

ARPA
Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente
dell'Emilia - Romagna

* * *

Atti amministrativi

Determinazione dirigenziale	n. DET-2013-247	del 11/04/2013
Oggetto	Servizio Sistemi Informativi - Fornitura di Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa E-R	
Proposta	n. PDTD-2013-245 del 05/04/2013	
Struttura adottante	Servizio Sistemi Informativi	
Dirigente adottante	Santovito Piero	
Struttura proponente	Servizio Sistemi Informativi	
Dirigente proponente	Santovito Piero	
Responsabile del procedimento	Santovito Piero	

Questo giorno 11 (undici) aprile 2013 presso la sede di Via Malvasia, 6A in Bologna, il Direttore del/della Servizio Sistemi Informativi, Dott. Santovito Piero, ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 65 del 27/09/2010 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

Oggetto: Servizio Sistemi Informativi – Affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa E-R.

VISTO:

- la D.D.G. n. 75 del 13/12/2012 - Direzione Amministrativa- Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio Pluriennale di previsione per il triennio 2013- 2015, del Piano Investimenti 2013-2015, del Bilancio economico preventivo per l'esercizio 2013 e del Budget generale e della programmazione di cassa per l'esercizio 2013;
- la D.D.G. n. 76 del 13/12/2012- Direzione Amministrativa- Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione linee guida e assegnazione ai Centri di Responsabilità' del budget di esercizio e investimenti 2013;
- la D.D.G. n. 26 del 15/02/2013 - Programma delle spese da sostenersi nell'esercizio 2013 per il funzionamento del Servizio Sistemi Informativi;
- il regolamento Arpa in materia di approvvigionamento, come modificato con D.D.G. n. 87 del 17.11.2009;
- l'art. 57 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione alle direttive 2004/17CE e 2004/18/CE";

RICHIAMATA:

- la propria determinazione 144 del 28/02/2013 di proroga sino al 31.03.2013 del contratto rep. 201 del 29.05.2008 per servizi di manutenzione HW e SW per le strutture di Arpa ER sottoscritto con l'R.T.I. formato da Vitrociset s.p.a. (mandataria) e mead Informatica s.r.l. (mandante);

PREMESSO:

- che con Determinazione n. 202 del 06/09/2012 della Regione Emilia Romagna - Agenzia Intercent, è stata aggiudicata la nuova gara per servizi triennali di manutenzione HW e SW per le strutture di Arpa ER al costituendo RTI I&T Servizi S.r.l. e Arslogica Sistemi S.r.l.;
- che in data 11.10.2012 è stato notificato il ricorso presentato dalla ditta Mead Informatica, seconda classificata, al Tar Emilia-Romagna - sede di Bologna contro Intercent E-R e Arpa E-R e nei confronti di I&T Servizi s.r.l. e Arslogica Sistemi s.r.l., avente ad oggetto l'impugnazione del provvedimento di aggiudicazione;
- che il Tar Emilia Romagna – sede di Bologna, con ordinanza n. 710/2012 Reg. Prov. Caut. resa nel ricorso n. 991/2012 Reg. Ric. e depositata in data 07.12.2012, ha respinto l'istanza cautelare presentata dalla ditta Mead Informatica;

- che la ditta Mead Informatica s.r.l. ha promosso ricorso in appello (cautelare) contro Intercent E-R e Arpa E-R, e nei confronti di I & T Servizi s.r.l. e Arslogica Sistemi s.r.l., per l'annullamento e/o la riforma dell'ordinanza n. 710/2012 Reg. Prov. Caut. resa dal Tribunale Amministrativo Regionale – sede di Bologna, con la quale è stata respinta l'istanza cautelare;
- che in data 27/02/2013 il Consiglio di Stato in sede giurisdizionale (Sezione Quinta) ha accolto l'appello di cui sopra ai soli fini della fissazione dell'udienza di merito ai sensi dell'art. 55, comma 10, cod. proc. amm, avanti al TAR;

CONSIDERATO CHE:

- nelle more della definizione del contenzioso sopra riportato sussiste l'assoluta necessità ed urgenza di garantire la prosecuzione del servizio di gestione delle richieste di intervento e la manutenzione correttiva hardware per un congruo periodo, onde evitare che l'accadimento di disservizi tecnici informatici causi rallentamenti o interruzioni nelle attività ordinarie dell'Agenzia;
- si è evidenziata la necessità di contattare la ditta Mead Informatica s.r.l., attuale esecutrice dei servizi di manutenzione correttiva hardware, nella ripartizione dei servizi oggetto del precedente contratto rep. 201 del 29.05.2008, in quanto unico fornitore in grado di garantire senza soluzione di continuità i servizi informatici nel rispetto dei tempi e della qualità necessarie, in quanto perfettamente a conoscenza dei sistemi e delle procedure in atto in Arpa;
- è stata richiesta alla ditta Mead Informatica S.r.l. in data 26/03/2013 (con lettera Prot. n. PGDG/2013/1423 allegata sub A) al presente atto) la disponibilità a fornire il servizio di manutenzione hardware e software mediante help desk delle apparecchiature informatiche di cui sono dotate le strutture di Arpa ER per un periodo di 4 mesi (estendibile di ulteriori due), periodo ritenuto necessario alla definizione del contenzioso in corso ed alla stipulazione ed avvio del nuovo contratto con il soggetto che risulterà aggiudicatario;
- contestualmente alla richiesta d'offerta sono stati inviati alla ditta Mead Informatica s.r.l. il capitolato speciale e il disciplinare tecnico, allegati al presente atto Sub A) e B), contenenti le condizioni di espletamento della fornitura;
- la ditta Mead Informatica s.r.l. ha formulato opportuna offerta economica, avente ad oggetto il canone di manutenzione per il periodo anzidetto e pervenuta in data 04/04/2013, agli atti del Servizio, con la quale ha dettagliato la propria proposta per il servizio in oggetto;
- il canone complessivo per la fornitura di supporto sistemistica Sw, manutenzione HW e al SW applicativo mediante help desk diventa pertanto così strutturato:

