



# PROVINCIA DI MATERA

AREA III

*Ufficio Transizione Digitale*

## CAPITOLATO D'ONERI

**Servizio di assistenza sistemistica, manutenzione della rete informatica, assistenza adempimenti amministrazione trasparente, e assistenza e manutenzione portale Web istituzionale della Provincia di Matera per gli anni 2024, 2025 e 2026.**

### Articolo 1 - Definizioni e Generalità

Il presente Capitolato Speciale viene redatto sotto l'osservanza delle norme di cui al D.Lgs. 36/2023 – Codice dei Contratti Pubblici.

Per "Ditta" si intende l'impresa affidataria del servizio in oggetto.

Per "Stazione appaltante" si intende la Provincia di Matera.

Nell'esecuzione del servizio di assistenza sistemistica, manutenzione della rete informatica, assistenza adempimenti amministrazione trasparente e servizio di assistenza e manutenzione per gli anni 2024-2026 del Portale Web Istituzionale della Provincia di Matera, la ditta avrà come referente il Responsabile per la Transizione Digitale dell'ente, Dott. De Capua Enrico.

### Articolo 2 - Oggetto dell'appalto e sopralluogo

L'appalto ha per oggetto la fornitura per gli anni 2024-2026 dei seguenti servizi:

- IT System Management Support e Helpdesk: dovrà garantire le attività di conduzione, amministrazione, assistenza e ripristino del funzionamento sia logico sia fisico dei sistemi IT centrali. I servizi richiesti dovranno assicurare la piena operatività delle infrastrutture tecnologiche centrali (Reti, Server, Firewall, Storage, software di base) nonché disponibilità e prestazioni delle applicazioni su di esse installate e l'integrità dei dati presenti;
- assistenza e manutenzione del portale Web istituzionale della Provincia di Matera;
- assistenza agli adempimenti di amministrazione trasparente.

Per "IT System Management" si intende la conduzione operativa (sistemistica), manutenzione e gestione:

- servizi di manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi centrali: Server, Switch, Nas, Microsoft Active Directory, Mail Server, Backup Management;
- servizi di manutenzione, gestione e conduzione operativa della sicurezza IT: Firewall perimetrale e relativi servizi di sicurezza, gestione connettività multiple, servizi Internet esposti, connessioni remote VPN;
- servizi di manutenzione, gestione e conduzione operativa dell'ambiente di virtualizzazione;
- servizio di installazione, configurazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa della sicurezza informatica;

Inoltre, si richiedono i seguenti servizi:

- Servizio di Helpdesk da remoto;
- Supporto e consulenza sulle procedure organizzative per l'adempimento degli obblighi previsti per l'Amministrazione Trasparente;
- Assistenza al software di base e di automazione d'ufficio (installazioni, configurazioni, assistenza agli operatori);
- Assistenza di base ed applicazione delle correzioni e degli aggiornamenti rilasciati agli applicativi in uso negli uffici comunali delle software house;
- Gestione del ricambio generazionale dell'hardware dell'ente;
- Formazione del personale nelle discipline informatiche (sedute di addestramento) all'impiego dei sistemi operativi e dei prodotti software per la produttività individuale condotte sul posto di lavoro;
- Gestione del servizio di posta elettronica dell'ente (client/server);
- Gestione delle politiche di sicurezza interna all'ente;
- Supporto alla stesura di capitolati d'appalto per materiale IT e TLC;
- Stesura di progetti tecnologici per l'ottenimento di finanziamenti provinciali, regionali e statali;
- Collaborazione nella gestione delle procedure di acquisto di hardware e software;
- Validazione dei contratti, delle bolle e fatture riguardanti l'acquisto di materiale informatico;
- Gestione dei rapporti con fornitori di telefonia e telecomunicazioni;
- Gestione dei rapporti con fornitori della connettività Internet;
- Programmazione acquisti nell'anno in relazione alle disponibilità di bilancio;
- Ricerca di fornitori specializzati per esigenze particolari e gestione rapporti con gli stessi;
- Supporto nelle controversie riguardanti argomenti tecnico-informatico.

riguardo invece alla manutenzione del portale web istituzionale e amministrazione trasparente:

- Servizio di assistenza e manutenzione evolutiva del Portale Istituzionale, aggiornamenti normativi ed eventuali nuove sezioni da integrare e/o strutturare incluso assistenza al Content Management System;
- Servizio su richiesta dell'Ente di pubblicazione di nuovi contenuti;
- Servizio di assistenza, monitoraggio e manutenzione sistemistica, incluso aggiornamenti di patch di sistema, moduli e release di software di base e di ambiente;
- Supporto e consulenza sulle procedure organizzative per l'adempimento degli obblighi previsti per l'amministrazione trasparente.

Gli interventi di manutenzione e assistenza della sala server dovranno essere svolti on-site entro e non oltre 1 ora a partire dalla richiesta recapitata tramite mail o comunque per le vie brevi, da parte dell'ente.

