

# CAPITOLATO D'APPALTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE RELATIVI AI SISTEMI DI INFORMATICA DISTRIBUITA (PC E PERIFERICHE) COSTITUENTI LA RETE TELEMATICA COMUNALE

## OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente capitolato ha per oggetto l'erogazione di un **servizio triennale di assistenza e di manutenzione HW** sul parco personal computer (notebook e PC desktop) e periferiche distribuiti presso gli uffici comunali presenti nel territorio del Comune di Jesi.

### ART. 1

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le attività previste sono, nel dettaglio,:

- **manutenzione HW per personal computer (desktop) e periferiche connesse** - per le strutture del Comune di Jesi dislocate sul territorio comunale;
- **manutenzione HW per PC portatili (notebook)** - per le strutture del Comune di Jesi dislocate sul territorio comunale;
- servizio assistenza per le attività di **help desk on site** da erogare mediante **la presenza fissa** di un tecnico presso le **sedi comunali dal lunedì al venerdì (compresi) nel seguente orario: dalle 8:30 alle 13:30**, oltre alla eventuale presenza di un tecnico in orario pomeridiano da concordare volta per volta in funzione delle esigenze dell'amministrazione comunale.

L'elenco degli apparati da mantenere (eventualmente integrabile in base alle condizioni previste nell'Art. 2), con **l'indicazione del periodo per cui è richiesta la manutenzione**, è riportato nell'**allegato A** formante parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

Il servizio di manutenzione non comprende, per quanto riguarda le apparecchiature, la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni, cadute e da negligenza o cattivo uso in genere.

### ART. 2

#### EVENTUALE ESTENSIONE DEL NUMERO DI POSTAZIONI SOGGETTE A MANUTENZIONE HW

In relazione ai seguenti articoli (PC desktop completi di monitor, notebook, stampanti ed altre periferiche), nel periodo di validità del contratto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di estendere il numero di postazioni soggette a manutenzione HW. Qualora l'estensione riguardi tipologie di prodotti HW analoghi a quelli indicati nell'allegato A, la Ditta aggiudicataria si impegna a gestire tale eventuale incremento delle postazioni da mantenere garantendo, per esse, le medesime qualità di servizio al costo offerto in sede di gara.

Le eventuali estensioni dei prodotti in manutenzione verranno attivate tramite la seguente procedura:

- il Comune di Jesi, con uno schema analogo a quello dell'allegato A, comunicherà alla Ditta, con procedura da concordare, l'elenco dei nuovi apparati da mantenere (richiesta di estensione) e il periodo di manutenzione richiesto (da individuare entro e non oltre il

periodo di durata del contratto);

- la ditta risponderà confermando l'accettazione in manutenzione dei nuovi prodotti al prezzo indicato in sede di gara.

La data di inizio manutenzione verrà concordata con l'Ufficio Innovazione Tecnologica entro e non oltre i 30 giorni successivi alla data di inoltro della richiesta di estensione.

### ART. 3

#### DESCRIZIONE AMBIENTI OPERATIVI

I sistemi operativi attualmente in uso presso le sedi interessate sono i seguenti:

- Windows 2000 Professional;
- Windows XP Professional.
- Windows Vista

### ART.4

#### ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Le tipologie di intervento che potranno essere richieste (riportate nelle tabelle sotto elencate) si distinguono in **attività di assistenza** (per il servizio di help desk) quantificabili in **ore** e attività di **manutenzione HW** quantificabili solo in base **al numero e alla tipologia di postazioni manutate** le cui caratteristiche sono riportate nell'allegato A.

Le attività di manutenzione saranno soggette ad un canone manutentivo fisso legato solo al numero di postazioni ed indipendente dal numero di interventi. Le attività di assistenza dovranno essere computate in base alle ore effettivamente svolte presso le sedi comunali senza considerare altre forme di costo (es. viaggio, diritti d'intervento, ...).

