



COMUNE DI SAN PIETRO IN CARIANO

PROVINCIA DI VERONA

Area Amministrativa

V. Chopin, n° 3

tel. 045-6832111

fax 045-6801268

p. i. 00261520233

www.comune.sanpietroincariano.vr.it

protocollo@comune.sanpietroincariano.vr.it

PEC: sanpietroincariano.vr@cert.ip-veneto.net

AVVISO PUBBLICO

INDAGINE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO TRIENNALE DI ASSISTENZA INFORMATICA ON SITE, ASSISTENZA TELEFONICA E ASSISTENZA REMOTA DELLE POSTAZIONI DI LAVORO DEL COMUNE DI SAN PIETRO IN CARIANO (VR)

PREMESSA - INDICAZIONI GENERALI

Il Comune di San Pietro in Cariano intende acquisire manifestazioni di interesse al fine di individuare gli operatori economici qualificati da invitare alla procedura di affidamento mediante richiesta di preventivo ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b, D.Lgs. 36/2023, nel rispetto dei principi generali di cui al Titolo I e del principio della rotazione di cui all'art. 49 del D.Lgs 36/2023, ad un operatore economico qualificato l'appalto di servizio di seguito indicato.

Si invitano, pertanto, le ditte interessate, in possesso dei requisiti ivi richiesti, a voler presentare la propria manifestazione di interesse.

1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto ha ad oggetto l’affidamento del servizio triennale di assistenza informatica (assistenza tecnica e manutenzione hardware ed assistenza tecnica-sistemistica software) on site delle postazioni di lavoro del Comune di San Pietro in Cariano (VR) - **CPV: 72500000-0 “Servizi informatici - Infrastrutture ICT-Mepa Servizi”**.

2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente affidamento si esplicherà come segue:

- A. Assistenza tecnica e gestionale del software
- B. Assistenza tecnica e manutenzione hardware

A. Assistenza tecnica e gestionale del software si intende il complesso degli interventi di installazione e configurazione oltre che l’assistenza anche telefonica ed in teleassistenza sull’utilizzo base dei sistemi operativi, dei prodotti office, dei software gestionali di vario genere - proprietario e/o di terze parti - in dotazione all’Ente, prodotti antivirus, software ministeriale, e simili, nonché degli interventi diretti alla eliminazione di qualsiasi anomalia verificatasi nella gestione dei software stessi.

Il servizio comprende altresì:

- la riconfigurazione completa (installazione del sistema operativo, del software gestionale dove presente, del software antivirus e di altro software accessorio dove richiesto) dei PC in



seguito alla reinstallazione del sistema operativo (compresa la re-inclusione dell'utente all'interno del dominio del Comune di San Pietro in Cariano);

- la riconfigurazione e la reinstallazione del software di base, dei prodotti Office (Microsoft Office in caso di adeguata presenza della licenza software o di altri prodotti office open source come indicato dall'Ente), dell'antivirus fornito dall'Ente e dei prodotti gestionali interni (avvalendosi, quando possibile, dell'assistenza telefonica o teleassistenza fornita dalle varie software house esterne);
- lo spostamento delle postazioni di lavoro e la loro riconfigurazione all'interno del dominio;
- in caso di acquisto nuovi PC, installazione configurazione all'interno del dominio con i medesimi profili, software e dispositivi.

Dovrà essere garantito:

- il perfetto funzionamento di tutte le componenti della rete locale attraverso l'installazione di P.C. e periferiche output/input (tastiere, mouse, stampanti, ecc..), assemblaggio e configurazione di componenti, memorie RAM, hard disk, schede di espansione e altre strumentazioni hardware;
- l'installazione (o re-installazione), l'aggiornamento dei sistemi operativi e dei driver di periferica (modem, stampanti, schede video, schede audio, schede di rete);
- il funzionamento della rete L.A.N. attraverso la verifica ed eventuale ripristino del corretto funzionamento dei componenti del sistema di rete (cavi di rete, prese, apparati passivi, apparati attivi e controllo delle impostazioni delle schede di rete);
- il funzionamento e l'eventuale ripristino delle connessioni Internet e per l'invio della posta elettronica (configurazione e collegamento interno di ciascun utente);
- l'assistenza software attraverso il supporto agli uffici in merito a come utilizzare al meglio alcune funzionalità di base dei programmi di produttività individuale (es. Word, Excel).
- si precisa che l'assistenza tecnico-sistemistica e software non comprende alcuna attività di assistenza funzionale sui software gestionali installati sul parco macchine ma solamente una funzione di interfaccia con le software house proprietarie;
- la formulazione di proposte di adeguamento e miglioramento al sistema informatico atte a superare potenziali criticità di gestione e ad adeguare i sistemi operativi alla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati.