Qualunque tipo di intervento da effettuare in sala server o comunque sulla rete dell'ente, dovrà essere concordato previa riunione on-site con il responsabile della transizione digitale.

E' inoltre richiesto che la ditta aggiudicataria della gara abbia almeno una o più sedi operative nella

Provincia di Matera.

### **Sopralluogo**

Il Fornitore dovrà essere pienamente consapevole del contesto hardware e software dell'Ente: tipologia dei sistemi client, server, apparati di rete attivi, reti, basi di dati e delle configurazioni hardware e software adottate o in previsione di essere adottate. A tale scopo è obbligo del Fornitore effettuare preventivamente, pena esclusione dalla procedura di gara, un sopralluogo: quest'ultimo, effettuato da parte del legale rappresentante del concorrente o di un suo delegato (munito di apposita delega a firma del rappresentante legale e di fotocopia del documento di identità di quest'ultimo) dovrà essere concordato e pianificato con responsabile della transizione digitale.

L'attestazione di sopralluogo verrà rilasciata in duplice copia: una copia verrà conservata agli atti dell'Ufficio e l'altra consegnata al concorrente, da allegare alla domanda di partecipazione. N.B. La mancata allegazione dell'attestazione di sopralluogo non costituisce causa di esclusione dalla procedura se la stessa risulta effettuata, come da copia conservata agli atti dell'Ufficio .

Gli operatori economici dovranno effettuare un sopralluogo presso gli uffici dell'Ente siti in via Ridola 60 – Matera. Il sopralluogo potrà essere effettuato entro il 15/02/2024 (tutti i giorni entro le ore 14:00). La data e l'ora del sopralluogo dovranno essere concordati con il referente Ufficio Transizione Digitale, Ing. Eletti Giovanni, raggiungibile ai seguenti recapiti: email: g.eletti@provincia.matera.it;

Il verbale di sopralluogo firmato dal responsabile del procedimento o dal dirigente incaricato dovrà essere inserito nella documentazione amministrativa.

### **Articolo 3 - Importo dell'appalto**

L'importo previsto per il servizio, per la durata di complessivi 36 mesi, è stimato in €.90.000,00 iva esclusa per l'intera durata del contratto.

Detto importo comprende il corrispettivo di tutti i servizi e prestazioni oggetto dell'appalto.

### **Articolo 4 - Durata dell'appalto**

L'appalto ha durata di 36 mesi con inizio presunto dal 1/04/2024 e scadenza al giorno 30/03/2027 e comunque a partire dall'effettiva data di stipula del contratto.

La Provincia si riserva la facoltà di prorogare la durata del servizio, oltre i termini contrattuali previsti, fino all'espletamento delle operazioni di eventuale gara, ferme restando le condizioni stabilite con l'affidamento.

La Provincia darà comunicazione della proroga tramite PEC inviata 15 giorni prima della scadenza del contratto.

La ditta resta vincolata al pieno rispetto delle norme e prescrizioni del presente capitolato per tutta la durata dell'appalto.

### **Articolo 5 - Referente della Ditta affidataria**

La ditta dovrà procedere all'individuazione di un Responsabile referente per l'affidamento con compiti di coordinamento, verifica e controllo del personale e delle prestazioni, il quale dovrà,

inoltre, essere costantemente reperibile per via telefonica anche oltre l'orario di servizio.

Tale nominativo dovrà essere reso noto alla Provincia con comunicazione a mezzo PEC prima dell'inizio dell'appalto.

Il Referente dovrà essere una persona dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale e incaricata dall'impresa della gestione di tutti gli aspetti del servizio.

Qualora, in corso d'opera, tale soggetto venga sostituito, dovrà essere comunicato prontamente attraverso i medesimi canali di informazione.

### **Articolo 6 – Personale**

La Ditta affidataria dovrà:

- assicurare il servizio con proprio personale specializzato che dovrà risultare regolarmente assunto secondo le vigenti normative. Ogni incombenza inerente il servizio è svolta dal personale alle dipendenze della ditta, che rimane alle sue esclusive dipendenze e non deve avere rapporti di alcuna genere con l'Amministrazione.
- possedere, all'interno del proprio organico aziendale, personale aventi le seguenti certificazioni, o simili:
  - VMware VCP 5 DCV (Data Center Virtualization);
  - Sophos Firewall Engineer 18.5;
  - Veeam Availability Suite VMTSP.

L'impiego di personale di servizio deve essere costantemente adeguato, come numero e come qualifica, affinché esso risulti svolto in maniera efficiente, rapida e razionale.

La ditta dovrà rispondere per i suoi dipendenti che non osservassero modi seri o cortesi o fossero trascurati o assumessero un comportamento irrispettoso o usassero un linguaggio riprovevole.