Canone di manutenzione per il periodo di 4 mesi:

1) Gestione della Richiesta di intervento – Euro 7.600,00

2) Manutenzione correttiva hardware - Euro 38.400,00

per un totale di Euro 46.000,00 + IVA 21%;

RICHIAMATO:

- il regolamento Arpa in materia di approvvigionamento, come modificato con D.D.G. n. 87 del 17/11/2009, che all'art. 3 "Metodi di scelta del contraente" prevede il ricorso alla procedura negoziata nei casi consentiti dagli artt. 56 e 57 del D.lgs. n.163/2006;

- la L.R. n.28/2007 che richiama le medesime disposizioni di cui al Decreto sopra citato;

VISTO:

- la dichiarazione della Mead Informatica s.r.l., resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445 del 28/12/2000, a firma del Legale rappresentante, con la quale si dichiara il possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D.lgs. n.163/2006 e di aver preso piena conoscenza e di accettare quanto previsto nella lettera d'invito e in tutti i relativi Allegati;

- il Documento Unico di regolarità contributiva della ditta medesima;

- la procedura ha ottenuto il codice identificativo gara (CIG) 50242248CC richiesto tramite il sistema SIMOG gestito dall'Autorità di vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai fini degli obblighi di tracciabilità finanziaria derivanti dall'art. 3 l. 13.08.2010, n. 136, come modificato dal d.l. 12.11.2010, n. 187;

RITENUTO:

- che ricorrono, per tutto quanto sopra esposto, le ragioni tecniche per procedere ad un affidamento diretto con procedura negoziata, per i servizi in oggetto, sulla base di quanto disposto dall'art. 57, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione alle direttive 2004/17CE e 2004/18/CE";

-di affidare pertanto il servizio di manutenzione hw e sw mediante help desk per le strutture di Arpa E-R per un periodo di 4 mesi (con possibilità di estensione per altri due mesi) alla ditta Mead Informatica s.r.l., nelle more dei tempi di risoluzione del contenzioso in corso e di stipulazione del nuovo contratto, al prezzo complessivo di euro 46.000,00 (IVA esclusa), per un totale di Euro 55.660,00;

DATO ATTO:

- che i costi relativi al presente provvedimento, aventi natura di "Manutenzione hardware", sono a carico dell'esercizio corrente e sono da comprendere nel budget annuale e nel conto economico

preventivo pluriennale del Servizio Sistemi Informativi e delle strutture di Arpa coinvolte (Direzione Tecnica, Sezioni Provinciali e Strutture Tematiche);

ATTESTATO:

- ai fini dell'art. 9 del decreto legge 1 Luglio 2009 n. 78, "Tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni" (convertito nella legge 3 agosto 2009 n. 102), che il presente atto è assunto nel rispetto delle disposizioni e dei limiti di cui alla D.D.G. n. 99/2009, confermate con riferimento alla programmazione di cassa nell'Allegato A "Budget esercizio 2013 -Linee guida" della D.D.G. 76 del 13/12/2012";

SU PROPOSTA:

- del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Piero Santovito, il quale ha espresso il proprio parere favorevole in merito alla regolarità amministrativa del presente provvedimento;

DATO ATTO:

- che Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento di Arpa per le forniture di beni e servizi in economia, è il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Piero Santovito;

- che al responsabile del procedimento sono assegnati le funzioni ed i compiti di cui all'art. 273 del D.P.R. 207/2010, ed in particolare che allo stesso sono demandate le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione del contratto, nonché l'attestazione della regolare esecuzione delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali, anche ai fini del pagamento delle fatture;

- del parere di regolarità contabile, espresso dal Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo economico, Dott. Giuseppe Bacchi Reggiani;

D E T E R M I N A

1. di affidare, per i motivi in premessa esposti, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 57, comma 2, lett. b) del D. Lgs. 163/2006, alla ditta Mead Informatica s.r.l. il Servizio di Manutenzione hardware e software mediante help desk per le sedi di Arpa E-R per il periodo di 4 mesi, estendibile di ulteriori due, alle condizioni di cui al capitolato speciale ed al Disciplinare tecnico allegati alla presente Determinazione;

2. di dare atto che l'affidamento del servizio ha un importo complessivo pari ad Euro 46.000,00 + IVA 21% per un totale di Euro 55.660,00.

3. di dare atto che il costo di tale servizio, avente decorrenza dal mese di aprile 2013, è compreso nel budget annuale dell'esercizio 2013 e nel conto economico preventivo pluriennale con riferimento ai

centri di responsabilità del Servizio Sistemi Informativi sul conto “Manutenzione macchine ufficio” per l’importo complessivo di Euro 16.896,79.

4. di dare atto che il costo di tale servizio è compreso nel budget 2013 della Direzione Tecnica, delle Sezioni Provinciali e delle Strutture tematiche sul conto "Manutenzione Macchine Ufficio" per un importo complessivo pari ad Euro 38.763,21 comprensivi di IVA.