**La ditta, per le attività di manutenzione hardware, non potrà avvalersi del tecnico che effettua il servizio di help desk on site** presso l'Ente. Tale vincolo potrà venir meno solo in casi del tutto eccezionali autorizzati volta per volta, per motivi di particolare urgenza, dal personale dell'ufficio innovazione tecnologica, in tal caso le ore dedicate alla manutenzione Hw non saranno computate nel servizio di assistenza e non dovranno essere riportate nel rapportino settimanale di cui all'art. 11 del presente capitolato.

In caso di aggiudicazione del servizio la Ditta, con la stipula del contratto, si impegna ad erogare tutti i servizi di manutenzione e assistenza richiesti. Sarà necessario pertanto che ogni Ditta partecipante, in relazione alle attività di assistenza per cui si propone, dimostri di avere adeguate professionalità interne per la gestione dei suddetti servizi che non possono essere delegati a terzi.

Per il servizio di assistenza a supporto delle attività di help desk on site, la ditta dovrà inoltre ridurre al minimo l'avvicendamento del personale dedicato al servizio facendosi carico degli eventuali affiancamenti necessari al passaggio di consegne tra tecnici. Il personale messo a disposizione dalla Ditta per tale servizio dovrà inoltre possedere sia la necessaria competenza tecnica sia una specifica capacità di relazionarsi con gli utenti del sistema informatico per interpretare e risolvere le esigenze che volta per volta saranno riportate nelle richieste di assistenza. L'operato del personale che effettua il suddetto servizio **sarà soggetto ad una verifica trimestrale**. Qualora, in occasione della verifica, venisse riscontrata la non idoneità del/dei tecnici che effettuano il servizio alle mansioni da svolgere, verrà trasmessa alla Ditta la relativa comunicazione

con le motivazioni della non idoneità riscontrata.

Gli interventi di manutenzione dovranno essere eseguiti da personale tecnico specializzato dotato di idonea strumentazione per effettuare test e verifiche.

Nelle tabelle successive sono state indicate le tipologie di intervento (di assistenza o manutenzione) che potranno essere richieste.

#### SERVIZI DI ASSISTENZA

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>CONFIGURAZIONE / VERIFICA PC</b>	Configurazione/aggiornamento del PC, in base alle specifiche che saranno indicate dai tecnici dell'Ufficio Innovazione Tecnologica. Controllo e ripristino funzionalità PC e sue periferiche direttamente connesse (in assenza di malfunzionamenti hardware) Aggiornamento BIOS Spostamento/attivazione/ritiro di postazioni informatiche, con relativa registrazione delle movimentazioni nella procedura informatica in uso presso l'ufficio. Installazione/disinstallazione di SW applicativi con relativa registrazione delle movimentazione delle licenze nella procedura informatica in uso presso l'ufficio.
<b>INSTALLAZIONE PC</b>	(Re)Installazione completa di una postazione: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eventuale formattazione hard disk (in caso di reinstallazione)</li><li>➤ Installazione e configurazione Sistema Operativo - Impostazioni di rete</li><li>➤ Installazione e configurazione periferiche, compresi eventuali modem</li><li>➤ Eventuale installazione e configurazione di VPN</li><li>➤ Installazione e configurazione applicativi (browser internet client posta elettronica, pacchetti di office automation, antivirus centralizzato o stand alone, Adobe Acrobat Reader, software in uso presso gli uffici comunali, ...)</li><li>➤ Installazione e configurazione di software per il telecontrollo (Desktop Authority, VNC )</li><li>➤ software di componenti e periferiche</li><li>➤ eventuale restore dati da backup utente</li><li>➤ copia dati - personalizzazioni da altro PC</li><li>➤ inserimento dell'apparato nel dominio</li></ul>
<b>ASSISTENZA HELP DESK</b>	Supporto agli utenti del sistema informatico comunale da erogarsi mediante interventi presso l'utente, interventi in tele-assistenza o supporto telefonico (effettuati da postazioni interne alla sede comunale). Monitoraggio delle chiamate nella procedura di help desk utilizzata dall'ufficio innovazione e registrazione delle attività svolte.

ATTIVITA' DI RIPRISTINO/MANUTENZIONE HW PC

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	N° postazioni
<b>HW-PC</b>	<p>Ripristino funzionalità PC, compresa l'eventuale sostituzione di una o più delle seguenti parti non funzionanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Floppy Disk Drive</li> <li>➤ Ventole</li> <li>➤ Porte parallele non integrate</li> <li>➤ Porte seriali non integrate</li> <li>➤ Porte USB</li> <li>➤ Adattatori / Convertitori / Cavi</li> <li>➤ Batterie tampone</li> <li>➤ CD-ROM Drive Interni</li> <li>➤ DVD Drive Interni</li> <li>➤ Scheda Video non integrata</li> <li>➤ Scheda Audio non integrata</li> <li>➤ RAM</li> <li>➤ Schede di rete non integrate</li> <li>➤ Alimentatori</li> <li>➤ Cavi di collegamento SCSI/USB</li> <li>➤ Masterizzatore CD/DVD interno</li> <li>➤ Controller non integrato</li> <li>➤ Mother Board</li> <li>➤ Processore</li> <li>➤ Hard Disk (<i>senza ripristino SW</i>)</li> <li>➤ Monitor CRT o LCD</li> <li>➤ Stampante (se riportata negli allegati indicanti le stampanti in manutenzione )</li> <li>➤ Mouse</li> <li>➤ Tastiera</li> </ul> <p>N.B.: nel costo dell'intervento delle stampanti devono essere previsti anche i relativi materiali consumabili da sostituire (ad eccezione di toner e cartucce).</p>	vedi Allegato A

ATTIVITA' DI RIPRISTINO/MANUTENZIONE HW PORTATILE

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	N° postazioni
<b>HW-PORT</b>	Ripristino funzionalità HW del portatile (monitor escluso)	vedi Allegato A

TUTTI GLI INTERVENTI, SALVO LE RIPARAZIONI HW PARTICOLARMENTE COMPLESSE , SONO DA CONSIDERARSI ON-SITE.

#### **ART. 5**

##### **SOSTITUZIONE DEGLI APPARATI IN CASO DI GUASTI**

Gli apparati forniti in sostituzione in caso di guasti sono a totale carico della Ditta e non devono essere di qualità inferiore rispetto a quelli rimossi. Inoltre, per i PC portatili, la sostituzione dovrà essere effettuata facendo necessariamente ricorso a componenti originali certificati dalla casa madre per garantire il pieno ripristino delle funzionalità preesistenti.

Qualora l'intervento preveda la sostituzione di supporti di memorizzazione, la Ditta dovrà custodire adeguatamente il materiale sostituito affinché non sia possibile alcuna forma di recupero di dati in essi presenti, al fine di garantire il rispetto del d.lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) e successive modificazioni, a tutela delle persone e di altri soggetti relativamente al trattamento dei dati personali.

I nuovi apparati installati devono essere notificati all'Ufficio Innovazione Tecnologica attraverso il relativo D.d.T..

#### **ART. 6**

##### **REQUISITI DI CONFORMITA'**

Le apparecchiature fornite in sostituzione dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica e dovrà essere garantita, anche mediante autocertificazione, la conformità alle normative europee o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le parti elettriche delle apparecchiature devono essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR.

La Ditta aggiudicataria dovrà produrre la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite e consegnarla all'Amministrazione contestualmente alla consegna del rapporto di intervento. Parimenti la certificazione potrà essere altresì desunta dai marchi / loghi apposti dal produttore sugli apparati stessi.

#### **ART. 7**

##### **GARANZIA**

La garanzia sugli interventi di manutenzione, comprese le parti sostituite, ha la durata di 12 mesi dalla data di esecuzione dei lavori, ovvero dalla data di installazione e non copre i danni provocati ai prodotti da uso errato e/o cause accidentali.

## ART. 8

### MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per gli interventi di manutenzione, la ditta dovrà mettere a disposizione una procedura informatica per l'invio, tramite Internet delle segnalazioni relative ad un intervento di manutenzione. Tale procedura dovrà prevedere un messaggio di riscontro di ricezione trasmesso ad una casella di posta elettronica del comune o una analoga forma di riscontro alternativa alla precedente. La ditta dovrà mettere a disposizione anche ulteriori canali (fax, telefono, ...) per l'inoltro delle segnalazioni in caso di malfunzionamenti nella rete Internet. La ditta aggiudicataria dovrà garantire la funzionalità dei suddetti sistemi di ricezione delle chiamate tutti i giorni feriali (sabato escluso) nei seguenti orari:

- **dalle 8:00 alle 13:00**
- **dalle 15:30 alle 18:30**

La segnalazione dovrà riportare la tipologia ed il nominativo del Referente dell'Amministrazione.

Per gli interventi eventualmente aperti dopo le ore 17:30, i tempi di ripristino verranno calcolati a partire dalle ore 8.00 del primo giorno feriale successivo (sabato escluso).

Le attività di assistenza per il servizio di help desk saranno coordinate volta per volta da un referente dell'ufficio innovazione tecnologica a cui il tecnico della ditta dovrà costantemente riferirsi per la pianificazione delle attività da svolgere.

## ART. 9

### TEMPI DI RIPRISTINO

I **ripristini dei guasti Hardware** (manutenzione) dovranno essere in ogni caso effettuati nei seguenti tempi massimi (indicati considerando la giornata lavorativa di 8 ore ed espressi in ore lavorative dalla richiesta di intervento):

- **16 ore** (sabato escluso) **per PC e periferiche connesse**
- **32 ore** (sabato escluso) **per PC portatili**

La ditta dovrà sempre concordare con un tecnico dell'Ufficio Innovazione Tecnologica, i cui dati sono riportati nel modulo di richiesta intervento, la data e l'ora dell'appuntamento. Nel caso in cui non potesse essere espletato l'intervento, per motivi dipendenti dall'Ente (indisponibilità delle sedi comunali o del personale) la ditta potrà comunicare tale impedimento all'Ufficio Innovazione Tecnologica ottenendo la sospensione nel conteggio dei tempi di ripristino per tutto il tempo in cui dovessero permanere tali condizioni.

## ART. 10

### INVIO DELLE APPARECCHIATURE IN RIPARAZIONE

Viene ammessa, per guasti particolarmente complessi, la possibilità di effettuare la riparazione di una o più parti presso altro luogo purché la Ditta si impegni a:

- darne comunicazione all'Ufficio Innovazione Tecnologica, che ne autorizzerà il trasferimento, concordando i tempi di riparazione;

- mettere a disposizione un idoneo apparato sostitutivo, con caratteristiche non inferiori ed in grado di garantire tutte le funzionalità del prodotto in riparazione;
- supportare, senza alcun onere aggiuntivo, l'Ufficio Innovazione Tecnologica nella messa in opera di tutte le funzionalità software di base garantite dal precedente prodotto (configurazione stampante, installazione del S.O. e dei più comuni software di uso interno, collegamento al dominio Microsoft) in attesa del ripristino definitivo.

Per le riparazioni fuori sede, le apparecchiature viaggeranno a rischio e pericolo della Ditta che dovrà farsi carico delle spese di trasporto, imballo e spedizione.

#### **ART. 11**

##### **RENDICONTAZIONE DEGLI INTERVENTI**

###### MANUTENZIONE HW

Per ciascun intervento di manutenzione Hardware la Ditta produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta. Il documento dovrà indicare, per ciascun intervento erogato nel periodo di riferimento, i seguenti dati:

- codice indicante la tipologia dell'intervento;
- luogo di esecuzione;
- data ed ora di inizio - data ed ora di fine;
- tipologia/e di intervento;
- descrizione dettagliata delle attività svolte;
- elenco delle parti sostituite;
- Nominativi dei tecnici impegnati;
- Firma dei tecnici.

Detto rapporto dovrà essere, controfirmato localmente dal Referente Informatico designato dall'Amministrazione o da un suo rappresentante.

In ogni caso, entro sette giorni lavorativi successivi alla chiusura dell'intervento, il rapporto deve essere inoltrato all'Ufficio Innovazione Tecnologica, in modalità da definirsi, dove verrà valutato e controfirmato dal Responsabile del suddetto Ufficio per dare piena validità all'intervento.

Tale rapporto di intervento costituirà l'unico elemento di rendicontazione dell'attività svolta.

###### SERVIZI DI ASSISTENZA

Le attività svolte per il servizio di assistenza dovranno essere rendicontate mediante un rapportino settimanale che andrà controfirmato dai referenti informatici designati dall'Amministrazione.

#### **ART. 12**

##### **CONDIZIONI DEL SERVIZIO**

Sono a carico della ditta aggiudicatarie tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle

attività e dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

La ditta è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto. In ogni caso, la ditta si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

La ditta è tenuta ad utilizzare tutte le cautele e i possibili accorgimenti di natura tecnica e organizzativa per assicurare che il trattamento dei dati comunali effettuato dal personale tecnico nell'esercizio delle funzioni di assistenza e manutenzione avvenga nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di privacy e di sicurezza. Particolari accorgimenti dovranno inoltre essere adottati dai tecnici della Ditta per la corretta custodia e l'uso delle password (applicative o di sistema) eventualmente comunicate per lo svolgimento delle mansioni previste dal contratto.

L'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni ed altro che dovesse accadere per qualsiasi causa, al personale della ditta aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio, convenendosi che a tale riguardo qualsiasi onere è già compensato e compreso nel corrispettivo contratto.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula, resteranno ad esclusivo carico della ditta, la quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione.

La ditta aggiudicataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

Le attività da svolgersi presso gli uffici dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici e senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

La ditta aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'amministrazione contraente e/o da terzi autorizzati.

La ditta aggiudicataria risponde puramente per danni alle persone e alle cose che potessero derivare al Comune per fatto suo o dei suoi dipendenti nell'espletamento del servizio manutentivo, tenendo perciò sollevato ed indenne il Comune da qualsiasi protesta o molestia che al riguardo venisse mossa. L'aggiudicatario è inoltre responsabile del buon andamento del servizio manutentivo ad esso affidato e delle passività nelle quali il Comune dovesse incorrere per l'inosservanza di obblighi facenti carico direttamente a lui ed al personale da lui dipendente.

La ditta aggiudicataria si impegna ad avvalersi di personale specializzato; detto personale potrà accedere negli uffici dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere della ditta aggiudicataria verificare preventivamente tali procedure.

La ditta aggiudicataria si impegna a consentire all'Amministrazione di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione del servizio, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

La Ditta concorrente alla gara dovrà dichiarare, sotto la propria responsabilità, la regolarità delle posizioni INAIL, INPS ed altre contributive di legge dei dipendenti.

#### **ART. 13**

##### **FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

I servizi di manutenzione HW saranno soggetti ad una fatturazione anticipata per l'anno solare di riferimento.

I servizi di assistenza, conclusi nei tempi richiesti e nel rispetto delle condizioni previste dall'art. 12, saranno soggetti ad una fatturazione trimestrale.

#### **ART. 14**

##### **RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Qualora il Comune rilevi gravi deficienze e/o difformità rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato, previa contestazione con raccomandata a.r., potrà sospendere il servizio appaltato.

Il Comune si riserva inoltre la facoltà di addivenire alla risoluzione del contratto qualora vengano trasmesse alla ditta almeno due dichiarazioni di non idoneità a seguito delle verifiche trimestrali previste dall'Art. 4.

Nei casi succitati il Comune si rivarrà, per il risarcimento dei danni e delle spese derivanti, sul deposito cauzionale costituito a garanzia delle prestazioni contrattuali, fatta salva la richiesta di risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

#### **ART. 15**

##### **SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' vietata la cessione del contratto ed il subappalto.

#### **ART. 16**

##### **CONTROVERSIE**

E' esclusa la competenza arbitrale.

#### **ART. 17**

##### **FALLIMENTO DELLA DITTA**

In caso di fallimento della Ditta aggiudicataria il Comune ha facoltà di proseguire il contratto con altra impresa, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, senza l'obbligo di corrispondere compensi di sorta.

#### **ART. 18**

##### **AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO**

L'aggiudicazione è effettuata dal Comune in esito ai risultati della gara ed è comunicata alla Ditta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

E' facoltà del Comune, a suo insindacabile giudizio, di non dare luogo ad alcuna aggiudicazione.

## ART. 19

### RESPONSABILE TECNICO

La Ditta dovrà incaricare un responsabile tecnico entro 15 giorni dall'aggiudicazione. Egli sarà **l'unico referente tecnico** della ditta nei confronti del Comune di Jesi.

## ART. 20

### CONSEGNA DEL SERVIZIO

Prima di procedere all'affidamento dell'incarico la ditta potrà avvalersi, tramite il supporto del personale dell'ufficio innovazione tecnologica, di una verifica a campione dell'infrastruttura hardware da mantenere.

In tale occasione verrà sottoscritto dalle parti un verbale di consegna degli apparati da mantenere che ne attesti anche la piena funzionalità.

La data del suddetto verbale individua l'inizio dell'appalto.

Qualora la ditta rifiuti la sottoscrizione del verbale verrà considerata rinunciataria e dovrà risarcire al Comune gli eventuali danni causati.

## ART. 21

### CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO

La gara si terrà con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art.83 del D.Lgs163/2006, nel rispetto dei criteri di valutazione indicati di seguito, associando agli aspetti presi in esame i seguenti punteggi massimi:

1) Costo complessivo per la manutenzione dei prodotti indicati nell'allegato A nel periodo temporale riportato nel medesimo allegato	25
2) Costo orario servizio di assistenza	35
3) Profili personale tecnico della ditta	12
4) Tempi di intervento (correlati alla distanza della sede operativa)	28
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

- **Costo complessivo per la manutenzione dei prodotti riportati** nell'allegato A: vengono assegnati 25 punti alla migliore offerta, 20 alle offerte che si discostano dalla migliore per un importo non superiore al 5%, 15 alle offerte che si discostano dalla migliore per un importo non superiore al 10% e così via;
- **Costo orario assistenza sistemistica**: vengono assegnati 35 punti alla migliore offerta, 30 punti alle offerte che si discostano dalla migliore per un importo non superiore al 5%, 25 alle offerte che si discostano dalla migliore per un importo non superiore al 10% e così via;
- **Profili personale tecnico della ditta**: vengono assegnati in base alle referenze professionali dichiarate dalla Ditta secondo il seguente criterio:
  - un punto, fino ad un massimo di cinque, per ogni tecnico che la ditta metterà a disposizione del Comune di Jesi per i **servizi di manutenzione Hw**. Ogni figura indicata, per rientrare nella valutazione, dovrà risultare in servizio alla data di presentazione della domanda di ammissione alla gara e dovrà aver maturato una esperienza almeno biennale nella manutenzione e assistenza (hardware e/o software) o possedere un adeguato profilo professionale conseguito mediante

titolo di studio:

- da uno a sette punti per le competenze professionali maturate dal/dai tecnici che la ditta metterà a disposizione del Comune di Jesi per **il servizio di help desk on site (N.B.: non verranno valutati i nominativi già indicati per il servizio di manutenzione Hw)**. Ogni figura indicata, per rientrare nella valutazione, dovrà risultare in servizio alla data di presentazione della domanda di ammissione alla gara. Per la valutazione verrà presa in considerazione l'esperienza professionale e le eventuali certificazioni/titoli di studio dichiarati allegando un curriculum sottoscritto dal tecnico.
- **Tempi di intervento (correlati alla distanza della sede operativa della ditta):** vengono assegnati in base alla distanza della sede operativa della ditta (intesa come sede da cui partono i tecnici per gli interventi hardware, in cui poter recapitare le segnalazioni di malfunzionamento ed in cui è presente il magazzino dei componenti hardware utilizzati per le riparazioni più comuni) secondo il seguente criterio:
  - 1) 28 per ditte con sede operativa nel territorio comunale;
  - 2) 25 punti per ditte con sede operativa che dista meno di 20 Km dalla sede comunale;
  - 3) 22 punti per ditte con sede operativa che dista meno di 40 Km dalla sede comunale;
  - 4) 19 punti per ditte con sede operativa che dista non oltre gli 80 Km dalla sede comunale;
  - 5) 16 punti per ditte con sede operativa che dista oltre gli 80 Km dalla sede comunale.

E' ammesso che la sede operativa dichiarata non sia ancora in funzione alla data di scadenza del bando di gara, in tal caso la ditta si impegna implicitamente ad attivare, pena la risoluzione del contratto, la sede dichiarata entro e non oltre i 30 gg dalla data di aggiudicazione definitiva dell'appalto.

Si consideri che per il calcolo della distanza verrà utilizzata la guida Michelin attualmente presente all'indirizzo:

<http://www.viamichelin.it/viamichelin/ita/tpl/hme/MaHomePage.htm>

In caso di punteggio equivalente l'aggiudicazione verrà effettuata in base al prezzo indicato nel costo orario del servizio di assistenza (punto 2), in caso di ulteriore pareggio la graduatoria verrà effettuata in base al costo complessivo offerto per la manutenzione (punto 1).

#### ART. 22

##### SCHEMA TIPO DI OFFERTA

Per la partecipazione alla selezione dovrà essere utilizzata la documentazione allegata al disciplinare di gara.

#### ART. 23

##### PREZZO BASE APPALTO

Il prezzo base d'appalto per l'intero periodo contrattuale, 36 mesi, è pari a € 99.000 IVA esclusa .

#### ART. 24

##### REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Saranno ammesse alla gara le imprese che:

- abbiano dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D. Lgs 163/2006;
- siano regolarmente iscritte alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura;

- abbiano stipulato e gestito senza reclami, negli ultimi tre anni, uno o più **contratti** relativi ad un numero di postazioni informatizzate (PC o terminali) complessivamente pari almeno a 240 unità. Ogni postazione, per essere computata nelle 240 unità, deve essere stata mantenuta nell'ambito di un contratto con le seguenti caratteristiche minime: durata di almeno un anno, numero di postazioni uguale o superiore alle 80 unità. Si consideri che non è possibile includere la medesima postazione in più contratti dichiarati al fine del raggiungimento della soglia delle 240 unità. (Esempio per il calcolo: La soglia delle 240 unità valide può essere raggiunta con un solo contratto di almeno un anno relativo a 240 postazioni o con tre distinti contratti di almeno un anno relativi ad 80 postazioni)
- abbiano, nell'ambito del fatturato globale di impresa dichiarato in relazione agli ultimi tre esercizi, un importo relativo ai servizi nel settore oggetto nelle gara non inferiore ad € 99.000.

E' ammessa anche la partecipazione alla gara di raggruppamenti di imprese ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs 163/2006 e successive modifiche.

#### **ART. 25**

#### **PAGAMENTI**

Il pagamento verrà effettuato entro 90 gg. dalla data di emissione della fattura.

#### **ART. 26**

#### **CAUZIONI**

Ai sensi dell'art. 75 del D. Lgs 163/2006, l'offerta dovrà essere corredata da una garanzia pari al 2% del prezzo posto a base d'appalto.

L'aggiudicatario dell'appalto dovrà prestare cauzione a tutela del puntuale rispetto degli obblighi di contratto, tramite fidejussione bancaria o assicurativa, a favore dell'amministrazione appaltante, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs 163/2006.