



# CITTA' DI MUGGIO'

*Provincia di Monza e della Brianza*

---

Piazza Matteotti n. 1 – Cap 20835 – Telefono 039 2709.1 – Telefax 039 792985  
E-mail: [ict@comune.muggio.mb.it](mailto:ict@comune.muggio.mb.it) – PEC: [comune.muggio@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.muggio@pec.regione.lombardia.it)  
Sito internet: [www.comune.muggio.mb.it](http://www.comune.muggio.mb.it) – C.F. 02965420157 – P.I. 00740570965  
**AREA SERVIZI AL CITTADINO**  
**SERVIZIO I.C.T.**

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI AMMINISTRAZIONE E DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE DAL 01/10/2019 AL 30/09/2021**

### **Premessa**

Il presente capitolato regola il servizio di amministrazione nonché di gestione, assistenza e manutenzione del sistema informatico comunale per il periodo 01/10/2019 - 30/09/2021 tra il Comune di Muggiò (di seguito “il Comune” o “l’Amministrazione Comunale”) e la società “\_\_\_\_\_” (di seguito “il Fornitore”).

Il sistema informatico comunale si compone, alla data del 16/09/2019, delle attrezzature di cui all’Allegato 1.

Il sistema informatico comunale potrà essere incrementato o modificato nel corso del periodo di durata del contratto con atto unilaterale dell’Amministrazione Comunale, sulla base delle insindacabili esigenze della stessa, senza che la modifica possa costituire ragione di rifiuto all’espletamento degli interventi oggetto del presente contratto.

Le sedi comunali ove sono collocati gli apparati elencati nell’Allegato 1 sono le seguenti:

- Villa Casati, piazza Matteotti n. 1;
- Palazzo Isimbardi, piazza Matteotti n. 5;
- Palazzo Brusa, via San Rocco n. 8;
- Biblioteca comunale, piazza Garibaldi n. 20;
- Asilo Nido comunale G. Brodolini, via Galvani n. 2;
- Cimitero comunale, viale Rimembranze n. 1;
- Magazzino comunale, via Figini n. 12.

## **Art. 1 - Oggetto della prestazione**

Il Fornitore si impegna a garantire il mantenimento in efficienza del sistema informatico comunale mediante l'effettuazione dei seguenti interventi:

*1.1. - Gestione del sistema informatico con assunzione obbligatoria del ruolo di Amministratore di sistema in coordinamento con il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) già designato con decreto sindacale protocollo n. 18678 del 25.06.2019.*

- Gestione del sistema informatico con assunzione obbligatoria del ruolo di Amministratore di sistema.

*1.2. - Gestione e manutenzione del sistema informatico comunale.*

- Gestione e manutenzione di tutti gli hardware e i software in dotazione al Comune e risoluzione dei problemi legati al corretto funzionamento degli stessi;
- Eventuale assistenza all'utilizzo dei programmi di più comune dotazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Libre Office, Open Office, MS Windows, MS Word, MS Excel, MS Internet Explorer; Mozilla Thunderbird, MS Outlook, Firefox Mozilla, Google Chrome, Opera;
- Assistenza tecnica sulla rete LAN per operazioni di configurazione client-server; manutenzione degli indirizzi IP, dei servizi di DHCP, Wins e DNS;
- Assistenza sul sistema di posta elettronica;
- Gestione e assistenza switch, router e altri apparati di rete in dotazione presso le strutture comunali;
- Gestione e assistenza di sistemi antivirus su tutte le postazioni, con controllo periodico dell'aggiornamento firme tramite servizi Remote Desktop Protocol (RDP);
- Gestione e assistenza del security pack per web mail con controllo delle mail di tipo spam;
- Gestione e assistenza del sistema di backup;
- Fruizione di servizi RDP con soluzione di monitoraggio da remoto delle sopra citate gestioni;
- Patch management sul sistema informativo con controllo e implementazione in ambito client (S.O. Windows e Office o altri software in uso) e in ambito server;
- Consulenza nella valutazione delle specifiche esigenze del Comune per quanto riguarda la sostituzione dell'hardware e dei software obsoleti, l'implementazione del sistema informatico, le nuove tecnologie impiegabili, ecc.;
- Messa a punto e gestione di un sistema tipo dashboard che consenta la gestione da remoto dei pc della rete locale e la verifica delle caratteristiche hardware e di quanto installato sulle macchine stesse;
- Ottimizzazione dell'uso delle risorse hardware in funzione delle caratteristiche dei software applicativi utilizzati dall'Ente con particolare riferimento alla tecnologia di virtualizzazione dei server e ai sistemi di storage.