5. di dare atto che competente ad impegnare contrattualmente ARPA, secondo il Regolamento Arpa sul decentramento amministrativo, è il responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Piero Santovito.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
SISTEMI INFORMATIVI
(F.to Dott. Piero Santovito)

Prot. n. PGDG/2013/1423

Del 26/03/2013

Si prega di citare il protocollo nella risposta.

Spett. le

Mead Informatica S.r.l.

Via G. Ferraris n. 2

42122 Reggio Emilia (RE)

Fax 0522/393306

OGGETTO: Procedura negoziata ai sensi dell'art. 57 d. lgs. 163/2006.

Lettera d'invito a presentare offerta per il "Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa Er".

Numero CIG: 50242248CC

Oneri per la sicurezza: €0,00

L'Agenzia Regionale Prevenzione per l'Ambiente dell'Emilia Romagna (di seguito ARPA), Servizio Sistemi Informativi, invita la Società in indirizzo a presentare la propria migliore offerta per la fornitura del "Servizio di manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER".

1. OGGETTO DELLA FORNITURA, LUOGO DI CONSEGNA, TEMPISTICA.

Oggetto dell'affidamento è la fornitura del servizio di manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa per il periodo di quattro mesi (estendibile di ulteriori due). Oggetto, modalità e termini di esecuzione della fornitura sono precisati nel Capitolato speciale e nel Disciplinare Tecnico allegati alla presente.

2. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà pervenire, secondo lo schema di offerta in allegato, via fax o e-mail o posta elettronica certificata, all'indirizzo: dirgen@cert.arpa.emr.it entro e non oltre il giorno **6 Aprile 2013**, indirizzato a:

ARPA Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente dell'Emilia Romagna

Servizio Sistemi Informativi

Viale Silvani n. 6

40122 Bologna

L'offerta dovrà inoltre essere corredata da:

- A.** copia della richiesta di preventivo, Capitolato speciale e Disciplinare tecnico tutti firmati dal titolare o dal legale rappresentante dell'Impresa offerente, o da un suo Procuratore, quale incondizionata accettazione delle condizioni in essi riportate;
- B.** dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 46/47 del DPR 445/2000, secondo il modello A allegato, debitamente compilata e firmata;
- C.** indicazione del c/c bancario di appoggio (IBAN) dedicato alle commesse pubbliche, ai sensi

dell'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136, e dei dati sulle persone delegate ad operare sul c/c bancario indicato.

Le condizioni economiche offerte non dovranno essere vincolate da clausole, riserve o pattuizioni accessorie unilaterali, a pena di nullità.

L'offerta economica, valida per 180 giorni dalla presentazione, deve essere espressa in cifre ed in lettere. In caso di contrasto tra le indicazioni prevarrà quella più vantaggiosa per l'amministrazione, salvo errore palesemente riconoscibile.

I prezzi offerti sono fissi e invariabili e si intendono onnicomprensivi di ogni onere e spesa, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi ad attività di trasporto e consegna "al piano".

Arpa si riserva la facoltà di non affidare la fornitura.

La conferma definitiva del servizio avverrà con lettera d'ordine a firma del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi.

Verrà data comunicazione dell'esito della procedura pubblicando gli estremi dell'intervenuto affidamento sul sito internet dell'agenzia all'indirizzo www.arpa.emr.it/bandi_e_gare.

3. AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA

La conferma definitiva della fornitura, che avverrà con lettera d'ordine sempre a firma del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, è subordinata alla presentazione, da parte della ditta prescelta della documentazione di seguito indicata, entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione anche via fax della richiesta di ARPA:

- idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva, costituita con le modalità e alle condizioni di cui all'art. 113 del D.Lgs.163/2006 a garanzia degli impegni assunti, di importo pari al 10% dell'importo contrattuale, che sarà svincolata al momento in cui tutte le obbligazioni contrattuali saranno state adempiute. Tale importo può essere ridotto del 50% nel caso in cui la Ditta sia in possesso di certificazione del sistema di qualità UNI EN ISO 9000.

L'Agenzia procederà a verificare d'ufficio, ai sensi dell'Art. 43 del DPR n. 445/2000, la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dall'impresa in sede di presentazione dell'offerta.

L'esito positivo degli accertamenti d'ufficio nonché la ricezione della predetta documentazione nel termine fissato di 15 (quindici) giorni solari, dal ricevimento della comunicazione di affidamento è condizione essenziale per la conferma d'ordine.

4. EVENTUALI CHIARIMENTI

Per chiarimenti si invita a rivolgersi alla Dott.ssa Conti Daniela tel. 051/6223900 – e-mail: dconti@arpa.emr.it.

Il Responsabile del Procedimento è il Dott. Piero Santovito.

Documenti allegati:

- Capitolato Speciale
- Disciplinare Tecnico
- Dichiarazione d'offerta
- Dichiarazione sostitutiva

Il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi
Dott. Piero Santovito

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 1 di 8

Art. 1 - Oggetto della fornitura.

Il presente documento disciplina le condizioni contrattuali relative all'affidamento del servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa E-R, come più precisamente dettagliato nel Disciplinare tecnico in allegato .

Non sussistono rischi da interferenze, ai sensi dell'art. 26 d. lgs. 81/2008.

