



COMUNE DI SALICE SALENTINO

Provincia di LECCE

CAPITOLATO TECNICO
PER SERVIZIO DI MANUTENZIONE E
ASSISTENZA DEL SISTEMA
INFORMATICO COMUNALE SU
PROGRAMMI GIA' IN USO PRESSO GLI
UFFICI COMUNALI

Art. 1

Oggetto

L'affidatario dell'appalto (di seguito Ditta) si impegna a fornire al Comune di Salice Salentino il servizio di manutenzione ed assistenza del servizio informatico comunale su programmi già in uso presso gli uffici comunali.

Art. 2

Servizio di assistenza e manutenzione software applicativo

1. La Ditta garantirà il servizio di assistenza del software applicativo. Tale servizio prevede le seguenti attività:
 - Assistenza telefonica;
 - Assistenza telematica (teleassistenza);
 - Assistenza ON-SITE. Fino a 30 (trenta) interventi di massimo 3 ore presso gli uffici comunali volti alla risoluzione dei problemi irrisolti per via telefonica o telematica.

Di seguito sono elencati i moduli software oggetto di tale servizio:

- Bilancio; Contabilità IVA; Contabilità Economica e Patrimoniale; Certificato al Conto Consuntivo;
- Certificati di Bilancio; Inventario; Mutui; Tributi; Pratiche Edilizie; Attività Produttive;
- Gestione economica e giuridica del personale; Gestione presenze; Anagrafe; Elettorale; Stato Civile;
- Delibere e Determinazioni dirigenziali; Protocollo.

2. La Ditta garantirà il servizio di manutenzione del software applicativo. Tale servizio prevede l'aggiornamento a nuove release del software ed eventuale documentazione aggiornata dovute ad una manutenzione:
 - Adeguativi (dovuta a nuove disposizioni di legge);
 - Correttiva (eventuali correzioni di possibili errori);
 - Migliorativa (nuove gestioni, funzionalità, stampe, ecc.).

Di seguito sono elencati i moduli software oggetto di tale servizio:

- Bilancio; Contabilità IVA; Contabilità Economica e Patrimoniale; Certificato al Conto Consuntivo;
- Certificati di Bilancio; Inventario; Mutui; Tributi; Pratiche Edilizie; Attività Produttive;
- Gestione economica e giuridica del personale; Gestione presenze; Anagrafe; Elettorale; Stato Civile;
- Delibere e Determinazioni dirigenziali; Protocollo.

Art. 3

Servizio di assistenza Sistema Informatico Comunale

Anagrafica del Sistema

La ditta, attraverso un sistema software, dovrà gestire il registro dei beni.

- Ogni bene dovrà essere individuato mediante etichetta personalizzata.
- Sarà cura del Comune comunicare ogni nuovo acquisto e/o movimento di beni.

Servizio di Help on line

La Ditta dovrà fornire una serie di numeri telefonici dove un operatore esperto fornisce il servizio di help on line.

- Tale servizio include le seguenti attività:
 - Assistenza telefonica sull'utilizzo del software di base;
 - Consulenza tecnica occorrente per un'eventuale revisione del sistema, nei casi di particolare usura, nonché per la formulazione di un preventivo di spesa.

Servizio di pronto intervento

- La Ditta avrà attivo un servizio di pronto intervento. Il servizio ha il compito di raccogliere e soddisfare tutte le richieste di assistenza.
- Le attrezzature oggetto di tale servizio sono:
 - N. 1 Server;
 - N. 33 P.C.;
 - N. 1 Rilevatori Presenze;
 - N. 32 Monitor;
 - N. 16 Stampanti Laser;
 - N. 5 Stampanti ad aghi;
 - N. 33 Gruppi di continuità;
 - N. 2 Apparati di rete;
 - N. 2 HD esterni.

Saranno a carico dell'Ente il costo di eventuali parti sostituite. La fatturazione dei pezzi sostituiti avverrà con cadenza trimestrale. La Ditta applicherà uno sconto del 20% sul prezzo di listino al momento della sostituzione.

Servizio di assistenza e manutenzione Sistema Antivirus

- La Ditta provvederà all'aggiornamento e alla manutenzione del Sistema Antivirus in dotazione presso il Comune (monitoraggio dello stato dei PC e monitoraggio dei tentativi di intrusione).
- Con cadenza semestrale sarà redatta e consegnata una relazione tecnica contenente una descrizione sullo stato del sistema Antivirus:
 - Lista dei virus individuati;

- Descrizione dei virus individuati.

- Il servizio deve essere garantito fino all'ultima versione del software installabile, per motivi tecnici, sul sistema informativo comunale (Server e client).
- La spesa di rinnovo, sostituzione, aggiornamento e aumento del numero di licenze saranno a carico del Comune di Salice Salentino.

Art. 4

Riservatezza

La Ditta si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Comune, di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesta e si obbliga, altresì, ad impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni.

Art. 5

Responsabilità

La Ditta è tenuta a fornire un servizio eseguito a regola d'arte da personale adeguatamente qualificato.

Art. 6

Garanzia

La Ditta aggiudicataria garantisce che il proprio personale è in grado di eseguire le operazioni previste e descritte sulla documentazione di ogni procedura.

Art. 7

Fornitura nuovi programmi

La fornitura di nuovi programmi dovrà essere concordata tra le parti anche con riferimento ai maggiori costi conseguenti.

Art. 8

Subappalto

La Ditta aggiudicataria non potrà affidare a terzi l'effettuazione del servizio di che trattasi senza la preventiva ed esplicita autorizzazione del Comune di Salice Salentino.

Art. 9

Normativa ambientale

Si richiede che la Ditta aggiudicataria operi nel rispetto della normativa ambientale;

Art. 10

Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto sono a carico della ditta aggiudicataria