

SERVIZIO MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE 2020/2022

CONDIZIONI DEL SERVIZIO

0 SITUAZIONE ATTUALE

- 0.1 La sede dell’Agenzia è situata in Torino, Corso Marconi, 10, 2° piano.
- 0.2 Il parco hardware attuale è composto da 11 tipologie di apparati tutti descritti nell’Allegato 1 e tutti situati presso la sede.
- 0.3 La manutenzione attuale è di due tipi: a) HD NBD (Next Business Day – Best Effort) che include l’intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata di un tecnico, controlla il componente hardware da sostituire o riparare ed entro il miglior tempo trova, ripara o sostituisce il componente guasto con un hardware identico o di maggiori prestazioni (best Effort); b) CALL TO REPAIR 24H il servizio prevede il ripristino del funzionamento dei server entro 24 ore dalla chiamata.
- 0.4 In caso di irreperibilità di una parte di ricambio per qualsiasi apparato costituente il parco hardware, compresi i server, deve essere effettuata la sostituzione dell’intera apparecchiatura con altra di pari o superiori prestazioni.

1 OGGETTO DEL SERVIZIO

- 1.1 Oggetto del servizio di manutenzione sono i seguenti servizi:
 - 1.1.1 servizio di manutenzione HD NBD dell’hardware composto da 11 tipologie di apparati tutti descritti nel dettaglio nell’Allegato 1 e tutti situati presso la sede. La manutenzione richiesta (ad eccezione del server di dominio - HP Proliant ML350 P.N. 331890-421, del server HPE ProLiant DL560 GEN10 Base - srv-mtm2 e del server HP Proliant DL 360-67 P:N. CZ 1140X20) è tutta di tipo HD NBD (Next Business Day – Best Effort) prestazioni come meglio definito al precedente punto. Nell’allegato 1 per quanto riguarda la tipologia PC si considera in manutenzione la postazione di lavoro compresa di monitor, mouse e tastiera.
 - 1.1.2 servizio di manutenzione CALL TO REPAIR 24H per il server di dominio (HP Proliant ML350 P.N. 331890-421) per il server HPE ProLiant DL560 GEN10 Base - srv-mtm2 e per il server OTX (HP Proliant DL 360-67 P:N. CZ 1140X20). Il servizio prevede il ripristino del funzionamento del server entro 24 ore dalla chiamata. Il servizio effettuato nei giorni prefestivi e festivi con orari da concordare con il direttore dell’esecuzione del contratto di cui al successivo punto 3.1.
 - 1.1.3 Per ogni intervento di cui ai paragrafi precedenti (1.1.1-1.1.2), ove ritenuto necessario dall’Agenzia, deve essere fornito il servizio di manutenzione software: formattazione hard disk, re-installazione del Sistema operativo, dei Driver relativi all’Hardware stesso (audio, video, rete, usb, ecc.) e dell’antivirus Symantec, dei driver delle stampanti di rete, dell’Office con riattivazione del collegamento internet;
 - 1.1.4 Servizio di assistenza software relativo alle apparecchiature di cui all’Allegato 1, per problemi di configurazione software comprendente:
 - eventuale formattazione hard disk e re-installazione del Sistema operativo, dei Driver relativi all’Hardware stesso (audio, video, rete, usb, ecc.) e dell’antivirus Symantec e dei driver delle stampanti di rete;
 - risoluzione delle problematiche software relative allo spazio insufficiente su disco di sistema;
 - risoluzione delle problematiche di configurazione del software relative ai programmi dell’Office (word, excel, power point, access, ecc.), programmi Adobe (reader e writer) e programmi Outlook lato client e lato server;
 - risoluzione delle problematiche di configurazione dei browser (componenti aggiuntivi,activex, certificati) con riattivazione del collegamento internet.

- configurazione firma digitale, problematiche relative al backup lato server (programma Veritas backup exec for windows server) e lato client.
- risoluzione delle problematiche software relative al backup, ripristino e configurazione con Acronis Workstation e Advanced Server.

Il servizio di assistenza software prevede una assistenza sistemistica da remoto oggetto di uno specifico canone. L'assistenza verrà prestata mediante collegamento telefonico e mediante utilizzo di specifici software di collegamento dell'host con il centro assistenza dell'affidatario.