I rapporti contrattuali derivanti dall'affidamento della fornitura in oggetto sono regolati:

- dalle clausole del presente capitolato e dagli atti ivi richiamati, in particolare dal Disciplinare tecnico, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
- dal D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e dal D.P.R. n. 207/2010, e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;

per quanto non espressamente previsto nelle predette fonti, si rinvia formalmente al Codice civile ed alle norme comunitarie e nazionali vigenti in materia di contratti di diritto privato.

Art. 2 – Termini di esecuzione

Il Fornitore si impegna a garantire il servizio per un periodo di quattro mesi (estendibile di ulteriori due) con decorrenza dall'attivazione che dovrà aver luogo entro 5 giorni dalla data della conferma definitiva d'ordine.

Arpa si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del contratto, l'aumento o la diminuzione delle prestazioni contrattuali, ai sensi dell'art.311 del d.P.R 207/2010, alle condizioni, corrispettivi e termini stabiliti nel contratto originario.

Arpa si riserva la facoltà di verificare la regolare esecuzione di tutte le obbligazioni pattuite nel termine di trenta giorni dall'ultimazione delle prestazioni per ciascun periodo di fatturazione, da considerarsi quale "termine per l'accertamento della conformità delle prestazioni".

Art. 3 - Condizioni generali di fornitura

Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché 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.

Il Fornitore si obbliga 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 e nei suoi allegati.

In ogni caso, il Fornitore 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.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla data del contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti di Arpa, assumendosene ogni relativa alea.

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 2 di 8

Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale qualificato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali.

Arpa è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale del Fornitore nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto.

Il Fornitore risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa, o ai suoi dipendenti, o a suoi incaricati, tenendo al riguardo sollevata Arpa da ogni responsabilità ed onere.



Art. 4 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula del presente Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su-indicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del Contratto.
6. Ai sensi di quanto previsto agli artt. 4, comma 2 e 6 DPR n. 207/2010:
 - a) in caso di ottenimento da parte del Responsabile del procedimento del Documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore) lo stesso provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il Documento unico di regolarità contributiva verrà disposto da ARPA direttamente agli enti previdenziali e assicurativi;
 - b) in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva dell'Affidatario del contratto negativo per due volte consecutive il Responsabile del procedimento acquisita una relazione particolareggiata predisposta dal Direttore dell'esecuzione proporrà, ai sensi dell'art. 135 comma 1 del D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i la risoluzione del contratto previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni;
 - c) ove l'ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva negativo per due volte consecutive riguardi il subappaltatore l'ARPA pronuncerà previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni, la decadenza dell'autorizzazione di cui all'art. 118, comma 8, D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel casellario informatico.

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 3 di 8

Art. 5 – Penali ARPA potrà applicare al Fornitore le seguenti penali:

Servizio	Obbligazione	Penali	Note
Avvio del Servizio	Ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto dal disciplinare tecnico	1‰ del valore contrattuale del servizio sulla durata della fornitura	
Percentuale di richieste riaperte	Ogni richiesta riaperta eccedenti al 5% delle chiamate totale	1‰ del valore contrattuale del servizio sulla durata della fornitura	Riguardano i casi considerati risolti dal fornitore, per i quali Arpa ha necessità di riaprire la richieste. Il calcolo verrà effettuato sulla durata della fornitura.
Tempo di presa in carico, di intervento, di ripristino, di risoluzione	Ogni ora di ritardo rispetto agli SLA previsti nel disciplinare tecnico	0,5‰ del valore contrattuale del servizio sulla durata della fornitura	Il calcolo verrà effettuato considerando le percentuali di soglia indicate nel disciplinare tecnico.
Tempo medio di attivazione terze parti per le attrezzature in garanzia	Ogni ora di ritardo rispetto agli SLA previsti nel disciplinare tecnico o dall'offerta se migliorativa	0,5‰ del valore contrattuale del servizio sulla durata della fornitura	Il calcolo verrà effettuato considerando le percentuali di soglia indicate nel disciplinare tecnico.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali vengono contestati per iscritto al Fornitore dall'ARPA contraente; il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 3 (tre) dal ricevimento della stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio di ARPA, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

ARPA potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% del valore massimo contrattuale; oltre tale limite, Arpa ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Agenzia a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.

Art. 6 - Prezzi.

I prezzi di assegnazione si intendono fissi ed invariabili per l'intera durata della fornitura.

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 4 di 8

Art. 7 - Cauzione definitiva

1. A garanzia degli obblighi assunti con il contratto, il Fornitore costituisce una cauzione definitiva pari al 10% del valore del contratto, eventualmente incrementata ai sensi dell'art. 113 D. Lgs. n. 163/2006. Per le imprese in possesso della certificazione del sistema di qualità secondo le norme ISO 9000 l'importo della garanzia è ridotto del 50%.
2. La cauzione deve essere vincolata per tutta la durata del contratto.
3. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore.
4. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che ARPA, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo "Penali", ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione.
5. La garanzia opera sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti di ARPA verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.
6. In ogni caso la cauzione è svincolata solo previo consenso espresso in forma scritta da ARPA.
7. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte di ARPA.
8. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo l'Agenzia ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

Art. 8. Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

2. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 e 8 della L. 136/2010 e s.m, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
3. Il Fornitore si obbliga a comunicare, entro sette giorni dalla data del contratto, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui all'art. 3 della L. 136/2010, nonchè le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente .
4. L'esecuzione delle transazioni, relative al presente contratto, eseguite senza avvalersi di bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento o di incasso idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del presente contratto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 5 di 8

5 Il fornitore, si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, un apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136. La mancata apposizione della clausola costituisce causa di risoluzione del contratto. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.