In particolare si riportano di seguito gli ambiti di operatività del servizio di assistenza e la relativa descrizione generica delle attività collegate che il personale specializzato della ditta deve essere in grado di svolgere presso il Comune di San Pietro in Cariano:

1) Patch management dei Sistemi Operativi:

- Windows 2012 Server R.2;
- Windows 10 Professional;
- Windows 11 Professional.

2) Monitoraggio e aggiornamento server e PC.

3) Controllo garanzie e licenze da rinnovare alla scadenza (Server e PC).

4) Security, Gestione, manutenzione e configurazione di:

- Trend micro Worry-Free Business Security;
- Firewall Sonicwall;
- Vmware.



5) Rimozione virus e "worm", malware potenzialmente dannosi e messa in pristino della situazione preesistente.

Tutte le operazioni dovranno essere tracciate ed accessibili ad un futuro diverso gestore della rete.

Rientrano nel Contratto di Assistenza Tecnico sistemistica software le prestazioni lavorative per l'installazione e la configurazione di nuovo software (il cui acquisto verrà affidato dal Comune di volta in volta in base alle necessità, anche a ditte diverse dall'aggiudicataria del presente contratto) che dovrà essere comunque installato a cura della ditta aggiudicataria.

B. Assistenza tecnica e manutenzione hardware si intende il complesso degli interventi in presenza di guasti o malfunzionamenti, e prevede:

- per i beni della categoria SERVER, UNITA' DI BACKUP, STORAGE DI RETE, SWITCH DI RETE l'eliminazione degli inconvenienti che hanno originato la chiamata, la taratura, riparazione o sostituzione delle parti delle apparecchiature per il ripristino della corretta e completa funzionalità entro un giorno naturale e consecutivo dalla richiesta di intervento;
- per i beni delle categorie PERSONAL COMPUTER, MONITOR, STAMPANTI, e FAX, eventuale sostituzione con macchina di cortesia con caratteristiche analoghe ed in perfetto stato di funzionamento se i tempi di risoluzione sono incompatibili con la necessità di garantire la continuità del servizio specifico.

L'appaltatore potrà effettuare le riparazioni di cui ai punti precedenti direttamente con proprio personale oppure, ove ciò non sia possibile, potrà trasmettere un preventivo per l'inoltro del bene in un Centro di Assistenza. In tale ultima ipotesi, prima di dare avvio alle operazioni di recupero, la ditta dovrà attendere la comunicazione di incarico a seguito di approvazione del preventivo con apposita determinazione del Funzionario Responsabile con la quale si procede all'affidamento dell'incarico e all'assunzione della relativa spesa.

Per i beni delle categorie PERSONAL COMPUTER, NOTEBOOK e SERVER, laddove necessario, il ripristino del Sistema Operativo di base come da specifiche del produttore e del Comune stesso, e a richiesta del personale degli uffici comunali interessati, il recupero di dati. L'appaltatore potrà effettuare tale recupero dati direttamente con proprio personale oppure, ove ciò non sia possibile, potrà trasmettere un preventivo per l'inoltro del bene in un Centro di Assistenza Recupero dati. In tale ultima ipotesi, prima di dare avvio alle operazioni di recupero, la ditta dovrà attendere la comunicazione di incarico a seguito di approvazione del preventivo con apposita determinazione del Funzionario Responsabile con la quale si procede all'affidamento dell'incarico e all'assunzione della spesa.

Rientrano nel Contratto di Assistenza Tecnica-manutenzione oltre alle prestazioni lavorative per la manutenzione anche le prestazioni lavorative per l'installazione e la configurazione di nuovo hardware (il cui acquisto verrà affidato dal Comune di volta in volta in base alle necessità, anche a ditte diverse dall'aggiudicataria del presente contratto) che dovrà essere comunque installato a cura della ditta aggiudicataria.

Il Comune di San Pietro in Cariano si riserva la facoltà di aggiungere o diminuire le unità di P.C. e stampanti. Le variazioni in aumento o in diminuzione non comporteranno mutazioni dell'importo di aggiudicazione.



3 - MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI

Le modalità di effettuazione degli interventi di assistenza e supporto dovranno avvenire con le modalità descritte di seguito.