## **Art. 2 – Modalità di esecuzione della prestazione**

Per le attività di cui all'articolo 1 il Fornitore si impegna a mettere a disposizione un tecnico di livello almeno "senior" che possa intervenire sulle problematiche segnalate dal servizio I.C.T.

Gli interventi dovranno essere effettuati direttamente presso la sede comunale, ovvero presso le altre sedi distaccate situate all'interno del territorio di Muggiò.

Fatta salva l'obbligatorietà del presidio settimanale di cui all'articolo 2.2, per le richieste che, a giudizio di entrambe le parti, non richiedano la presenza di un tecnico on site, è consentito l'espletamento del servizio tramite assistenza telefonica ovvero a mezzo software che permetta l'accesso da remoto.

### *Art. 2.1 – Help Desk*

Il Fornitore è tenuto ad attivare un servizio di Help Desk che garantisca a tutti i dipendenti comunali un singolo punto di contatto per la risoluzione delle problematiche segnalate.

L'assistenza telefonica dovrà essere erogata da personale specialistico per il supporto necessario alla risoluzione delle problematiche relative agli elementi definiti dall'ambito di copertura contrattuale dal precedente articolo 1.

Il servizio di Help Desk dovrà essere erogato nelle seguenti fasce orarie:

- da lunedì a venerdì: 08.30-12.30 e 14.30-18.00;
- sabato: 8.30-12.30.

In occasione delle consultazioni elettorali e/o referendarie dovrà essere garantita l'assistenza tecnica nei giorni e negli orari in cui opererà l'ufficio elettorale.

### *Art. 2.2 – Servizi Specialistici on Site*

Il servizio prevede l'erogazione di una mezza giornata a settimana (composta da almeno 4 ore lavorative) di attività on-site del tecnico sistemista per interventi di gestione dell'infrastruttura.

Le attività potranno essere erogate da Specialist con competenze diverse in funzione della tipologia di attività richiesta, su avvallo del Service Manager.

## **Art. 3 – Tempistica di intervento**

I tempi di intervento variano in funzione dei sinistri occorsi, come di seguito definiti:

### ***Definizioni:***

Malfunzionamento Bloccante Server	Tutti i malfunzionamenti che rendono impossibile l'operatività del Comune nello svolgimento di una o più delle sue funzioni primarie.  In caso di malfunzionamento bloccante il Fornitore può mettere in atto procedure di "work around" atte al ripristino temporaneo della operatività eventualmente con prestazioni ridotte (es. la sostituzione temporanea di server o apparati con server o apparati di sua proprietà o lo spostamento delle applicazioni su altro server
-----------------------------------	--

	funzionante). In tal caso il malfunzionamento bloccante passerà allo stato di “non bloccante”.
Malfunzionamento Bloccante Rete	Tutti i malfunzionamenti che rendono impossibile la connettività di una o più sedi per lo svolgimento delle sue funzioni. In caso di malfunzionamento bloccante il Fornitore può mettere in atto procedure di “work around” atte al ripristino temporaneo della operatività eventualmente con prestazioni ridotte.  In tale caso il malfunzionamento bloccante passerà allo stato “non bloccante”.
Malfunzionamento Non Bloccante Server	Tutti i malfunzionamenti che non rientrano nella categoria precedente.
Malfunzionamento Non Bloccante Rete	Tutti i malfunzionamenti che non rientrano nella categoria precedente.

I termini, perentori e indifferibili, entro i quali effettuare gli interventi di assistenza sono quelli indicati nella tabella sottostante e decorrono dalla richiesta d'intervento da parte dell'Amministrazione Comunale; tale richiesta verrà inoltrata mediante e-mail o altro mezzo idoneo a individuare con certezza il momento in cui la stessa è stata effettuata.