L'Ente, su specifica richiesta dell'Ufficio avrà la facoltà di chiedere la sostituzione delle persone non gradite sul piano comportamentale o del rendimento.

Nel caso di esercizio di tale facoltà, la ditta dovrà provvedere alla sostituzione delle persone non gradite entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della richiesta.

### **Articolo 7 - Modalità di esecuzione del servizio - Descrizione degli interventi.**

La ditta s'impegna ad eseguire il servizio di assistenza e manutenzione oggetto del presente capitolato senza soluzione di continuità, a regola d'arte e con la massima cura, diligenza e tempestività, destinando a tali prestazioni il numero di unità lavorative e di ore necessario ad assicurare il perfetto e puntuale adempimento delle obbligazioni assunte.

Particolari esigenze relative ad interventi fuori dagli orari di lavoro soliti dell'ente, saranno eventualmente concordate all'occorrenza.

### **Articolo 8 – Divieti**

Ai dipendenti della ditta è fatto divieto di intervenire sulle postazioni di lavoro dell'ente senza autorizzazione.

Gli interventi da remoto, quando possibili, saranno concordati preventivamente con il referente della ditta tramite le vie brevi.

### **Articolo 9 - Prodotti, attrezzature e materiali impiegati**

La manutenzione non prevede la sostituzione delle componenti hardware delle postazioni di lavoro e della sala server, all'interno della quale sono presenti server, concentratori, firewall e gruppi di continuità.

La ditta appaltante avrà il compito di verificare quotidianamente lo stato di fatto delle componenti e avvertire tempestivamente l'ente in caso si necessiti di nuove forniture per garantire il corretto funzionamento di tutte le componenti.

#### **Articolo 10 - Risoluzione del contratto**

Dopo quattro inadempienze gravi, anche non consecutive, contestate per iscritto alla ditta, non seguite da interventi di ripristino, l'Amministrazione procederà alla risoluzione del contratto.

Costituiscono inoltre cause di risoluzione del contratto:

- applicazione di condizioni retributive, contributive e assicurative inferiori a quelle risultanti dal CCNL nel settore di appartenenza, dagli accordi locali e dalle leggi;
- dolo o frode nella esecuzione degli obblighi contrattuali;
- gravi violazioni sulle norme di sicurezza per i propri dipendenti;
- sospensione arbitraria del servizio;
- cessione in tutto o in parte del contratto;
- motivi di pubblico interesse;
- intervenuto fallimento o altre procedure concorsuali a carico dell'Impresa.

L'Amministrazione si riserva comunque il diritto di recedere dal contratto in qualunque momento avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1671 del c.c., oltre ad agire per il risarcimento del maggior danno patito.

L'Amministrazione procederà ad intimare con Pec alla ditta affidataria del servizio di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro i termini della diffida.

Qualora la ditta non dovesse provvedere a quanto intimato, l'Amministrazione procederà di diritto alla risoluzione del contratto.

La risoluzione del contratto opera automaticamente nel caso di fallimento o cessazione della ditta.

#### **Articolo 11 - Condizioni di pagamento**

L'appalto è a corpo e il canone è dovuto in misura fissa. La ditta, pertanto, presenterà fatture elettroniche trimestrali posticipate.

Al pagamento si provvederà mediante accredito sul conto corrente bancario preventivamente comunicato all'Amministrazione entro il termine di 30 giorni, naturali e consecutivi, dalla data di registrazione delle fatture previa acquisizione dagli Istituti competenti di regolare Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C) come stabilito dalla normativa vigente in materia.

In caso di D.U.R.C irregolare, i singoli pagamenti rimarranno in sospeso fino ad avvenuto accertamento dell'entità dell'irregolarità contributiva o definizione mediante regolarizzazione del debito stesso.

Le eventuali contestazioni sulla qualità del servizio interrompono il termine di ammissione a pagamento delle fatture.

La ditta si impegna a notificare tempestivamente le variazioni che si verificassero nelle modalità di

pagamento. In difetto di tale notificazione, anche se le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, l'impresa esonera l'amministrazione da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

#### **Articolo 12 – Spese di contratto e oneri speciali**

Sono a carico della ditta affidataria tutte le spese del contratto.

#### **Articolo 13 - Foro competente – controversie**

Tutte le controversie in materia contrattuale che dovessero sorgere e che non potessero essere risolte in via bonaria dalle parti, sono di competenza esclusiva del Tribunale ordinario di Matera.

#### **Articolo 14 - Trattamento dati personali**

In applicazione dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003 e ss. mm.ii. e del Regolamento Europeo 679/2016 il trattamento dei dati personali è finalizzato esclusivamente a questo rapporto contrattuale, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

#### **Articolo 15 – Disposizioni finali**

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato d'appalto si fa espresso riferimento alle norme del codice civile che disciplinano i contratti, alle disposizioni della normativa vigente in materia di contratti pubblici.