

# Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Caserta

DETERMINA DIRIGENZIALE N. 590 DEL 25-09-2013

**OGGETTO:**

**Sistema informativo pianificazione manutenzione gestione - Servizio di manutenzione hardware e software del sistema informativo dell'Ente. Approvazione capitolato tecnico ed avvio procedura di gara. CIG: Z720B8B370**

## IL DIRETTORE GENERALE

### Premesso

- che, con determina dirigenziale n. 456 del 12/08/2010 veniva indetta la gara, per il servizio di manutenzione hardware e software del sistema informativo dell'Ente, successivamente espletata e con atto fiduciario repertorio n. 53362 del 08/06/2012, per la durata di anni uno, dal 08/06/2012 al 08/06/2013;
- che, essendo giunto a termine il contratto citato in precedenza, si rende necessario ed urgente, avviare la procedura per l'indizione di nuova gara per il servizio di manutenzione hardware e software;
- che, con nota n. IN/2013/1191/C1 del 19/09/2013, il Responsabile del C.E.D. trasmetteva il Capitolato Tecnico per "Servizio di manutenzione hardware e software del sistema informativo dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Caserta";
- che, dal Capitolato Tecnico si desume che la spesa, per il servizio di manutenzione hardware e software, ammonta a complessivi 30.000,00 euro oltre IVA;
- che, con determina dirigenziale n. 577 del 19/09/2013, veniva impegnata la somma opportuna alla copertura della spesa di € 36.000,00 IVA inclusa, per il servizio di che trattasi, impegno n. 526 del 12/09/2013 sul capitolo 6.2.11.20 ART.3 "Macchine elettroniche d'ufficio"

### Ritenuta

L'opportunità e l'urgenza di porre in essere tutte le procedure atte all'affidamento del servizio di che trattasi;

Visto lo Statuto;

Richiamate le proprie competenze;

## DETERMINA

1. **Richiamare** tutte le premesse quale parte integrante della presente determina;
2. **Approvare** la documentazione tecnica necessaria all'espletamento dell'affidamento del servizio;
3. **Attivare** apposita procedura semplificata per la scelta della ditta fornitrice del servizio;
4. **Trasmettere** la presente ai Settori interessati per i consequenziali adempimenti.

C.E.D.  
Il Responsabile  
(P.I. Filippo Romano)

IL DIRETTORE GENERALE  
(Avv. Ernesto Toti)



# Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Caserta

DETERMINA DIRIGENZIALE N. 456 DEL 12-08-2010

**OGGETTO:** Servizio di manutenzione hardware e software del sistema informativo dell'Ente. Approvazione capitolato tecnico ed avvio procedura di gara.

## IL DIRETTORE GENERALE F.F.

### Premesso

- che, esiste l'esigenza, da tempo, di dotare l'Istituto del servizio di manutenzione hardware e software del sistema informativo, in modo da rendere le attività operative gestionali sempre più efficienti, fluide e puntuali;
- che, nell'ambito delle attività per l'aggiornamento del sistema informativo dell'Ente è prevista la fornitura del servizio di manutenzione hardware e software;
- che, con nota n. US/2009/5809/C1 del 28/10/2009 e con nota n. US/2009/6683/C1 del 01/12/2009, il Responsabile del C.E.D. rappresentava, l'urgente, necessità di avviare tutte le procedure ed attività volte all'aggiornamento del sistema informativo dell'ente, e quindi anche di dotare l'Istituto, di un servizio di manutenzione hardware e software del sistema informativo;
- che, con nota n. IN/2010/536/C1 del 09/08/2010, il predetto Responsabile del C.E.D. trasmetteva il Capitolato Tecnico per "Servizio di manutenzione hardware e software del sistema informativo dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Caserta";
- che, dal Capitolato Tecnico si desume che la spesa, per il servizio di manutenzione hardware e software, ammonta a complessivi 30.000,00 euro oltre IVA;

### Ritenuta

L'opportunità e l'urgenza di porre in essere tutte le procedure atte all'affidamento del servizio di che trattasi;

Visto lo Statuto;

Richiamate le proprie competenze;

## DETERMINA

1. Richiamare tutte le premesse quale parte integrante della presente determina;
2. Approvare la documentazione tecnica necessaria all'espletamento dell'affidamento del servizio;
3. Attivare apposita procedura semplificata per la scelta della ditta fornitrice del servizio;
4. Impegnare, la relativa spesa, sull'apposito capitolo di bilancio per i seguenti importi distinti per anno:

- a) Anno 2010 – mesi 2 – la somma di 5.000,00 euro oltre IVA dovuta per legge;
- b) Anno 2011 – mesi 10 – la somma di 25.000,00 euro oltre IVA dovuta per legge;

per l'importo complessivo di Euro 36.000,00 (IVA inclusa), di cui 6.000,00 euro (IVA inclusa) trovano copertura nel bilancio di previsione dell'attuale anno, mentre la residua somma di 30.000,00 euro (IVA inclusa) dovrà essere impegnata nel bilancio di previsione dell'anno 2011;

