



COMUNE DI FONZASO

PROVINCIA DI BELLUNO

P.zza I° Novembre, 14
32030 - FONZASO

C.F. 00207040254

Area Finanziaria

<http://www.feltrino.bl.it/fonzaso>
e-mail fonzaso.bl@cert.ip-veneto.net

ORARI Uffici

Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato
dalle 9,00 alle 12,30
Giovedì pomeriggio
dalle 14,30 alle 17,00

Prot. 4511

INDAGINE DI MERCATO – AFFIDAMENTO SERVIZI ASSISTENZA INFORMATICA E AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Si rende noto che questa Amministrazione intende svolgere un'indagine di mercato da rendersi nota con avviso pubblico al fine di individuare il soggetto a cui affidare i servizi di Assistenza Informatica e Amministratore di Sistema del Comune di Fonzaso dal 15/10/2021 al 14/10/2024 ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D.Lgs. 50/2016 – Affidamento diretto.

La Stazione Appaltante che cura la procedura di gara è il Comune di Fonzaso (BL) con sede a Fonzaso in Piazza I Novembre n. 14, tel. 0439/5701 email: personale.fonzaso@feltrino.bl.it PEC: fonzaso.bl@cert.ip-veneto.net. Il Responsabile del procedimento di gara, ai sensi dell'art. 31 del Codice, è la Dott.ssa Slongo Tania email: personale.fonzaso@feltrino.bl.it Tel. 0439/570207.

Il valore complessivo dell'appalto, stimato ai soli fini della procedura di gara così come disposto dall'art. 35 c.14 lett.b) del D.lgs 50/2016, è di € 14.700,00 oneri fiscali esclusi relativamente all'intero periodo di 36 mesi dell'affido.

Non è prevista la quantificazione degli oneri per la sicurezza, in quanto il servizio in oggetto è da considerarsi servizio di natura intellettuale per il quale non vige l'obbligo di redigere il documento di valutazione dei rischi da interferenze ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis del D. Lgs. 81/2008.

L'appalto ha per oggetto il servizio di Assistenza informatica e di Amministratore di Sistema a favore del Comune di Fonzaso, così come disciplinato dal foglio condizioni allegato alla presente che ne forma parte integrante e sostanziale.

I requisiti di partecipazione sono i seguenti:

- essere in possesso dei requisiti stabiliti dalla legge per contrarre con la pubblica amministrazione e di non trovarsi in una delle situazioni di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento degli appalti di forniture/servizi pubblici previste dall'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016;
- essere iscritti al Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. per la Categoria oggetto di appalto o iscrizione ad albo analogo per gli altri stati europei;
- essere presenti sulla piattaforma MEPA di Consip S.p.a. nella CATEGORIA "SERVIZI - SERVIZI PER L'INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY".

Le manifestazioni di interesse, redatte in lingua italiana preferibilmente sul modello predisposto ed allegato al presente avviso sub.1), dovranno essere sottoscritte digitalmente e inoltrate all'indirizzo pec fonzaso.bl@cert.ip-veneto.net. Le stesse dovranno pervenire **entro le ore 12.00 del 3.09.2021**. Non saranno prese in considerazione manifestazioni di interesse pervenute in altre forme e/o trasmesse con altri mezzi di comunicazione.

Saranno invitati a partecipare alla procedura tutti gli operatori che hanno manifestato interesse a partecipare, regolarmente e nel rispetto dei termini.

Il Comune provvederà, ai sensi dell'art. 58 del D. Lgs. 50/2016, alla spedizione dell'invito mediante la Piattaforma MEPA di Consip S.p.a. e gli operatori invitati – secondo le modalità previste nella lettera – provvederanno nei termini indicati a far pervenire la propria offerta sulla piattaforma.

L'Amministrazione si riserva comunque in ogni momento di revocare, per ragioni di sua esclusiva competenza, il presente avviso o di non dar corso alla procedura per l'affidamento della fornitura, senza che i soggetti interessati possano comunque vantare rimborsi o compensi per la compilazione della manifestazione di interesse o di atti ad essa inerenti, o alcuna altra pretesa.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di avviare la procedura di affidamento anche in presenza di una sola manifestazione di interesse, purché valida e ritenuta congrua ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione.