Servizio help-desk di assistenza tecnico-sistemistica e software: sarà erogato tramite la presenza on site continuativa e pianificata di n. 1 (uno) addetto per un monte ore settimanale di 16 ore effettive (al netto del tempo impiegato per i trasferimenti), suddivise nel seguente modo:

- n. 8 ore il lunedì, con inizio dalle ore 08.00 (con flessibilità di 60 minuti);
- n. 8 ore il mercoledì, con inizio dalle ore 08.00 (con flessibilità di 60 minuti).

A insindacabile discrezione del Comune di San Pietro in Cariano per eventuali interventi che richiedano la presenza per un maggior numero di ore o in giornate diverse da quelle programmate nonché in caso di festività infrasettimanali, l'orario settimanale stabilito potrà subire variazioni.

Su richiesta dell'ente, garantire la presenza in loco di n. 1 addetto durante lo svolgimento del Consiglio Comunale, che solitamente ha luogo in orario pomeridiano/serale, per assicurare l'assistenza tecnico-professionale necessaria.

Servizio di ticketing: consente di attivare ticket di assistenza clienti. Il software del sistema di ticketing dovrà fornire tutto il contesto necessario per risolvere i problemi e consentire, inoltre, di assegnare priorità, monitorare e automatizzare le attività di supporto e di assistenza.

Servizio di assistenza telefonica: Al fine di poter effettuare il servizio di assistenza telefonica, l'aggiudicatario dovrà garantire l'immediata reperibilità nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18:00;
- il sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00;
- periodi elettorali reperibilità telefonica 24 ore su 24.

Servizio di assistenza remota: Al fine di permettere la risoluzione, in modo immediato ed in tempo reale, di eventuali problematiche che impediscono il corretto funzionamento dei sistemi operativi, deve essere garantito il servizio in assistenza remota in tutti i giorni e gli orari indicati nel paragrafo "Servizio di assistenza telefonica".

In particolare potranno essere oggetto di questo servizio solo le problematiche urgenti e bloccanti la cui risoluzione non può essere rimandata al giorno di presenza programmata del tecnico.

Ai fini della quantificazione delle prestazioni eseguite, verranno conteggiati blocchi di 15 minuti come di seguito specificato. Si conteggeranno:

- 15 minuti per le chiamate di durata pari o inferiore ai 15 minuti, indipendentemente dalla durata effettiva della chiamata;
- 30 minuti per le chiamate di durata compresa tra i 16 minuti e i 30 minuti compresi, indipendentemente dalla durata effettiva della chiamata;
- 45 minuti per le chiamate di durata compresa tra i 31 minuti e i 45 minuti compresi, indipendentemente dalla durata effettiva della chiamata;
- 60 minuti per le chiamate di durata compresa tra i 46 minuti e i 60 minuti compresi, indipendentemente dalla durata effettiva della chiamata.

Al termine del collegamento e/o della prestazione, il tecnico provvederà ad inviare, tramite e-mail, al R.U.P. il rapporto di eseguito servizio con l'indicazione del tempo conteggiato, del



nominativo della persona che ha richiesto il servizio e del motivo della richiesta (problematica da risolvere).

4 - INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ATTUALE

A titolo puramente conoscitivo si forniscono le seguenti indicazioni:

Infrastruttura e postazioni di lavoro

Il Comune possiede la tipica configurazione necessaria alla gestione dei principali processi/attività della pubblica amministrazione locale. Sono presenti circa 48 postazioni singole (riservate al personale operativo) che accedono ai servizi applicativi necessari e risiedono su più server e sedi:

- Municipio in Via Chopin, 3 (Villa Rubinelli e Palazzina Uffici Tecnici - Servizio Tributi);
- Ex Municipio in Via Roma/Piazza Ara Della Valle (Servizi Demografici e Polizia Locale);
- Biblioteca Comunale di San Floriano in Via Omero Speri, 6;
- Ufficio Informagiovani di Via Mara, 3.

Oltre ai Personal Computer suindicati sono presenti: 2 computer laptop, 1 server fisico, 3 server virtuali, 2 gruppi di continuità.

Sono presenti stampanti multi funzione, delle stampanti ad aghi, delle stampanti a getto d'inchiostro, 4 terminali di rilevamento presenze di rete (due collocati presso il Municipio di Via Chopin, 3; uno presso l'Ex Municipio in Via Roma/Piazza Ara Della Valle; uno presso il Magazzino Comunale in Via Tofane). Il Comune è dotato di una LAN interna che consente l'interconnessione tra le singole postazioni a livello di dominio interno. Le attività svolte dal personale del comune si effettuano attraverso applicativi che per la maggior parte hanno un'architettura client/server. I server operanti con sistema operativo Windows Server 2012, si occupano della memorizzazione della quasi totalità dei dati degli applicativi. E' prevista una procedura di conservazione dei dati attraverso apposito servizio tramite backup. Per quanto riguarda la connessione ad Internet delle postazioni di lavoro, queste passano per un Firewall, che filtra le connessioni.