- 1.2 I servizi di cui ai precedenti punti (fatta eccezione del servizio di cui al punto 1.1.2 sono effettuati on-site entro il giorno lavorativo seguente con orari dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dal lunedì al giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30.

2 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E DURATA

- 2.1 L'affidamento del servizio avviene mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. a) del d.lgs 50/2016 e ss.mm.ii.
- 2.2 La durata dell'affidamento è di 24 mesi.

3 DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

- 3.1 Il direttore dell'esecuzione del contratto è individuato nell'ing. Flavio Pellegrino. Per parte sua l'affidatario designerà un proprio responsabile a cui l'Agenzia farà riferimento per tutte le comunicazioni inerenti il servizio oggetto di affidamento.
- 3.2 Le comunicazioni rilevanti ai fini della gestione del contratto dovranno essere effettuate dai responsabili del contratto o loro delegati utilizzando il sistema di posta elettronica certificata.
- 3.3 L'Agenzia dispone del seguente indirizzo di PEC: mtm.torino@cert.ruparpiemonte.it
- 3.4 L'affidatario dovrà comunicare gli estremi del Responsabile del contratto entro 5 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuto affidamento.
- 3.5 La rendicontazione di tutti i servizi oggetto dell'affidamento viene indirizzata all'Agenzia all'attenzione del direttore dell'esecuzione.

4 RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

- 4.1 L'Agenzia ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, da comunicarsi all'affidatario con PEC.
- 4.2 In caso di recesso dell'Agenzia, l'Affidatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

5 PENALITÀ

- 5.1 Fatta salva la facoltà di risolvere il contratto per inadempimento, l'Agenzia può applicare una penale pari a:
- □€ 50,00 per ogni giorno di ritardo nell'espletamento dei servizi richiesti;
 - □€ 40,00 per ciascun giorno lavorativo in cui la prestazione dei servizi di cui alla presente procedura, viene erogata in difformità alle specifiche richieste;
- 5.2 L'inadempimento è formalmente contestato dall'Agenzia tramite PEC entro e non oltre i primi 10 giorni del mese successivo a quello in cui è stato registrato l'evento, valorizzando le penali corrispondenti.

6 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 6.1 La fatturazione dei servizi è posticipata e sarà effettuata bimestralmente (ogni bimestre sarà fatturata la sesta parte del canone complessivo annuale).
- 6.2 E' richiesta una fatturazione di tipo riepilogativo, con i dettagli relativi alla tipologia dei servizi. E' inoltre richiesta l'indicazione del CIG della procedura in fattura.
- 6.3 Il termine per il pagamento delle fatture è stabilito in giorni 30 gg. dalla data di ricevimento; le fatture devono essere intestate a: Agenzia della mobilità piemontese - Corso Marconi, 10 – 10125 Torino – C.F. 97639830013.
- 6.4 La fatturazione del servizio dovrà avvenire in forma elettronica. il codice univoco ufficio dell'Agenzia della mobilità piemontese è UFEL9H. i servizi oggetto della fornitura devono essere fatturati in regime di cd "split payment" con l'annotazione in fattura "scissione dei pagamenti".
- 6.5 Eventuali penali o detrazioni per mancata esecuzione verranno imputate alla prima fattura utile ammessa al pagamento.
- 6.6 Il pagamento delle fatture è sospeso qualora l'Agenzia acquisisca un D.U.R.C. irregolare (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

7 DISPOSIZIONI FINALI

- 7.1 Le spese contrattuali, se dovute (bolli, registrazione ecc.), sono a carico dell'affidatario.
- 7.2 L'affidatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuta e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso corrisposto.

8 FORO COMPETENTE

- 8.1 Il criterio generale di risoluzione di eventuali controversie che dovessero sorgere fra l'Amministrazione e l'Impresa è ispirato alla risoluzione rapida e con procedure semplificate, senza ostacolare la correttezza e la continuità nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, in modo da prefigurare i rimedi contenziosi come estrema soluzione.
- 8.2 Tutte le controversie che non potranno essere definite in via amministrativa, saranno deferite al Giudice ordinario.
- 8.3 Il Foro competente è quello di Torino.
- 8.4 Per quanto non specificatamente previsto sono applicate le disposizioni del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.

9 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

- 9.1 Il Responsabile del procedimento è il sig. Antonio Camposeo