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 95, Comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

Il presente avviso, emanato ai sensi dell'art.36 del D.Lgs. 18.4.2016, n. 50, verrà pubblicato sul profilo del committente <http://www.comune.fonzaso.bl.it/> al link "Amministrazione trasparente" sezione "Bandi di gara e contratti" per la durata di quindici giorni naturali e consecutivi.

Informazioni in merito potranno essere chieste a Slongo Tania, tel 0439/570207 e-mail: personale.fonzaso@feltrino.bl.it PEC: fonzaso.bl@cert.ip-veneto.net , responsabile unico del procedimento.

Fonzaso, 18 agosto 2021

IL RESPONSABILE FINANZIARIO
Tania Slongo

Foglio condizioni per il servizio di assistenza informatica e di amministratore di sistema

1. Oggetto del servizio:

Il Servizio ha ad oggetto l'assistenza informatica ed i compiti di amministratore di sistema.

In particolare rientrano nel servizio le seguenti prestazioni.

1. Assistenza Sistemistica di Base, finalizzata alla Gestione del Sistema Centrale, della Rete Telematica Lan e Wlan e del relativo Software di Base, compresi i successivi ampliamenti ed implementazioni, ovvero:
 - mantenere il Sistema Centrale ad un livello di piena efficienza, affidabilità e sicurezza;
 - prevenire e rimuovere tutti i problemi di configurazione legati al Software di Base lato Server installato sulle apparecchiature afferenti al Sistema Centrale;
 - monitorare e mantenere in piena efficienza la Rete Telematica dell'Ente;
2. Assistenza Sistemistica del Sistema Periferico, finalizzata alla gestione sistemistica dell'intero parco postazioni di lavoro Client dell'Ente e dei relativi Software, compresi i successivi ampliamenti ed implementazioni, ovvero:
 - mantenere il Sistema Periferico, ad un livello di piena efficienza, affidabilità e sicurezza;
 - prevenire e rimuovere tutti i problemi di configurazione legati al Software di Base lato Client installato sui Personal Computer.
3. Assistenza Tecnica, per garantire la funzionalità e l'efficienza delle componenti Hardware dell'intero parco apparecchiature informatiche dell'Ente, compresi i successivi ampliamenti ed implementazioni ed i ponti radio wi-fi installati presso l'ente o presso le sedi periferiche;

Nel servizio di assistenza informatica rientra anche la nomina di amministratore di sistema ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

2. Procedura di scelta del contraente:

Saranno invitati a presentare offerta tutti gli operatori economici che lo chiederanno.

Si precisa che la successiva trattativa sarà perfezionata su portale MEPA all'iniziativa "SERVIZI - SERVIZI PER L'INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY".

3. Durata.

Il contratto avrà durata di 3 anni decorrenti dalla data di stipulazione.

4. Requisiti

E' ammessa la partecipazione dei soggetti indicati all'art. 45 del D. Lgs. n. 50/2016, che siano in possesso dei requisiti prescritti dal decreto medesimo.

Il soggetto incaricato dovrà dichiarare di essere a conoscenza degli applicativi utilizzati dal Comune.

5. Criteri di aggiudicazione:

L'aggiudicazione della gara verrà effettuata in base al criterio del prezzo più basso rispetto a quello posto a base di gara pari ad € 14.700,00 + IVA ed oneri di legge. E' fatta salva la facoltà del Comune di Fonzaso di chiedere spiegazioni sul prezzo o sui costi proposti se questi dovessero apparire anormalmente bassi, ai sensi dell'art. 97 del D. Lgs. n. 50/2016.

In caso di parità di offerta si procederà al sorteggio che si terrà in data da comunicarsi preventivamente alle ditte interessate.

6. Modalità di svolgimento del servizio

In linea generale l'assistenza dovrà essere prestata secondo le seguenti priorità e modalità:

1. assistenza operativa telefonica gratuita per la soluzione di piccoli problemi;
2. assistenza tramite controllo remoto dell'utenza.
3. assistenza diretta sul posto (on site).
4. controlli periodici on-site a cadenza almeno trimestrale di tutti i prodotti informatici a livello hardware e software.

Il ripristino delle normali condizioni di funzionamento deve di norma avvenire durante il normale orario di lavoro dei dipendenti presso gli uffici comunali, la biblioteca e le altre strutture comunali; il servizio dovrà avvenire secondo la linea generale di intervento precedentemente descritta, salvo particolari difficoltà per cui il ripristino potrà avvenire presso il laboratorio del soggetto incaricato o al di fuori dell'orario previsto previo accordo con l'amministrazione.

Il soggetto appaltante utilizzerà di norma l'hardware ed il software del Comune ma, se autorizzato, può anche fruire di proprio software e hardware per la gestione del sistema.

Il contratto di assistenza si espleta nei seguenti ambiti.

L'assistenza sistemistica di base dovrà assicurare le attività di seguito elencate in via esemplificativa:

- installare, configurare, personalizzare, mantenere in efficienza e concorrere alla corretta gestione del sistema nelle sue componenti hardware e software, anche attraverso l'ottimizzazione delle prestazioni e la pianificazione delle capacità;
- sovrintendere all'efficienza della rete telematica dell'Ente affinché venga mantenuta in condizioni di buon funzionamento ciascuna componente della rete telematica stessa, intervenendo e/o interagendo con il fornitore/manutentore dell'infrastruttura.
- monitorare le prestazioni del sistema;
- individuare i malfunzionamenti e i rallentamenti del sistema e dei prodotti software e concorrere alla loro eliminazione;
- eseguire i necessari ripristini dei dati e delle configurazioni;
- gestire tutte le problematiche inerenti al software di base ed agli ambienti operativi;
- produrre ed aggiornare la documentazione tecnica di riferimento, nell'ambito delle indicazioni ricevute dal referente per l'Amministrazione e secondo gli standard di documentazione dell'Amministrazione (in via di definizione) relativamente alla configurazione del sistema ed alle procedure operative.
- amministrare gli applicativi utilizzati nel Comune (Halley, Gestione cimiteriale, Dike per firma digitale...ecc.) nelle loro funzioni di base (inserimento utenti, abilitazione ai singoli moduli). In questi casi si avvarrà del supporto dei fornitori, unici erogatori del servizio di assistenza e manutenzione sugli specifici software
- verificare i problemi di connettività e aprire le chiamate verso il fornitore di connettività o predisporre gli interventi afferenti a quest'ultimo;
- sovrintendere alle risorse del sistema informatico e consentire a tutti gli utenti l'utilizzazione degli strumenti disponibili;
- assicurarsi della qualità delle copie di back-up dei dati e della loro conservazione in luogo adatto e sicuro;

L'assistenza sistemistica del sistema periferico dovrà assicurare le attività di seguito elencate in via esemplificativa:

- Backup della configurazione di sistema.
- aggiornamenti del sistema operativo relativo alla sicurezza di ogni postazione Client.
- aggiornamenti di applicativi standard di mercato se risolutivi di problemi conosciuti.
- verifica delle funzionalità di sistema (malfunzionamenti relativi a dischi, ventole di raffreddamento, alimentatori...).
- aggiornamento antivirus e scansione del sistema.
- controllo dello spazio occupato sull'HD e segnalazione di eventuali criticità riscontrate.
- verifica di funzionalità internet ed applicativi.
- deframmentazione dell'HD quando necessario.
- rimozione file temporanei, cookies, malware e spyware.
- gestione delle licenze d'uso.
- installazione relative patch di aggiornamento che vengono rilasciate dai produttori software per eliminare eventuali bug di sistema.

L'assistenza tecnica del sistema dovrà assicurare le attività di seguito elencate in via esemplificativa:

- l'efficienza del Parco HW, mantenendo o riportando in condizioni di buon funzionamento ciascuna apparecchiatura;
- verifica funzionamento stampanti e scanner;
- previa autorizzazione e formale impegno di spesa del Comune, la sostituzione delle apparecchiature guaste con altre di pari caratteristiche e funzionalità (o superiori) purché compatibili con il funzionamento dell'intero impianto informatico del Comune;
- la diagnosi e riparazione di guasti di natura elettrica, elettronica, logica, meccanica o altro verificatisi nelle macchine oggetto del presente;
- il tempo e la mano d'opera necessarie per la sostituzione delle parti guaste;
- il tempo e la mano d'opera necessarie per la sostituzione delle parti che il soggetto incaricato ritiene di dover sostituire per garantire il buon funzionamento delle apparecchiature, previa autorizzazione del responsabile incaricato;
- il trasporto delle apparecchiature e parti di ricambio da e verso le sedi del Comune;
- tutte le parti e/o gli elementi sostituiti, su richiesta, verranno smaltiti dalla ditta incaricata del servizio;
- nel caso in cui le strumentazioni siano ancora in garanzia sarà cura del soggetto incaricato contattare il relativo fornitore per la sostituzione dell'apparato guasto;
- sono esclusi dalla manutenzione preventiva e correttiva tutti gli apparati hardware specifici di sistema che per loro natura hanno già una assistenza specialistica garantita dal produttore (p.e. macchine fotocopiatrici o telefonici o apparecchi radio analogici).
- Per le attrezzature in garanzia il soggetto incaricato dovrà garantire il servizio di chiamata al fornitore originario.

Modalità di intervento.

Il soggetto incaricato dovrà garantire il ripristino dell'efficienza operativa specificando le cause dei danni riscontrati e delle manchevolezze eliminate attraverso rapporto di servizio sull'intervento effettuato.

Rimane esclusa dalla convenzione il costo di parti di ricambio

A tal fine il Comune su segnalazione del soggetto incaricato provvederà all'assunzione degli atti necessari per la fornitura delle parti di ricambio.

Il soggetto incaricato si farà carico di presentare periodicamente un listino di parti di ricambio che il Comune approverà se lo riterrà conveniente.

In particolare si elencano i tempi di risposta richiesti:

1. Applicazione ad alta criticità ovvero Utenza Bloccata: 4 ore
2. Applicazione critica. Ovvero utenza Utenza bloccata: Entro la giornata lavorativa
3. Applicazione non critica. Utenza bloccata Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione.
4. Applicazione non critica. Utenza non bloccata: entro i tre giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

7. Tracciabilità dei flussi finanziari

Il soggetto incaricato dovrà rispettare la normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010.

8. Rispetto della normativa in materia.

Il soggetto incaricato è tenuto ad osservare le disposizioni normative in materia previdenziale ed assicurativa e quelle di cui al D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

9. Carattere del servizio e delle prestazioni

Tutti i servizi e le prestazioni dell'appalto sono da considerarsi di pubblico interesse e come tali non potranno essere sospesi o abbandonati. In caso di sospensione o abbandono, anche parziale del servizio, esclusi i casi motivati di forza maggiore da dimostrare a cura dell'appaltatore, l'amministrazione per il tramite del responsabile di servizio, provvederà a far eseguire da altri la prestazione a totale carico delle spese e degli eventuali danni per l'inadempimento, oltre l'applicazione delle previste penalità all'aggiudicatario inadempiente.

In caso di inosservanza del contratto ed errori nello svolgimento del servizio, questi saranno contestati per iscritto al professionista e potrà essere applicata una penale.

10. Responsabile del procedimento

Responsabile del procedimento è la Dott. ssa Tania Slongo.

e-mail personale.fonzaso@feltrino.bl.it tel 0439/570207 e-mail certificata fonzaso.bl@cert.ip-veneto.net

Nell'ufficio del responsabile sono visibili gli atti del procedimento amministrativo e possono essere richieste le relative informazioni.

11. Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dagli interessati saranno trattati ai sensi del reg. UE 679/2016 e D. Lgs. 196/2003, esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento della procedura di cui trattasi.

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DIRETTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA E DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Il sottoscritto
 nato a il/...../.....
 e residente in
 via
 C.F., nella sua qualità di legale rappresentante dell'Impresa

 in qualità di

consapevole delle pene stabilite per le dichiarazioni mendaci dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii.,

manifesta il proprio interesse per la partecipazione alla procedura di affidamento del servizio indicato in oggetto e

D I C H I A R A

che l'impresa rappresentata:

- è denominata
- ha sede legale in
via
- ha partita IVA, C.F.: fax
tel. e-mail: PEC

DICHIARA ALTRESI'

- l'insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- che l'operatore economico è iscritto al Registro delle Imprese presso la CCIAA di _____ per il servizio oggetto d'appalto.
- che l'operatore è presente sulla piattaforma MEPA di Consip S.p.a. nella CATEGORIA "SERVIZI - SERVIZI PER L'INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY".

.....,

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

.....

Trattamento dati personali

I dati personali relativi alle imprese partecipanti alla gara saranno oggetto di trattamento, con o senza ausilio di mezzi elettronici, limitatamente e per il tempo necessario agli adempimenti relativi alla gara ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). Titolare del trattamento è il responsabile del procedimento. Si fa rinvio al Regolamento(UE) 2016/679 e al D. Lgs. n. 196/2003 circa i diritti degli interessati alla riservatezza dei dati.