5. Trasmettere la presente ai Settori interessati per i conseguenziali adempimenti.

IL DIRETTORE GENERALE F.F.  
(Ing. Attilio Reggiani)

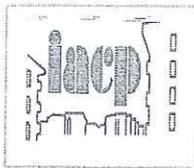
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO

ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA

SI ATTESTA CHE LA SOMMA DI € 6.000,00 COMPRESIVA DI I.V.A. ED ALTRI EVENTUALI ONERI, DERIVANTE DALLA PRESENTE DETERMINA DIRIGENZIALE, TROVA COPERTURA FINANZIARIA SUL CAPITOLO 6.1.04.20 ARTICOLO 5 DEL BILANCIO AD OGGETTO: "Gestione sistema informatico".

IMPEGNO DELLA SPESA NR. 448 DEL 2010

L'ISTRUTTORE DIR. MO. CONTABILE F.F.  
(Reg. Clemente Carfora)



# Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Caserta

DETERMINA DIRIGENZIALE N. 524 DEL 19-09-2013

**OGGETTO:** Sistema informativo – pianificazione – manutenzione - gestione hardware e software.

## IL DIRETTORE GENERALE

### Premesso

- che, il sistema informativo dell'Ente è composto da una parte hardware o parte fisica, comprendente tutti gli elementi elettronici quali l'impianto di rete, server, pc, stampanti ed altro e da una parte software ovvero l'insieme dei programmi applicativi e sistemi operativi funzionanti sulla piattaforma hardware;
- che con note: n. US/2009/5809/C1 del 28/10/2009, n. US/2009/6683/C1 del 01/12/2009, n. IN/2010/758/C1 del 21/09/2010 il Responsabile dell'Ufficio C.E.D. esponeva la necessità di adeguare ed aggiornare tale sistema informativo;
- che, le attività di progettazione, pianificazione ed esecuzione per l'adeguamento ed aggiornamento del sistema informativo dell'Ente sono concluse;
- che tutti gli apparati hardware e tutto il software è stato aggiornato, e quindi il sistema nella sua totalità risulta a regime produttivo;
- che, il Responsabile del C.E.D., con nota n.IN/2013/311/C1 del 21/02/2013, quantizzava la spesa per la pianificazione – manutenzione – gestione ordinaria, del sistema informativo' in: € 69.389,90 sul capitolo di bilancio 6.2.11.20 art. 3 "Macchine elettroniche per ufficio" e € 100.791,63 sul capitolo di bilancio 6.1.04.20 art. 5 "Gestione sistema informatico" ;
- che, in attesa dell'espletamento dei provvedimenti relativi a quanto indicato in premessa;

### Visto

Lo statuto dell'Ente;

### Richiamata

La propria competenza

## DETERMINA

1. **Impegnare** la somma di € 69.389,90 sul capitolo di bilancio di previsione 2013 n. 6.2.11.20 art. 3 ad oggetto: "Macchine elettroniche per ufficio" che presenta la disponibilità e la somma di € 100.791,63 sul capitolo di bilancio di previsione 2013 n. 6.1.04.20 art. 5 ad oggetto: "Gestione sistema informatico" che presenta la disponibilità ;
2. **Trasmettere** la presente ai Settori interessati per i consequenziali adempimenti.

C.E.D.  
Il Responsabile  
(P.l. Filippo Roanno)

SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO

IL DIRETTORE GENERALE  
(Avv. Ernesto Toti)

### ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA

SI ATTESTA CHE LA SOMMA DI € 69.389,90 DERIVANTE DALLA PRESENTE DETERMINA DIRIGENZIALE, TROVA COPERTURA FINANZIARIA SUL CAPITOLO 6.2.11.20 ART. 3 DEL BILANCIO DI PREVISIONE 2013 AD OGGETTO: "Macchine elettroniche per ufficio".

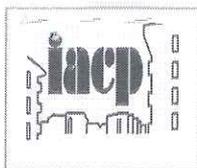
IMPEGNO DELLA SPESA NR. 526 DEL 12/09/2013

SI ATTESTA CHE LA SOMMA DI € 100.791,63 DERIVANTE DALLA PRESENTE DETERMINA DIRIGENZIALE, TROVA COPERTURA FINANZIARIA SUL CAPITOLO 6.1.04.20 ART. 5 DEL BILANCIO DI PREVISIONE 2013 AD OGGETTO: "Gestione sistema informatico".

IMPEGNO DELLA SPESA NR. 527 DEL 12/09/2013

CONTABILITA' GENERALE – CONTABILITA' SPECIALE

IL RESPONSABILE  
(Rac. Michele Montano)



# Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Caserta

IN	2013	1191	C1
----	------	------	----

Data:	19/09/2013
-------	------------

**C.E.D.**

*Centro Elaborazione Dati*

Al Direttore Generale  
**SEDE**

## OGGETTO

Servizio di manutenzione hardware e software del sistema  
informativo dell'Istituto Autonomo Case Popolari della  
Provincia di Caserta.  
Trasmissione Capitolato Tecnico

Con riferimento a quanto in oggetto si trasmette in allegato il Capitolato Tecnico al fine di dare avvio alla procedura semplificata per l'individuazione di idonea Società.

C.E.D.

Il Responsabile

*(P.I. Filippo Romano)*



**SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DEL  
SISTEMA INFORMATIVO  
DELL'ISTITUTO AUTONOMO CASE POPOLARI  
DELLA PROVINCIA DI CASERTA**

**CAPITOLATO TECNICO**

C. E. D.  
(Centro Elaborazione Dati)  
Il Responsabile  
(P.I. Filippo Romano)

visto IL DIRETTORE GENERALE  
(Avv. Ernesto Foti)

# 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato Tecnico esprime le esigenze dell'Istituto e, quindi, i requisiti minimi del servizio di manutenzione hardware e software delle apparecchiature e delle conseguenti forniture e prestazioni accessorie.

Le apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione hardware, indicate in termini di numero e tipologia, sono contenute nell'allegato A "Elenco delle apparecchiature" al presente Capitolato.

Il servizio di manutenzione software riguarda il software elencato nell'allegato B "Elenco del software" al presente Capitolato Tecnico e sarà comprensivo, anche, della fornitura ed installazione dei vari *service pack* e *patch* che saranno rilasciati dalle case produttrici del software.

Il corrispettivo del presente appalto è di euro 30.000,00 sulla base di quanto riportato nell'allegato A "Elenco delle apparecchiature", è stabilito come appresso riportato:

Apparecchiature di tipo (a)	Importo mensile unitario	Importo annuale unitario	Q.tà	Importo annuale totale
Apparati di rete (a)	6,00	72,00	26	
UPS (a)	6,00	72,00	1	
Scanner (a)	6,00	72,00	4	
Monitor (a)	6,00	72,00	70	
<b>totale</b>			<b>101</b>	<b>7.272,00</b>
<b>Apparecchiature di tipo (b)</b>				
			<b>Q.tà</b>	
Server (b)	13,63	163,51	13	
Sistemi di stampa (b)	13,63	163,51	52	
Client (b)	13,63	163,51	74	
<b>totale</b>			<b>139</b>	<b>22.728,00</b>
<b>Totale generale</b>				<b>30.000,00</b>

Si precisa che, per quanto riguarda gli eventuali: ricambi, componenti, materiali di consumo ed apparecchiature della tipologia (a) e della tipologia (b) tranne i server, componenti il sistema informatico, necessari, essi verranno forniti dalla società aggiudicataria del servizio di manutenzione oggetto della presente Capitolato Tecnico e fatturati di volta in volta, sulla base dei prezzi di mercato correnti.

## 2 - Terminologie

Si precisa che nel presente documento:

- con il termine "Amministrazione" va inteso l'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Caserta (IACP);
- con il termine "Fornitore" va intesa la società aggiudicataria del servizio di manutenzione oggetto del presente Capitolato.

## 3 - Durata e valore economico del contratto

Il contratto avrà efficacia dal giorno del suo perfezionamento e durata di 12 mesi.

## 4 - Variazione al parco macchine iniziale

L'Amministrazione, in relazione alle esigenze del servizio, con preavviso di quindici giorni, potrà procedere alla riduzione delle apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione, senza che tale facoltà di riduzione comporti, a carico dell'Amministrazione, obblighi risarcitori di sorta.

In tutti i casi di riduzione del numero di apparecchiature in manutenzione, il pagamento del relativo canone avrà corso fino alla data in cui il servizio sarà effettivamente prestato, e, a partire dalla data di cessazione del servizio, il corrispettivo complessivo dovuto sarà rideterminato sulla base dei canoni mensili unitari.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Amministrazione potrà incrementare, con preavviso di trenta giorni, il numero delle apparecchiature in manutenzione, ferma restando l'applicazione dei relativi canoni mensili unitari e delle altre condizioni descritte nel presente Capitolato.

## **5 - Periodo di disponibilità del servizio di manutenzione hardware e software**

L'Amministrazione ha il diritto di usufruire del servizio di manutenzione hardware, per le apparecchiature indicate nell'allegato A, e di manutenzione software per i software indicati nell'allegato B, durante un periodo di 8 ore consecutive giornaliere dalle ore 8:00 alle ore 16:00 di ogni giorno dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

Le indicazioni temporali su esposte, sono relative sia all'apertura di chiamata che all'espletamento dell'intervento manutentivo.

Il servizio, da svolgersi mediante tecnici specializzati, andrà prestato presso i locali in cui le apparecchiature sono installate ed utilizzate.

## **6 - Modalità di richiesta del servizio di manutenzione hardware e software**

L'Amministrazione accederà al servizio di manutenzione hardware e software, tramite il proprio servizio CED, mediante l'apertura di chiamata per intervento manutentivo.

La richiesta del servizio avverrà:

- telefonicamente mediante un numero di telefono, messo a disposizione dal Fornitore, adeguatamente dimensionato per evitare accodamenti di chiamata;
- via posta elettronica certificata (PEC) della quale il Fornitore dovrà necessariamente essere munito;

A seguito di ciascuna richiesta il Fornitore dovrà fornire al personale dell'Amministrazione, che ha effettuato la chiamata, il relativo "Numero di chiamata" che individuerà univocamente ciascun intervento e dal quale si evincerà la data e l'ora della richiesta.

Nel caso di richiesta effettuata mediante posta elettronica il relativo "Numero di chiamata" dovrà essere comunicato tempestivamente con una E-Mail di ritorno.

Nel caso di richiesta per attività di manutenzione pianificata (par. 7.1 par. 8.1) essa potrà essere effettuata, dall'Amministrazione, sia a mezzo telefono che via E-Mail, a tale richiesta il Fornitore farà seguire tempestivamente una E-Mail di risposta recante il "Numero di chiamata", l'oggetto e le date di inizio e fine concordate per l'esecuzione dell'intervento.

## **7 - Manutenzione hardware**

Il servizio di manutenzione hardware viene prestato per:

- mantenere le apparecchiature ed i sistemi hardware in condizioni di perfetta efficienza ed operatività;
- ripristinare le macchine stesse in condizioni di efficiente funzionamento, a parità delle precedenti prestazioni, nel caso di guasti o malfunzionamenti.

Il servizio comprende:

- Manutenzione hardware pianificata
- Manutenzione hardware su chiamata

## 7.1 - Manutenzione hardware pianificata

La manutenzione hardware pianificata è effettuata conformemente alle specifiche dei prodotti hardware e consiste nella messa a punto e nel controllo delle macchine.

E' pianificata in funzione delle specifiche necessità delle singole apparecchiature appartenenti all'Allegato A , prevedendo con cadenza trimestrale interventi di manutenzione con inizio dalla data di inizio contratto.

Le operazioni di manutenzione pianificata andranno effettuate, previo accordo con l'Amministrazione ad orari e giorni concordati.

Nel caso del mancato adempimento dei suddetti accordi saranno applicate da parte dell'Amministrazione penali corrispondenti a quanto stabilito al paragrafo 10 del presente Capitolato.

## 7.2 - Manutenzione hardware su chiamata

La manutenzione hardware su chiamata consiste:

- nella riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi durante il normale funzionamento delle apparecchiature;
- nella riparazione dei guasti e delle disfunzioni d'origine accidentale, calamità (incendi, inondazioni, ecc.), trasferimenti, atti di vandalismo, furto o rapina, modifiche improprie.
- nella riparazioni dei guasti e delle disfunzioni dovute al mancato funzionamento di adeguati impianti di alimentazione di energia elettrica o di condizionamento;
- nella installazione/rimozione componenti/periferiche e nella aggiunta e rimozione di accessori, unità collegate od altri dispositivi;
- in traslochi delle apparecchiature e *site preparation* connesse;

Il servizio comprende:

- Fornitura e montaggio ricambi idonei al ripristino del funzionamento ottimale dell'apparecchiatura;
- Installazione, configurazione e aggiornamento dei drivers;
- Installazione, configurazione, aggiornamento e rimozione componenti/periferiche.

### 7.2.1 - Tempi d'intervento

Il tempo di intervento, inteso come intervallo di tempo intercorrente tra la segnalazione del guasto da parte dell'Amministrazione al Fornitore e il ripristino della disponibilità dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento non dovrà superare le 16 (sedici) ore lavorative;

Nel caso di superamento di tali termini saranno applicate da parte dell'Amministrazione penali corrispondenti a quanto stabilito al paragrafo 10 del presente Capitolato.

## 8 - Manutenzione software

Il servizio di manutenzione software viene prestato per:

- mantenere l'utilizzo del software in condizioni di perfetta efficienza ed operatività,
- ripristinare i software stessi in condizioni di efficiente funzionamento, a parità delle precedenti prestazioni, nel caso di guasti o malfunzionamenti.

Il servizio comprende:

- Manutenzione software pianificata
- Manutenzione software su chiamata

## 8.1 - Manutenzione software pianificata

La manutenzione software pianificata è effettuata conformemente alle specifiche dei prodotti software e consiste nella verifica della funzionalità e configurazione ottimale, in termini di risposta temporale nella esecuzione dei processi elaborativi.

La manutenzione software pianificata comprende:

- verifica della configurazione di base e software macchina (bios);
- verifica della connettività alla rete LAN
- deframmentazione;
- pulizia dei dischi;
- controllo del file di registro con eliminazione delle chiavi inutilizzate;

La manutenzione software è pianificata per i software presenti nell'allegato B, prevedendo con cadenza trimestrale interventi di manutenzione con inizio dalla data di inizio contratto.

Le operazioni di manutenzione pianificata andranno effettuate, previo accordo con l'Amministrazione ad orari e giorni concordati.

Nel caso del mancato adempimento dei suddetti accordi saranno applicate da parte dell'Amministrazione penali corrispondenti a quanto stabilito al paragrafo 10 del presente Capitolato.

## 8.2 - Manutenzione software su chiamata

La manutenzione software su chiamata consiste:

- nel ripristino del corretto ed ottimale funzionamento del software installato sulle apparecchiature;
- l'eliminazione delle malfunzioni causate da parametri errati, infezione da virus, errori di configurazione, errori operativi, errori di installazione e utilizzo dei prodotti software;

Il servizio comprende:

- migrazione dati
- formattazione dei dischi
- installazione
- configurazione macchina
- configurazione della connettività su LAN
- configurazione delle periferiche locali e di rete

### 8.2.1 - Tempi d'intervento

Il tempo di intervento, inteso come intervallo di tempo intercorrente tra la segnalazione del guasto da parte dell'Amministrazione al Fornitore e il ripristino della disponibilità dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento non dovrà superare le 6 (sei) ore lavorative;

Nel caso di superamento di tali termini saranno applicate da parte dell'Amministrazione penali corrispondenti a quanto stabilito al paragrafo 10 del presente Capitolato.

## 9 - Documentazione interventi

### 9.1 - Interventi di manutenzione hardware

Per ogni intervento di manutenzione su chiamata e per quelli di manutenzione pianificata, dovrà essere compilato, congiuntamente dal tecnico addetto alla manutenzione e dal responsabile dell'Amministrazione, un rapporto di intervento che riporti dettagliatamente:

- la data e l'orario di apertura di ogni singola chiamata;
- la data e l'orario di ripristino delle condizioni di normale funzionamento delle macchine oggetto dell'intervento;

- l'oggetto dell'intervento;
- le eventuali azioni intraprese;
- le eventuali sostituzioni di parti interessate;
- il "Numero di chiamata" fornito dal Fornitore.

I rapporti di intervento dovranno essere datati e vistati, per conferma, da persona designata dall'Amministrazione e dal tecnico/sistemista del Fornitore che ha effettuato l'intervento.

In allegato D al presente Capitolato Tecnico viene riportato il "modulo di rapporto per interventi hardware" da utilizzare, salvo ulteriori consensuali accordi fra l'Amministrazione e il Fornitore.

## **9.2 - Interventi di manutenzione software.**

Per ogni intervento di manutenzione richiesto a fronte di una problematica sul software indicato sull'allegato B, dovrà essere compilato, congiuntamente dal sistemista del Fornitore e dal responsabile dell'Amministrazione, un rapporto di intervento che riporti dettagliatamente:

- la data e l'orario di apertura di ogni singola chiamata;
- la data e l'orario di ripristino delle condizioni di normale funzionamento del software oggetto dell'intervento;
- la tipologia del problema software
- l'oggetto dell'intervento;
- le eventuali azioni intraprese;
- il "Numero di chiamata" fornito dal Fornitore.

I rapporti di intervento dovranno essere datati e vistati, per conferma, da persona designata dall'Amministrazione e dal tecnico/sistemista del Fornitore che ha effettuato l'intervento.

In allegato E al presente Capitolato Tecnico viene riportato il "modulo di rapporto per interventi software" da utilizzare, salvo ulteriori consensuali accordi fra l'Amministrazione e il Fornitore.

## **9.3 - Documentazione interventi**

Il Fornitore dovrà fornire trimestralmente, o su richiesta dell'Amministrazione, su supporto cartaceo ed elettronico, la raccolta dei dati relativi agli interventi di manutenzione hardware e software effettuati (vedi allegato C).