E' inoltre stato attivato con la software house il progressivo passaggio del documentale in cloud dando priorità agli applicativi Halley e relative banche dati (già passati in cloud) e successivo passaggio in cloud del documentale degli uffici (iniziato parzialmente).

Di seguito sono riportate indicazioni del numero di addetti per ogni settore interessato.

AREA AMMINISTRATIVA	n° 14
AREA FINANZIARIA	n° 7
AREA SERVIZI AL CITTADINO	n° 6
AREA LEGALE	n° 5
AREA TECNICA	n° 12
POLIZIA LOCALE	n° 4

In generale, tutti gli addetti al servizio comunale sono abilitati in lettura all'accesso di ogni informazione necessaria all'espletamento delle proprie funzioni.

Sulle postazioni singole è installato il sistema operativo Windows 10 e la suite Office.

Hanno la possibilità di lavorare in locale e connessi a dominio previa autenticazione, nome utente e password.

L'Ente appaltante ha la possibilità di variare l'attuale parco macchine ed il numero di addetti sia in diminuzione che in aumento anche con dotazione aggiuntiva di apparecchiatura non contemplata, sotto l'aspetto tecnologico, nella elencazione di cui al presente articolo.



Software:

Oltre ai pacchetti Microsoft Office, Openoffice e Libreoffice, il Comune utilizza software gestionali della società Halley Veneto s.r.l. che attraverso una soluzione integrata prevede la fornitura di vari software interconnessi tra loro: protocollo, atti amministrativi, demografici, ragioneria, tributi, edilizia privata, e-government, personale, amministrazione trasparente, albo pretorio e la gestione del sito internet.

Il Comune utilizza, altresì, per la gestione di particolari servizi, altri software verticali forniti da ditte specializzate nel settore (ad esempio Open Software per la gestione delle sanzioni del Codice della Strada).

Vengono altresì usati software ministeriali e/o collegamenti a banche dati specializzate (inps, motorizzazione, ecc. ecc.), micro software anche autocostruiti che risolvono l'adempimento normativo o la necessità momentanea (periodo elettorale).

5 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

Il servizio dovrà essere erogato presso le sedi comunali di seguito elencate, nonché presso altre sedi ubicate nel territorio comunale:

- Municipio in Via Chopin, 3 (Villa Rubinelli e Palazzina Uffici Tecnici - Servizio Tributi);
- Ex Municipio in Via Roma/Piazza Ara Della Valle (Servizi Demografici e Polizia Locale);
- Biblioteca Comunale di San Floriano, Via Omero Speri, 6;
- Ufficio Informagiovani di Via Mara, 3;
- Ecocentro in località Ossan.

6 - DURATA E IMPORTO

Il contratto ha durata a decorrere dalla data di affidamento e fino al 31/12/2026. E' prevista la possibilità di alcune ore di affiancamento con la ditta affidataria uscente per il mese di dicembre 2023.

Il monte ore previsto per l'esecuzione dei servizi di cui al presente avviso è pari a 956 ore annue. Il prezzo orario stimato ammonta ad € 30,00 IVA esclusa.

L'importo complessivo della procedura di affidamento ai sensi dell'art. 14 comma 4 del D.Lgs. 36/2023, stimato per l'intero periodo, è quantificato in complessivi € 87.540,00 (al netto di IVA), corrispondente a 2.918 ore complessive di servizio al suddetto prezzo orario.

L'importo degli oneri per la sicurezza necessari alla eliminazione dei rischi da interferenze è pari a zero.

7 - REQUISITI OPERATORE ECONOMICO

I requisiti di partecipazione alla procedura, a pena di esclusione, sono:

- a) essere iscritti e presenti sul MEPA con il CPV: 72500000-0 "Servizi informatici - Infrastrutture ICT-Mepa Servizi" dell'area merceologica "Informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per l'ufficio";
- b) iscrizione alla Camera di Commercio, industria, artigianato e agricoltura ai sensi dell'art. 100, co. 3 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n.36;
- c) assenza di motivi di esclusione di cui agli artt. 94, 95, 96, 97 e 98 del codice dei contratti (D.Lgs. 36/2023) e rispetto del divieto di pantouflage ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. 165/2001, da dichiararsi utilizzando il modello allegato;



- d) requisito di capacità economica e finanziaria ai sensi dell'art. 100, co. 1, lett. b), del D. Lgs. n. 36/2023: fatturato globale almeno pari al valore stimato dell'appalto in oggetto, maturato complessivamente nel triennio 2020/2021/2022;
- e) requisito di capacità tecnica e professionale ai sensi dell'art. 100, co. 1, lett. c), del D. Lgs. n. 36/2023: aver eseguito nel triennio 2020/2021/2022 contratti analoghi a quello in oggetto, anche a favore di soggetti privati, per un importo totale almeno pari al valore stimato dell'appalto.