Indicatori del livello di servizio (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Modalità di rilevazione	Tempo massimo di intervento
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Bloccante	Server	Remoto	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con assistenza telefonica o con modalità remote.	Entro 4 ore e 30 minuti
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Bloccante.	Server	On-site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con assistenza telefonica o con modalità remote.	NBD (Next Business Day)
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Bloccante	Rete	Remoto	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con assistenza telefonica o con modalità remote.	Entro 4 ore e 30 minuti
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Bloccante.	Rete	On-site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con assistenza telefonica o con modalità remote	NBD (Next Business Day)
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Non Bloccante.	Server o Rete	Remoto	Tempo intercorso tra l'assegnazione della chiamata e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con assistenza telefonica o con modalità remote.	Entro 12 ore.
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Non Bloccante.	Server o Rete	On-site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con assistenza telefonica o con modalità remote	Entro 24 ore.

#### **Art 4 – Durata del contratto**

La prestazione di servizio avrà inizio il 01/10/2019 e si concluderà il 30/09/2021.

#### **Art. 5 – Responsabilità del Fornitore**

Il Fornitore risponde di eventuali danni arrecati a persone e a cose, in seguito ad attività svolta senza la diligenza richiesta.

#### **Art. 6 – Penali**

Le penali verranno calcolate come segue:

Indicatori del livello di servizio Offerta (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Valore Penale
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Bloccante	Server; Rete	Remoto; on site	€ 40,00 per ogni ora di ritardo, con raddoppio della penale dopo il superamento del doppio del relativo tempo di SLA.
Tempi risoluzione del Malfunzionamento Non Bloccante.	Server; Rete	Remoto; on-site	€ 20,00 per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al tempo di SLA.

La richiesta e il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione rispetto alla quale si è reso inadempiente.

#### **Art. 7 – Prestazioni non quantitativamente previste dal presente contratto**

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Comune di Muggiò, entro cinque giorni lavorativi dalla chiamata, un tecnico senior on-site per fornire prestazioni di assistenza tecnica, sistemistica e informatica non quantitativamente previste dal presente capitolato.

L'Amministrazione Comunale non sarà, in alcun caso, tenuta a garantire al Fornitore l'espletamento di un monte ore minimo di dette prestazioni.

#### **Art. 8 – Pagamento delle prestazioni**

Le prestazioni di cui al presente capitolato verranno pagate applicando i prezzi unitari nella misura offerta dall'azienda aggiudicataria.

Il pagamento dei canoni convenuti, comprensivi di tutte le spese di viaggio, trasferta e simili, nessuna esclusa, sarà liquidato previa presentazione di regolare fattura pagabile a 30 giorni mediante sistema di fatturazione elettronica della P.A., da emettere:

- in ragione del 25% nel mese di gennaio 2020;

- in ragione del 25% nel mese di settembre 2020;
- in ragione del 25% nel mese di gennaio 2021;
- in ragione del 25% nel mese di settembre 2021.

### **Art. 9 – Obblighi del Fornitore**

Il Fornitore è obbligato ad osservare e fare osservare scrupolosamente al proprio personale le norme antinfortunistiche, dotandolo di tutto quanto necessario alla prevenzione degli infortuni, in conformità alle norme vigenti in materia (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

Il Fornitore deve, inoltre, tener conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, alle condizioni di lavoro, secondo quanto previsto dall'art. 110 del citato D.Lgs. 81/2008.

### **Art. 10 – Chiusura delle attività**

A conclusione dell'appalto, il Fornitore dovrà assicurare, oltre il termine contrattuale e senza alcun onere aggiuntivo, un periodo di 15 (quindici) giorni per l'attività di start up dell'eventuale subentrante aggiudicatario, fornendo all'Amministrazione Comunale e al subentrante specifica relazione in merito all'attività svolta e specifica "consegna" per le attività in essere e da completare, oltre a tutte le informazioni e le credenziali di accesso necessarie per la conoscenza e la gestione del parco macchine e del sistema attivo nel suo complesso.

### **Art. 11 – Foro competente**

Per qualsiasi controversia circa l'interpretazione, l'adempimento, l'esecuzione e la validità del presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Monza.