## **10 - Penali**

E' prevista da parte dell'Amministrazione l'applicazione di penali nei seguenti casi:

superamento dei tempi di intervento indicati ai paragrafi 7.1, 8.1 del presente Capitolato:

- fino alla quinta giornata di ritardo dalle date concordate sia per l'inizio che per la fine delle attività manutentive, si applicherà una detrazione del canone pari ad un trentesimo del canone mensile totale, per ogni giornata di ritardo;
- dalla sesta giornata in poi di ritardo, dalle date concordate sia per l'inizio che per la fine delle attività manutentive, si applicherà una detrazione del canone pari ad un quinto del canone mensile totale, per ogni giornata di ritardo,

superamento dei tempi di intervento indicati al paragrafo 7.2.1 del presente Capitolato:

- dalla diciassettesima ora alla ventiquattresima ora di ritardo nella risoluzione dell'inconveniente che ha generato l'intervento manutentivo, si applicherà una detrazione del canone pari ad un trentesimo del canone mensile totale per ogni ora di ritardo;
- dalla ventiquattresima ora di ritardo in poi nella risoluzione dell'inconveniente che ha generato l'intervento manutentivo, si applicherà una detrazione del canone pari ad un quinto del canone mensile totale per ogni ora di ritardo;

superamento dei tempi di intervento indicati al paragrafo 8.2.1 del presente Capitolato:

- dalla settima ora alla dodicesima ora di ritardo nella risoluzione dell'inconveniente che ha generato l'intervento manutentivo, si applicherà una detrazione del canone pari ad un trentesimo del canone mensile totale per ogni ora di ritardo;
- dalla dodicesima ora di ritardo in poi nella risoluzione dell'inconveniente che ha generato l'intervento manutentivo, si applicherà una detrazione del canone pari ad un quinto del canone mensile totale per ogni ora di ritardo;

Al fine dell'applicazione delle penali, varrà la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione. Nel computo delle ore di penale, essendo il servizio di manutenzione attivo 8 ore nei giorni lavorativi, si devono considerare tutte le ore della giornata lavorativa.

## 11 - Requisiti di qualità

Il Fornitore dovrà impegnarsi al rispetto di quanto previsto dalle norme standard internazionali ISO 9000 relativamente alla manutenzione hardware e, con cadenza trimestrale, dovrà consegnare al Responsabile CED dell'Amministrazione, la documentazione relativa alle misurazioni, i report di controllo, le statistiche e quant'altro e, ove necessario, materiale atto a dimostrare il rispetto delle norme in materia.

## 12 - Sostituzione personale e affidamento a terzi

Ferma restando l'applicazione delle penali:

- per quanto riguarda il servizio di manutenzione, è facoltà dell'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio, chiedere la sostituzione del personale messo a disposizione del Fornitore, qualora non lo ritenga idoneo allo svolgimento delle attività previste nel presente Capitolato.
- per quanto riguarda il servizio di manutenzione nel caso in cui i tempi di ripristino delle funzionalità del sistema o dell'apparecchiatura o del software oggetto dell'intervento sia pari a oltre il doppio di quanto pattuito nella richiesta di intervento di manutenzione pianificata (7.1 e 8.1), l'Amministrazione avrà la facoltà di rivolgersi a terzi per il ripristino della funzionalità del sistema o dell'apparecchiatura o del software, e di rivalersi sul Fornitore per l'onere derivante dal relativo intervento affidato a terzi.
- per quanto riguarda il servizio di manutenzione hardware su chiamata, nel caso in cui i tempi di ripristino delle funzionalità del sistema o dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento superino le (48) quarantotto ore lavorative (7.2.1), l'Amministrazione avrà la facoltà di rivolgersi a terzi per il ripristino della funzionalità del sistema o dell'apparecchiatura o del software, e di rivalersi sul Fornitore per l'onere derivante dal relativo intervento affidato a terzi.
- per quanto riguarda il servizio di manutenzione software su chiamata, nel caso in cui i tempi di ripristino delle funzionalità del sistema o del software oggetto dell'intervento superino le (18) diciotto ore lavorative (7.2.1), l'Amministrazione avrà la facoltà di rivolgersi a terzi per il ripristino della funzionalità del sistema o dell'apparecchiatura o del software, e di rivalersi sul Fornitore per l'onere derivante dal relativo intervento affidato a terzi.

Le concorrenti, nell'offerta, dovranno precisare di aver tenuto conto, nella redazione della stessa, degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché alla normativa vigente in materia di condizioni del lavoro.

## 13 - Modalità di fatturazione

La fatturazione dovrà avvenire con periodicità semestrale. La quota di ogni singola rata semestrale dovrà dipendere da:

- tipo e dal numero di apparecchiature per le quali nel semestre precedente è stato prestato il servizio di manutenzione da parte del Fornitore;
- eventuali penali a carico del Fornitore.

## 14 – Cauzione definitiva

A garanzia dell'esatto ed integrale adempimento delle obbligazioni e di tutto quanto altro indicato o richiamato nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore appaltatore ha costituito una cauzione definitiva infruttifera dell'importo pari al 10% arrotondato dell'ammontare contrattuale dell'appalto indicato precedentemente, mediante "Polizza fidejussoria" rilasciata da primaria compagnia assicurativa.

Le ritenute effettuate quale ulteriore garanzia del perfetto adempimento del presente capitolato saranno svincolate annualmente dopo che sia stato approvato il Certificato annuale definitivo di Regolare Espletamento dei Servizi, la cauzione in parola, sarà svincolata al termine dell'appalto dopo che sia stato approvato il Certificato annuale definitivo di Regolare Espletamento dei Servizi e sempre che sia stata definita tra le parti ogni controversia.

## 15 – Spese contrattuali e norme fiscali

Sono a carico del Fornitore aggiudicatario tutte le spese e tributi, comunque denominati, relativi allo svolgimento della gara, alla stipulazione del formale contratto di appalto ed alla sua esecuzione, nonché tutti gli oneri specificati o richiamati nel contratto stesso e negli altri documenti dell'appalto. Il pagamento dell'I.V.A. è regolato come per legge.

## 16 - Risoluzione del contratto

L'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali, e salva in ogni caso la facoltà di esecuzione in danno, si riserverà la facoltà di risolvere il contratto, in ogni momento, in caso di grave inadempimento delle obbligazioni contenute nel presente Capitolato.

In particolare, nel caso in cui il computo semestrale delle penali superi il 10% della quota semestrale del canone e/o, nel caso in cui, ferma restando l'applicazione delle penali, sia necessario, per le apparecchiature comprese nell'allegato A, effettuare più di tre interventi a trimestre sulla stessa apparecchiatura o sistema, a seguito del medesimo inconveniente, l'Amministrazione si riserverà la facoltà di risoluzione del contratto stesso e di affidare, fino alla sua scadenza, il servizio a terzi, addebitandone al Fornitore il relativo costo.

# ELENCO APPARECCHIATURE

**ALLEGATO A**

<b>APPARATI DI RETE (a)</b>	<b>N.</b>	<b>MARCA</b>	<b>N. PORTE</b>	<b>VELOCITA'</b>
PATCH PANEL	17	TICINO / ALTRE	24	
SWITCH	7	HP	48	10/100/1000
SWITCH	2	HP	24	10/100/1000
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>			

<b>UPS (a)</b>	<b>N.</b>	<b>MARCA</b>
	1	Riello Aros Sentinel Power SPT 10000
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	

<b>SERVER (b)</b>	<b>N.</b>	<b>MARCA</b>	<b>CPU</b>	<b>HD</b>	
				<b>N.</b>	<b>CAPACITA'</b>
	1	COMPAQ PROLIANT ML570	2 Pentium III Xeon 900 MHz	12	36,4 GB
	1	IBM XSERVER 226	Pentium4 MMX 3400 MHz	1	10 GB
	1	HP PROLIANT ML110	Pentium 4 800 MHz	2	80 GB
	3	HP PROLIANT ML110	Pentium 4 800 MHz	1	80 GB
	2	HP PROLIANT DL 360 G6	2 xeon 2 GHz	4	146 GB
	1	HP PROLIANT 380 G6	2 xeon 2 GHz	4	146 GB
	1	HP PROLIANT 380 G6	2 xeon 2 GHz	4	146 GB
	1	HP STORAGE P 2000		12	146 GB
	1	HP NAS PROLIANT X 1600 G2	1 xeon 2,27 GHz	12	1 TB
	1	HP NAS PROLIANT X 1600 G2	1 xeon 2,27 GHz	6	2 TB
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>				

<b>SISTEMI DI STAMPA (b)</b>	<b>N.</b>	<b>MARCA</b>
PLOTTER	1	HP DesignJet 500
STAMPANTI DI RETE A4	1	CANON LBP 5050N (colori)
	2	HP 2300 N
	5	HP 4000
	2	HP 4100 N
	1	OKI C5100N (colori)
STAMPANTI LOCALI A4	8	BROTHER LASERJET HL-2030
	1	CANON LBP 3000
	1	HP LASERJET 1010
	1	HP LASERJET 1012
	1	HP LASERJET 1018
	2	HP LASERJET 1020
	1	HP LASERJET 1100
	1	HP LASERJET 2018
	1	HP LASERJET 2100

	1	HP LASERJET 4000
	2	HP LASERJET 6L
	1	OLIVETTI D-COPIA 120D (FOTOCOPIATRICE)
	1	SAMSUNG ML-1640
	1	SAMSUNG ML-1660
	2	SAMSUNG ML-2010
	1	SAMSUNG SCX4521F (MULTIFUNZIONE)
STAMPANTI LOCALI TERMICHE	2	INTERMEC PC 43T
STAMPANTI DI RETE A3	3	HP 5100 TN
	1	HP 5Si
	3	RICOH Aficio 1027
	3	RICOH Aficio 2027
	1	RICOH Aficio 3025
STAMPANTI AD AGHI	1	FUJITSU DL6600 (PRINTSERVER-0A\PR_LPT1)
<b>TOTALE</b>	<b>52</b>	

<b>SCANNER (a)</b>	<b>N.</b>	<b>MARCA</b>
	1	EPSON GT 15000
	1	EPSON GT 10000+
	1	KODAK SCANMATE I 1120
	1	KODAK SCANMATE I 1120
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	

	N.	MARCA	CPU	HD			MASTER.	
				N.	CAPACITA'	CD	DVD	CD
<b>CLIENT (b)</b>								
PERSONAL COMPUTER DESK	15	ACER	Pentium Core i5 3,10 GHz	1	1,5 TB			X
	7	ACER	Pentium Core i5 2,9 GHz	1	500 GB			X
	3	ACER	Pentium Dual-Core 3,0 GHz	1	500 GB			X
	3	ACER	Pentium Dula Core 2,6 GHz	1	350 GB			X
	4	ACER	Pentium Dual-Core 2 GHz	1	160 GB			X
	1	ALTRO (minikiosk)	Celeron M 1,5 GHz	1	40 GB			
	1	CDC	Pentium 4 3,0 GHz	1	150 GB		X	
	1	GERMANTEC	Pentium 4 2,8 GHz	1	80 GB	X		
	33	HP	Pentium Core i5 3,1 GHz	1	500 GB			
	2	HP	Pentium Core i5 2,6 GHz	1	500 GB			X
	1	IBM	Pentium 4 3,2 GHz	1	80 GB		X	
WORK STATION	1	HP Z400	Xeon Dual-Core 2,5 GHz	1	500 GB			X
PORTATILI	1	ACER EXTENSA 5635	Pentium Core 2 Duo	1	320 GB			X
	1	LENOVO G550	Pentium Dual-Core 2,0 GHz	1	250 GB			X
<b>TOTALE</b>	<b>74</b>							

<b>MONITOR (a)</b>	<b>N.</b>	<b>MARCA</b>	<b>DIMENSIONI</b>
LCD	9	ACER	19
	10	ASUS	17
	12	ASUS	19

	2	BENQ	17
	1	BENQ	19
	10	HP	20
	12	LG	17
	7	LG	19
	7	PHILIPS	17
<b>TOTALE</b>	<b>70</b>		

<b>RIEPILOGO PER TIPOLOGIA</b>	
UPS (a)	1
SERVER (b)	13
SISTEMI DI STAMPA (b)	52
SCANNER (a)	4
CLIENT (b)	74
MONITOR (a)	70

## ELENCO SOFTWARE

**ALLEGATO B**

1. WINDOWS SEVEN PRO
2. WINDOWS XP SP3
3. WINDOWS NT 4 SERVER SP 6
4. WINDOWS 2003 SERVER
5. WINDOWS 2008 SERVER R2
6. OFFICE PRO 2000
7. OFFICE PRO 2003
8. OFFICE PRO XP
9. JURIS DATA
10. F-SECURE CLIENT SECURITY
11. ADOBE ACROBAT READER
12. NERO LITE o CD BURNER XP
13. 7 ZIP
14. ENTRATEL
15. LINUX FEDORA 4
16. LINUX RED HAT ES 4.x
17. VLC
18. VOLO VIEW
19. PDF CREATOR
20. DIKE
21. MOZZILLA FIREFOX
22. GOOGLE CHROME
23. PACCHETTO COMPATIBILITA' OFFICE 2007
24. OFFICE 2007 PRO
25. INTERNET EXPLORER
26. IRFANVIEW
27. PICASA
28. GOOGLE EARTH
29. ADOB FLASH PLAYER
30. MICROSOFT SILVERLIGHT
31. TEAMVIEWER



**SCHEDA INTERVENTO**  
**Manutenzione hardware**

N. scheda

Macchina  IP

Intervento su chiamata   
pianificato

numero chiamata

**Inizio intervento**

**Fine intervento / ripristino condizioni normali di funzionamento**

data

ora

**Oggetto dell'intervento**

---

---

---

**Attività eseguite**

---

---

---

---

---

---

**Sostituzione elementi / ricambi**

Caserta II

CED IACP  
Il Responsabile

FORNITORE  
Il Tecnico

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SCHEDA INTERVENTO**  
**Manutenzione software**

Macchina \_\_\_\_\_ IP \_\_\_\_\_

N. scheda \_\_\_\_\_

**Intervento**  
su chiamata   
pianificato

numero chiamata \_\_\_\_\_

**Inizio intervento**

data \_\_\_\_\_

ora \_\_\_\_\_

**Fine intervento / ripristino condizioni normali di funzionamento**

data \_\_\_\_\_

ora \_\_\_\_\_

**Software oggetto dell'intervento**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Attività eseguite**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Caserta li \_\_\_\_\_

CED IACP  
*Il Responsabile*

FORNITORE  
*Il Tecnico*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_