8 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

La manifestazione di interesse, indirizzata al Comune di San Pietro in Cariano, dovrà pervenire entro e non oltre il termine perentorio del giorno 11.12.2023 alle ore 12:00 esclusivamente all'indirizzo di posta certificata sanpietroincariano.vr@cert.ip-veneto.net specificando nell'oggetto la dicitura *"Manifestazione di interesse a partecipare alla procedura per l'affidamento del servizio triennale di assistenza informatica delle postazioni di lavoro del comune di San Pietro in Cariano (VR)"*.

La manifestazione di interesse, redatta in conformità del modulo Allegato A), dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante della ditta interessata mediante firma digitale. La richiesta, sottoscritta mediante firma digitale, costituisce ad ogni effetto di legge copia originale, con efficacia prevista dall'art. 21 del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.

In alternativa la manifestazione di interesse potrà essere redatta in forma analogica ma comunque sottoscritta, trasformata in pdf e corredata da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del sottoscrittore. I riportati adempimenti, sono conformi al combinato disposto degli artt. 38, commi 1, 2, 47, comma 1, D.P.R. n. 445/2000 e 65, comma 1, lett. c) D. Lgs. n. 82/2005.

Non saranno prese in considerazione le richieste pervenute prima della pubblicazione del presente avviso come pure quelle pervenute oltre il termine stabilito.

Per informazioni di carattere amministrativo inerenti alla procedura, gli interessati possono rivolgere quesiti all'Area Amministrativa via pec all'indirizzo sanpietroincariano.vr@cert.ip-veneto.net

9 - PROCEDURA DI SELEZIONE

La procedura di scelta del contraente è l'affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b), D.Lgs. 36/2023, tramite il portale CONSIP del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (M.E.P.A.).

Il Responsabile Unico del Progetto esaminerà le istanze di manifestazione di interesse pervenute a mezzo pec entro la data di scadenza ed individuerà quelle conformi all'avviso.

In conformità all'art. 49 del D.Lgs 36/2023, al fine di rispettare il principio di rotazione degli affidamenti e degli inviti, consentendo anche al contraente uscente di formulare la propria proposta tecnico-economica, non verrà operata alcuna limitazione in ordine al numero di operatori economici che potranno presentare la propria proposta tecnico-economica. Pertanto tutti gli operatori che presenteranno manifestazione di interesse entro il termine sopra indicato saranno invitati a presentare la propria proposta tecnico-economica.



10 - ULTERIORI INFORMAZIONI

Si precisa che il presente avviso, finalizzato ad una indagine di mercato, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Amministrazione, che sarà libera di non procedere agli inviti, alla procedura negoziale o di avviare altre procedure.

L'Ente si riserva di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso esplorativo e di non dar seguito all'indizione delle successive fasi per l'affidamento del servizio.

Il presente avviso è volto a garantire il rispetto dei principi generali di cui al Titolo I del D.Lgs. 36/2023 validi anche per i contratti sotto soglia.

11 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Nuovo Regolamento UE 679/2016 sulla privacy, e del D.lgs. 196/2003 così come modificato dal D.lgs. 101/2018 si informa che i dati personali raccolti saranno trattati, con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, per l'espletamento delle attività istituzionali relative al presente procedimento e agli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti (compresi quelli previsti dalla Legge n. 241/1990 sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa) in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e comunque nel rispetto della normativa vigente. Il titolare del trattamento dei dati personali è il Sindaco Pro-Tempore del Comune di San Pietro in Cariano – Zantedeschi Ing. Gerardo.

12 - RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 del d.lgs. n. 36/2023 è la dott.ssa Paiola Martina, Responsabile dell'Area Amministrativa.

San Pietro in Cariano (VR), 28.11.2023

Allegati:

- Allegato A - istanza



IL RESPONSABILE DI AREA

dott.ssa Martina Paiola

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i; e norme collegate;
Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa