoli, in via S. Aspreno 2, corso Meridionale 58 e Centro Direzionale Isola C2 (personal computer di varie marche, server di varie marche, stampanti varie marche, scanner varie marche, ecc.), nonché la sostituzione di toner e/o cartucce di stampa che saranno forniti dall'Amministrazione.

L'ammontare dell'appalto è stimato in Euro 50.000 oltre IVA annui di cui Euro 0 (zero) per gli oneri di sicurezza per rischi inferenziali non soggetti a ribasso.

L'Amministrazione di riserva di affidare servizi complementari a quelli in oggetto nel caso risulti necessario, in presenza delle relative risorse.

Art. 2 – Durata del contratto

Il contratto avrà durata di tre anni a decorrere dalla data di consegna mediante verbale in contraddittorio. L'Ente si riserva la facoltà di prorogare il contratto oltre la data di scadenza per garantire il servizio nelle more dell'individuazione del nuovo fornitore alla scadenza del contratto.

Art. 3 – Termini e modalità del servizio

L'impresa appaltatrice dovrà effettuare una manutenzione programmata di tutte le attrezzature informatiche in dotazione all'Ente e consegnate con una frequenza almeno quadrimestrale. Della attività svolta, entro quindici giorni dalla data della sua ultimazione, dovrà produrre al servizio Provveditorato apposita relazione dalla quale si evinca quanto effettuato, le azioni intraprese per la rimozione di eventuali anomalie riscontrate, allegando i vari report di intervento controfirmati dai consegnatari delle attrezzature. Nel caso di sostituzione di parti hardware in manutenzione programmata, il costo delle parti è incluso nel canone.

L'impresa appaltatrice dovrà intervenire su chiamata del servizio Provveditorato e provvedere alla sollecita eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la chiamata effettuando le seguenti operazioni:

- Controllo e ripristino on site delle normali condizioni di funzionamento, oltre che la pulizia e lubrificazione necessarie alle macchine, stampanti personali e di rete, scanner, fotocopiatrici, fax analogici, video crt e lcd;

- Salvataggio dati prima di effettuare eventuali configurazioni di sistema, e successivo ripristino, salvo danni hardware;
- Fornitura e sostituzione delle parti guaste con intervento on site ovvero in officina, nel caso non sia possibile l'intervento sul posto. In ogni caso, se è necessaria la sostituzione di parti hardware, deve essere acquisita l'autorizzazione da parte del Servizio Provveditorato, anche per valutarne la convenienza economica;
- installazione e configurazione PC nuovi nel caso di sostituzione come segue:
 - eventuale installazione di sistema operativo e patch
 - inserimento pc nel dominio
 - installazione di Office e altro software
 - personalizzazione posta
 - trasferimento dati e siti preferiti da vecchio a nuovo installazione stampanti, scanner, smart card e periferiche presenti su vecchio pc
 - impostazione condivisione di rete

Gli interventi sui server, che devono essere garantiti entro due ore dalla chiamata, coinvolgono i sistemi operativi Windows Server 2000, 2003 e 2008.

Per ogni intervento dovrà essere rilasciato il relativo foglio di lavoro; tale foglio dovrà essere recapitato al servizio provveditorato per la dovuta certificazione. Mensilmente sarà emessa fattura riepilogativa con allegata seconda copia del foglio di lavoro per ogni intervento effettuato.

Tempi di intervento:

per i server: entro due ore dalla chiamata nei giorni di Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì;

per tutte le altre attrezzature: nella stessa giornata lavorativa se la segnalazione perviene entro le ore 10:00, altrimenti nella mattinata lavorativa successiva, fornendo, ove necessario, i ricambi originali entro otto giorni lavorativi. Nel caso si preveda che l'utilizzatore del computer si debba trovare senza pc per un tempo superiore a due giorni, è necessario fornire un Pc in sostituzione con i programmi necessari per la normale attività lavorativa, fino a un massimo di tre computer contemporaneamente.

L'impresa appaltatrice è inoltre tenuta ad ottemperare con la massima diligenza ai seguenti oneri:

- fornire materiale di ricambio perfettamente funzionante entro e non oltre i termini fissati, nei locali indicati dall'Amministrazione, con trasporto fino ai locali destinati all'utilizzo delle apparecchiature, installazione e messa in funzione a proprie cura, spese e rischio;
- sostituire immediatamente il materiale risultato difettoso o non perfettamente funzionante al collaudo con altro identico;
- sostituire temporaneamente il materiale citato con materiale diverso purché garantisca le medesime prestazioni qualora, per comprovate e documentate esigenze, si renda impossibile procedere alla sostituzione come sopra precisato, previo assenso da parte dell'Ente.

Art. 4 – Personale

L'impresa, nel suo organico dovrà avere tecnici in possesso di almeno le seguenti certificazioni:

per l'hardware: IBM e Server X Series Advanced System problem Determination, IBM power System technical for AIX e Linux, IBM System X Server, IBM System blade Center Server, Lenovo Hardware Desktop and Mobile;

per il software: MPC MICROSOFT Certified Professional, IBM AIX System Administration.

Nella stessa documentazione da inserire nell'offerta tecnica, l'impresa deve fornire l'elenco di almeno tre tecnici con relativo numero di cellulare, le certificazioni proprie possedute e forniti di almeno un furgone aziendale per il trasporto di attrezzature informatiche.

Un tecnico si dovrà presentare ogni mattina presso ciascuna delle tre sedi dell'Ente, dal lunedì al venerdì, salvo festivi, dalle ore 9:00 alle ore 10:00 per raccogliere eventuali richieste di intervento da effettuare nella stessa giornata. Ulteriori interventi da svolgere al massimo entro la successiva giornata lavorativa possono essere comunicati al tecnico direttamente con il cellulare. Per tali comunicazioni non devono esserci intermediari o addirittura call center.

Nel caso in cui il problema sia relativo ad un server verrà contattato direttamente al cellulare il tecnico che, per le certificazioni possedute, risulta più idoneo all'intervento.

Art. 5 – Aggiudicazione del servizio

Il servizio verrà aggiudicato secondo i criteri esposti nel disciplinare di gara.

Art. 6 – Condizioni della fornitura

Il canone offerto in sede di gara per la manutenzione programmata deve intendersi omnicomprensivo (anche di eventuali parti di ricambio da sostituire). Il prezzo offerto per la manutenzione a chiamata deve intendersi omnicomprensivo (per costi relativi all'intervento e all'eventuale trasporto di attrezzature, "diritto di chiamata" ecc). La sola IVA rimane a carico dell'Ente.

Art. 7 – Non conformità del servizio e/o ricambi e applicazione penali

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile all'impresa, per interruzione ingiustificata dei servizi e/o il servizio stesso non venga espletato in conformità a quanto previsto nel presente capitolato, ad esempio, frequenza della manutenzione programmata inferiore a quanto dichiarato in offerta, tempi di intervento maggiori di quanto dichiarato in offerta, mancata reperibilità dei tecnici, assenza del tecnico la mattina dei giorni lavorativi, eventuale sostituzione del personale tecnico con personale meno qualificato e meno stabile, l'Amministrazione applicherà alla ditta una penale pari all'1% del canone complessivo offerto, fatta salva la facoltà di far svolgere il servizio in danno all'impresa appaltatrice.

In caso di negligenze reiterate o particolarmente gravi, notificate alla ditta a mezzo lettera raccomandata o posta elettronica certificata, l'Amministrazione, in assenza di controdeduzioni dell'impresa da produrre entro tre giorni dalla notifica, potrà risolvere di diritto il contratto di cui al presente capitolato facendo riferimento alla vigente normativa in materia di contratti di pubblici servizi.

Qualora i ricambi forniti risultassero a giudizio motivato dell'Ente in tutto o in parte non conformi a quanto richiesto o se per qualunque causa risultassero inaccettabili, il fornitore sarà tenuto a ritirarli a sue spese salvo il risarcimento di eventuali danni.

L'Ente si riserva la facoltà di sottoporre a verifiche tecniche l'intervento di riparazione e/o i prodotti consegnati. La ditta appaltatrice si impegna a ad accettare le relazioni di verifica e, nel caso che la merce o il servizio non corrispondano a quanto prescritto, a pagare le relative spese oltre a risarcire l'Ente per eventuali danni.