Art. 9 – Fatturazione e pagamenti.

Le fatture saranno da emettersi con cadenza bimensile posticipata ed ad attivazione dei servizi (previa conferma definitiva d'ordine) e dovranno:

- riportare il numero d'ordine;
- riportare il CIG 50242248CC ;
- essere intestate ad ARPA Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia Romagna - Via Po 5 - 40139 Bologna - Partita I.V.A. e C.F. 04290860370;
- essere recapitate all'indirizzo di posta elettronica certificata: workflow_amm@cert.arpa.emr.it;
- specificare le coordinate bancarie e il nr. di c/c bancario di appoggio dedicato alle commesse pubbliche, ai sensi dell'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136;
- riportare in allegato i dati sulle persone delegate ad operare sul c/c bancario indicato ai sensi dell'art. 3 legge 13 agosto 2010 n. 136.

Il mancato rispetto delle condizioni soprariportate sospende i termini di pagamento.

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dal "termine per l'accertamento della conformità delle prestazioni" o – se successiva - dalla data di ricevimento della fattura.

In caso di ritardo, il saggio degli interessi decorrenti dalla data di scadenza del termine di pagamento come sopra individuato, sarà riconosciuto nella misura prevista dal D.Lgs. 231/2002, salvo diverso accordo con l'aggiudicatario.

Per i fini di cui all'art. 1194 C.C. le parti convengono che i pagamenti effettuati, ancorchè in ritardo, siano da imputare prima alla quota capitale e solo successivamente agli interessi e alle spese eventualmente dovuti.

Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto ad Arpa le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Art. 10 - Brevetti e royalties

Il fornitore dovrà garantire di essere in possesso dei brevetti, licenze o di altro titolo di legge, che lo autorizzi a produrre e vendere i beni e servizi oggetto della presente fornitura, e/o utilizzare le apparecchiature necessarie allo svolgimento dei lavori previsti nel contratto, mantenendo indenne Arpa da ogni azione, rivendicazione, costi, oneri e spese che potessero insorgere o essere conseguenza di una effettiva o presunta violazione di diritti di brevetto, ivi inclusi i modelli, e di diritti tutelanti le opere dell'ingegno, relativi all'uso dei

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 6 di 8

materiali e/o apparecchiature o l'impiego di metodi costruttivi o l'uso di utensili, macchine o altri mezzi di cui si avvarrà.

Art. 11 – Risoluzione del contratto.

Si conviene che Arpa potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con Raccomandata A/R, il contratto nei seguenti casi:

- qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dal Fornitore nel corso della procedura;
- mancato adempimento delle prestazioni contrattuali come previsto dalle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato, comprovati da almeno tre documenti di contestazione ufficiale;
- qualora venissero applicate al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore contrattuale;
- azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro Arpa;
- in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per 2 (due) volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, D.P.R. n. 207/2010;
- negli altri casi di cui agli articoli sulla cessione di contratto e di credito e subappalto .

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Arpa il diritto di affidare a terzi la fornitura, o la parte rimanente di essa, in danno alla Ditta affidataria.

I danni e le spese conseguenti a detta risoluzione saranno a carico del Fornitore.

Art. 12 - Recesso

Arpa ha diritto, nei casi di:

- a) giusta causa,
- b) mutamenti di carattere organizzativo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione o trasferimento di uffici,
- c) sopravvenienza, durante l'esecuzione del contratto, di una convenzione stipulata da Consip spa e/o Intercenter a condizioni più vantaggiose rispetto a quelle del contratto stipulato, ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.l n. 95/20012,

di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a.r..

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- b) qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 7 di 8

pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.

Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno ad Arpa.

In caso di recesso da parte di Arpa, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

Art. 13 - Cessione di contratto e di credito

- E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.
- E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura, salvo quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.
- Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, Arpa ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Art. 14 – Subappalto

Il subappalto, se previsto dal Fornitore in sede di offerta, è ammesso nei limiti ed alle condizioni di cui all'art. 118 del d. lgs. 163/2006 e nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 3, c. 9, della legge 13 agosto 2010, n. 136.

Art. 15 - Spese ed oneri contrattuali

Sono a carico del Fornitore, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi di Arpa, tutte le spese di contratto, nonché tutte le imposte e tasse, nessuna esclusa od eccettuata, tranne l'IVA, tanto se esistenti al momento della aggiudicazione della fornitura, quanto se siano stabilite od accresciute posteriormente. Il contratto sarà oggetto di registrazione solo in caso d'uso.

Art. 16 – Foro competente.

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Arpa sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Firma per accettazione
del titolare o legale rappresentante

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per l'affidamento del Servizio di Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa ER	
		Pag. 8 di 8

Condizioni generali di contratto

Gli articoli 2 *Termini di esecuzione*, 3 *Condizioni generali di fornitura*, 4 *Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro*, 5 *Penali*, 6 *Prezzi*, 7 *Cauzione definitiva*, 8 *Obblighi di tracciabilità*, 9 *Fatturazione e pagamenti*, 10 *Brevetti e royalties*, 11 *Risoluzione del contratto*, 12 *Recesso*, 13 *Cessione di contratto e credito*, 14 *Subappalto*, 15 *Spese e oneri contrattuali*, Art 16 *Foro competente*, delle presenti Condizioni di fornitura si intendono specificatamente approvati ai sensi dell'art. 1341 e 1342 del Codice Civile.

Firma per accettazione
del titolare o legale rappresentante

DISCIPLINARE TECNICO

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Forma oggetto della presente fornitura il servizio di manutenzione hardware e software delle apparecchiature informatiche di cui è dotata Arpa Emilia Romagna e dei servizi ad essi correlati. In particolare la fornitura deve comprendere le seguenti attività:

1. Gestione della Richiesta di intervento
2. Manutenzione correttiva Hardware

1.1 GESTIONE DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO

Dovrà essere garantito un servizio di accoglienza e trattamento delle richieste di intervento da parte del personale Arpa incaricato dei singoli nodi; la ditta aggiudicataria avrà come riferimento solo le seguenti figure operative:

- Il responsabile del Servizio Sistemi informativi
- Il responsabile di progetto
- I riferimenti informatici di nodo (al massimo 2 per ogni nodo; di seguito denominati **RIN**=referenti informatici di nodo).

Le richieste potranno coinvolgere apparecchiature ancora in garanzia e nel caso la ditta aggiudicataria dovrà farsi carico di contattare e monitorare la terza parte fino alla corretta risoluzione del malfunzionamento.

Il servizio dovrà basarsi su un sistema informatico di **gestione delle richieste (di seguito SGR)** che il fornitore dovrà predisporre e mettere a disposizione del servizio.

A tal fine la ditta fornitrice dovrà mettere a disposizione per ARPA un **numero telefonico** e una (o più) **caselle di posta elettronica**.

Modalità di attivazione del Servizio

I RIN comunicheranno alla ditta fornitrice la manifestazione di malfunzionamenti o la necessità di pianificazione di un intervento correttivo dei sistemi, tramite **email/telefono** (sarà il fornitore che si incaricherà di registrarle in SGR). L'ora e la data della e-mail/chiamata telefonica costituiranno l'orario di "apertura della chiamata".

Timbro e firma
del legale rappresentante

Il servizio di assistenza telefonica/email dovrà essere disponibile tutti i giorni da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

Chiusura degli Interventi

Entro i tempi previsti e di seguito descritti, la ditta fornitrice dovrà intervenire tramite assistenza telefonica oppure tramite collegamento remoto sulle apparecchiature reso disponibile eventualmente dal RIN oppure direttamente on-site.

Alla chiusura della richiesta, l'Aggiudicatario dovrà comunicare e memorizzare su SGR i dettagli delle attività svolte. In caso di intervento on-site, il tecnico che ha eseguito l'attività è tenuto alla redazione di un "**verbale di intervento**", contenente tutte le informazioni necessarie al tracciamento della richiesta, il dettaglio dell'intervento eseguito ed il suo esito. Il "verbale di intervento" dovrà essere firmato dallo stesso tecnico e dal RIN per accettazione. Una copia dovrà essere consegnata al RIN. Il fornitore dovrà garantire ai RIN la completa visibilità dello stato delle richieste, dei dati relativi e dei documenti/verbali eventualmente allegati.

Nel caso di inoltro della richiesta al produttore dell'apparecchiatura o altro fornitore, in caso di presenza di garanzia dell'apparecchiatura stessa, il fornitore dovrà indicare all'interno del dettaglio della richiesta il numero di ticket assegnato.

Il sistema informatico di gestione delle richieste dovrà essere un sistema installato presso le infrastrutture del fornitore, accessibile da remoto in qualsiasi nodo di Arpa, e deve quindi garantire il tracciamento delle chiamate (stato dell'intervento), fino alla chiusura delle stesse.

Il sistema di gestione delle richieste deve avere funzionalità di ricerca e visualizzazione dei dati delle richieste per gli utenti ARPA a cui viene dato profilo di accesso.

I dati di dettaglio relativi ad ogni richiesta devono comprendere:

- ✓ numero identificativo univoco della richiesta;
- ✓ descrizione dettagliata della richiesta/anomalia
- ✓ apparecchiatura coinvolta nell'anomalia
- ✓ nodo/sezione di arpa in cui si è verificata l'anomalia
- ✓ flag per indicare se l'apparecchiatura è o meno in garanzia
- ✓ ticket della ditta che si occupa dell'intervento in garanzia
- ✓ data e ora di apertura della chiamata
- ✓ data e ora di presa in carico

Timbro e firma
del legale rappresentante

- ✓ data e ora di risoluzione
- ✓ nome del tecnico che ha effettuato l'intervento risolutivo;
- ✓ soluzione adottata;

Il sistema informatico dovrà essere garantito e funzionante a partire dalla data di efficacia del contratto.

La Ditta fornitrice deve garantire la buona qualità ed il buon funzionamento dell'intero sistema ed è tenuta a fornire assistenza sul funzionamento delle procedure e ad intervenire entro e non oltre 8 ore lavorative dalla chiamata.

1.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA HARDWARE

La fornitura prevede la manutenzione correttiva HW di un insieme definito di apparati, ubicati nelle varie sedi di ARPA presenti nel territorio regionale, così come dettagliato nell'allegato A del presente disciplinare.

Qualora nel periodo contrattuale si dovessero aggiungere nuove tipologie di apparecchiature non previste dall'elenco di cui sopra, queste saranno oggetto di separata quotazione ed eventuale accettazione da parte del responsabile del servizio sistemi informativi di ARPA.

ARPA fornirà alla ditta fornitrice l'elenco di tutte le apparecchiature oggetto di manutenzione in fase di ordine, comprensivi della loro esatta ubicazione, numero di serie, caratteristiche tecniche.

Il servizio di manutenzione consiste nell'intervento in tempi definiti, attivato attraverso il processo di gestione della richiesta.

Nell'ambito della manutenzione correttiva HW sono indicate due tipologie di interventi:

- 1) Rinvio a Ditte Fornitrici vincolate da obblighi di garanzia o da contratti in precedenza stipulati dall'Amministrazione. In questo caso il fornitore dovrà attivare la richiesta di intervento alle ditte responsabili della garanzia/manutenzione. La ditta detentrica del contratto di manutenzione (ovvero garante di apparecchiature) è responsabile degli interventi e in questo caso l'utilizzo dell'Help desk è solamente per una gestione coordinata delle operazioni di manutenzione.
- 2) Le manutenzioni delle apparecchiature già fuori garanzia. In questo caso le richieste di intervento produrranno un avvio immediato alla procedure concordate per la manutenzione ed il fornitore avrà la responsabilità delle operazioni di manutenzione secondo quanto stabilito. In generale il servizio prevede intervento in loco nei tempi definiti.

Il servizio di manutenzione HW deve comprendere:

Timbro e firma
del legale rappresentante

- La manutenzione correttiva che consiste nella riparazione dei guasti che dovessero identificarsi durante il funzionamento delle apparecchiature. Tali interventi correttivi, attivati nel rigido rispetto dei tempi indicati, consistono in:

1. ricerca del guasto, identificazione del problema e della soluzione (è **sempre** onere dell'aggiudicatario ricercare e identificare il problema anche laddove si riscontrasse che questo sia di origine software o sistemistico, oppure causato da cattivo uso dell'apparecchiatura)

2. la riparazione o sostituzione dell'hardware malfunzionante qualora il guasto non derivi da un evidente e dimostrabile danneggiamento causato da incidenti, uso improprio, negligenza, cattivo utilizzo del personale Arpa; la sostituzione dell'apparecchiatura deve avvenire con altra di qualità equivalente o migliore se si dovesse riscontrare l'eventualità' di una apparecchiatura non più riparabile; sono comprese le seguenti attività:

◆ **la pulizia interna delle parti, configurazioni, eventuali backup-restore, installazioni o reinstallazioni e ogni altro onere per un ripristino completo della situazione precedentemente al guasto/anomalia.**

◆ In caso di sostituzione di apparecchiatura non funzionanti o riparazioni di parti guaste, **il ritiro, l'imballaggio, il trasporto e riconsegna in loco.**

Il servizio deve essere onnicomprensivo di tutto il materiale occorrente (accessori, sostituzioni, etc) e dovrà essere incluso qualsiasi costo derivante da diritto di chiamata, spostamento e trasferta del personale dell'Aggiudicatario.

In caso in cui vengano utilizzate apparecchiature sostitutive, sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le attività necessarie per un adeguato ripristino delle funzionalità essenziali erogate dall'apparecchiatura, una volta risolto il guasto/anomalia. Una volta risolto il guasto/anomalia, sono altresì in carico al fornitore le attività da mettere in atto per garantire il ripristino sull'apparecchiatura originale delle funzionalità compromesse, comprensive di eventuali allineamenti dati (restore).

2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I livelli di servizio sono individuati sui seguenti tempi che saranno misurati:

Timbro e firma
del legale rappresentante

- 1) **Tempo di Presa in carico:** tempo intercorso tra la segnalazione del guasto e il rilascio del numero e data di apertura dato dal SGR (tempo misurabile solo se la richiesta viene aperta utilizzando email/telefono)
- 2) **Tempo di Intervento:** tempo intercorso tra la Presa in carico e l'inizio dell'intervento on-site, ovvero in teleassistenza laddove possibile ovvero inizio del supporto telefonico/mail da parte del supporto tecnico. In questo caso rientra la registrazione del ticket rilasciata dalla ditta responsabile laddove l'apparecchiatura è ancora in garanzia
- 3) **Tempo di Ripristino:** tempo intercorso tra il momento di Intervento e la disponibilità, la messa in esercizio ed il ripristino delle funzionalità interessate dall'anomalia, mediante una soluzione temporanea e/o apparecchiatura sostitutiva equivalente o migliorativa.
- 4) **Tempo di Risoluzione:** tempo intercorso tra il momento di intervento o tempo di ripristino e la disponibilità, la messa in esercizio ed il ripristino delle funzionalità dei componenti dell'apparato interessato dall'anomalia, con la completa risoluzione dell'anomalia stessa. L'intervento si deve concludere con il perfetto funzionamento della soluzione realizzata.
- 5) **Tempo di attivazione terze parti per attrezzature in garanzia:** tempo intercorso tra la segnalazione del guasto e il ricevimento del riscontro dalla ditta che detiene l'obbligo della garanzia sull'apparecchiatura guasta della presa in carico della segnalazione.

Di seguito i livelli di servizi richiesti:

	Tempi massimi** (con e senza sostituzione di apparecchiatura)		Soglia*
Tempo di Presa in carico	30 minuti		95%
Tempo di intervento	48 ore	48 ore	90%
Tempo di ripristino		72 ore	
Tempo di risoluzione	72 ore	120 ore	
Tempo di attivazione terze parti per attrezzature in garanzia	4 ore		95%

Per le apparecchiature server/storage il tempo di intervento è di di 24 ore.

Timbro e firma
del legale rappresentante

Disponibilità del servizio:

- il servizio deve essere erogato da Lunedì-Venerdì 8.00-18.00, festivi esclusi

* Il valore di soglia indica la percentuale minima di interventi che dovranno rispettare i livelli di servizio indicati. La restante percentuale degli interventi che non dovesse rispettare i livelli di servizio, dovrà comunque essere conclusa entro un valore triplo dei Tempi massimi indicati.

** I tempi sono riferiti al netto dell'eventuale periodo di indisponibilità del RIN di riferimento. Le 2 colonne contemplano i casi di necessità o meno di sostituzione temporanea con apparecchiatura equivalente.

Allegato A – Elenco apparecchiature oggetto di manutenzione correttiva

Voce	Classe	Tipologia	Quantità Non in Garanzia	Quantità indicativa ancora in Garanzia 2013	Principali modelli presenti
1.1	Apparati di rete	Switch	4	100	HP Procurve switch (2124, 2524, 2824, 408, 2650) 8,24,48 porte
1.2	Apparati di rete	Switch + Gigabit	6	20	HP Procurve switch + mini Gbic SX-LC
1.3	Apparati di rete	Router	35	1	Router Cisco 2611 XM BGP,2 Fast Eth Superstack 1500 base 3COM ras
1.4	Apparati di rete	BladeSystem c3000 Enclosure	1	1	
1.5	Apparati di rete	Brocade DS-200B	2		
1.6	Apparati di rete	Brocade DS-300B	3		
2.1	Pc	PC Desktop	920	328	Vari modelli
2.2	Pc	Monitor LCD < 17	300	5	
2.3	Pc	Monitor LCD >=19	551	341	
2.4	Pc	Personal Computer Netbook	85	22	
2.5	Pc	Personal Computer Notebook	186	41	
3.1	Server	Modello Entry Level	14		COMEX COLUMBIA COMPAQ ProLiant ML330 COMPAQ PW433 HP Net Server LC 2000 PIII 533 HP ProLiant ML330 HP workstation xw4600 Server Tower Generico
3.2	Server	Modello Midrange Low Level	58	2	COMPAQ AlphaServer DS25 COMPAQ AlphaServer DS20 COMPAQ Alphaserver DS20E 6/500 COMPAQ ProLiant ML350 DEC-Compaq AlphaServer

Timbro e firma
del legale rappresentante

					1200 5/533 FUJITSU-SIEMENS Primergy TX200 S3 HP ProLiant ML350 HP XEON Proliant ML350 NEC Express 5800/120LG
3.3	Server	Modello Midrange High Level	54	7	COMPAQ ProLiant 5500 COMPAQ Proliant ML570 FUJITSU-SIEMENS Primergy TX300 S4 HP ProLiant DL585 Assemblato nodo E4 OLIDATA GT350F1 Sun Fire x4450
3.4	Server	Modello Storage Server (NAS)	27	1	ALLNET 6260 COMPAQ ProLiant ML110 HP ProLiant ML110 HP StorageWorks NAS DL100 G2
3.5	Server	HP MSA2324sa DL380 G6	1		
3.6	Server	Proliant BL490c G6	4	4	
3.7	Server	Proliant DL585 G2	4		
4.1	Stampanti e periferiche	Stampante tipo Laser B/N	104	12	Vari modelli soprattutto HP, KYOCERA, LEXMARK, RICOH, XEROX
4.2	Stampanti e periferiche	Stampante tipo Laser Colori	45	24	Vari modelli soprattutto HP, KYOCERA, LEXMARK, OKI, RICOH, XEROX
4.3	Stampanti e periferiche	Stampante Tipo InkJet	22		Vari modelli soprattutto EPSON, HP
4.4	Stampanti e periferiche	Stampante etichette	48	9	Zebra
4.5	Stampanti e periferiche	Scanner A4	69	14	Vari modelli soprattutto EPSON, HP, FUJITSU
4.6	Stampanti e periferiche	Scanner A3	5		EPSON EU45 A3 EPSON GT 10000+ EPSON GT 15000 (A3) FUJITSU fi-4530C FUJITSU fi-5530C2
4.7	Stampanti e periferiche	Plotter formato A0	13		HP DesignJet 1050-C6074A HP Designjet 4000 HP DesignJet 4500

Timbro e firma
del legale rappresentante

					HP DesignJet 500 HP DesignJet 650C HP DesignJet 800 HP DesignJet T770
5.1	Tape	Ultrium 2xx, Dat	12	0	COMPAQ Dat 20/40 HP DAT 72 HP Ultrium 1760 Ultrium 4 1.6TB HP Ultrium 215 100/200
5.2	Tape	StorageWorks Ultrium 9xx	12	1	HP Ultrium 960 400/800
5.3	Tape	StorageWorks Ultrium 9xx 400/800 1/8 Autoloader	2	0	HP StorageWorks 1/8 ULTRIUM 960 TAPE AUTOLADER
6.1	Storage	Iomega	15	9	IOMEGA StorCenter IX2 IOMEGA StorCenter IX4- 200D
6.2	Storage	San	6	6	HP MSA30 Network Storage Generico Storage Supermicro Terabox
Totale			2622	948	

}}}

Timbro e firma
del legale rappresentante

N. Proposta: PDTD-2013-245 del 05/04/2013

Centro di Responsabilità: Servizio Sistemi Informativi

**OGGETTO: Servizio Sistemi Informativi - Fornitura di Servizio di
Manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le
strutture di Arpa E-R**

PARERE CONTABILE

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo.

Data 11/04/2013

Il Responsabile dell'Area Bilancio e
Controllo Economico
