

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER**

**IL SERVIZIO MANUTENZIONE DEI
SISTEMI**

**INFORMATICI DI MERCAFIR SCPA
CENTRO**

ALIMENTARE POLIVALENTE

SERVIZIO DI DURATA TRIENNALE

Responsabile Unico del Procedimento

Andrea Bardi

CIG Y92393F328

Art. 1

Definizione dei contraenti

Nel contesto del presente Capitolato Speciale d'appalto, con la parola "Stazione Appaltante" o "Committente" verrà indicata MERCAFIR S.C.P.A. — P.za E. Artom n. 12 — 50127 FIRENZE e con "Fornitore" o anche "Impresa Appaltatrice" l'impresa specializzata aggiudicataria del presente appalto.

ART.2

Oggetto dell'appalto

procedura per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza sistemistica per il sistema informatico di Mercafir (hardware e software, rete). Accordo quadro triennale con validità dalla data di stipula del contratto.

ART.3

Importo dell'appalto

L'importo a base d'asta oggetto del presente accordo quadro ammonta a € **8.000,00 IVA esclusa**, a norma di legge e si intende comprensivo di ogni altra spesa di cui al presente Capitolato. Il costo orario della manodopera per il servizio di assistenza informatica è stato stimato, conformemente a quanto disposto dall'art 23 c. 16 del D. Lgs. 50/2016 in € 38,00 spese generali e utile d'impresa inclusi, per un totale di n° 210 ore di assistenza nell'arco del triennio.

ART. 4

Criterio di aggiudicazione

Il criterio di aggiudicazione è quello del minor prezzo, l'appalto sarà affidato all'operatore economico che effettuerà il maggior ribasso sull'importo a base di gara, individuato in € 8.000,00. L'offerta dovrà pervenire entro e non oltre il giorno 16 Gennaio 2023.

Art. 5

Oggetto del servizio

Affidamento del servizio di assistenza tecnica, in numero massimo di ore 210 di manutenzione sistemistica e manutenzione software/hardware per la durata di tre anni relativo al sistema informatico di MERCAFIR S.C.P.A. meglio descritto **nell'allegato A** denominato **"Tabella riassuntiva delle apparecchiature Hardware/Software"**

Art. 6

Durata del servizio

Il servizio decorrerà dal giorno di stipula del presente contratto e avrà la durata di 36 mesi. Al termine del periodo di contratto previsto, ove non fossero esaurite le ore previste dal presente capitolato, si procederà comunque fino ad esaurimento delle stesse

Art. 7

Caratteristiche del servizio

Ai termini e alle condizioni previste da questo contratto, che costituiscono una pattuizione unica e inscindibile, il Fornitore si impegna a fornire alla Società i servizi per i prodotti riportati **nell'allegato A** che costituisce allegato tecnico al presente capitolato. **L'allegato A** descrive al Fornitore la consistenza di massima dei sistemi informativi hardware e software della Mercafir ScpA. **E'** possibile che durante il corso del contratto i sistemi informativi della Mercafir ScpA possano variare. Nel caso di variazioni per aggiornamenti tecnologici (es: sostituzione di un apparato con altro apparato di nuova generazione o sostituzione di un sw di gestione) il Fornitore si impegna a fornire alla Mercafir ScpA i medesimi servizi provvedendo alle azioni necessarie per far sì che i nuovi apparati o i nuovi software, vengano pienamente integrati nel sistema informativo della Mercafir ScpA senza variazioni di corrispettivo.

1. Correzione di eventuali malfunzionamenti e manutenzione software di base.

I malfunzionamenti andranno risolti direttamente presso la sede Mercafir ScpA.

1.1. Nel caso di prodotti standard quali S.O. Microsoft, prodotti software quali MSOffice, Antivirus, ecc, il Fornitore si impegna a verificare con cadenza semestrale l'eventuale esistenza di patch o release rilasciate dal produttore originario che dovranno essere installate sulla piattaforma della Mercafir ScpA al fine di adeguare quest'ultima agli ultimi aggiornamenti in tema di sicurezza e funzionalità.

1.2. Nel caso di procedure precedentemente realizzate da terze parti, direttamente ed esclusivamente per Mercafir, e quindi soggette a contratto di manutenzione, il servizio consisterà nella verifica dei malfunzionamenti e nell'esplorazione della possibilità di risoluzione dell'anomalia funzionale. In caso di impossibilità oggettiva alla risoluzione del guasto il Fornitore dovrà indicare l'analisi del guasto o malfunzionamento al produttore originario al fine di attivare il relativo servizio di assistenza.

1.3. Correzione di eventuali malfunzionamenti hardware.

I malfunzionamenti andranno risolti direttamente presso la sede di Mercafir ScpA, predisponendo la relativa attività diagnostica e sistemistica atta ad individuare l'origine del guasto ed a predisporre il relativo intervento di ripristino. Il servizio consisterà nella riparazione dell'apparato anche mediante la sostituzione dei componenti guasti. Il Fornitore nel caso si renda necessario procedere alla sostituzione di un componente proporrà a Mercafir ScpA, senza vincolo alcuno, la fornitura di tali beni. Mercafir si riserva di verificare la congruità del prezzo del bene offerto per la riparazione e qualora dovesse riscontrarne la non congruità con i prezzi di mercato provvederà ad acquisirlo ovvero mediante ricorso al prezzo economicamente più conveniente. Il Fornitore renderà comunque il servizio di manutenzione e ripristino senza chiedere corrispettivi aggiuntivi al prezzo offerto

2. Correzione di eventuali malfunzionamenti procedurali.

I malfunzionamenti procedurali o sistemistici andranno risolti direttamente presso la sede di Mercafir S.c.p.A. Il servizio consisterà nella verifica del funzionamento delle singole procedure e nella predisposizione di attività sistemistiche idonee al ripristino delle configurazioni originariamente predisposte ovvero alla modifica delle configurazioni attuali al fine di meglio adattare alle esigenze di Mercafir.

3. Aggiornamenti: I fornitori di sw, dovranno fornire regolarmente versioni di programmi che consentano a Mercafir ScpA di avere sempre le procedure aggiornate nel rispetto delle leggi in vigore. A tale scopo il Fornitore su richiesta della Mercafir ScpA fornirà assistenza ovvero provvederà direttamente ad aggiornare le procedure in uso, questo se non contrattualmente previsto con altro fornitore di servizio sistemistico.

4. Personalizzazione delle configurazioni di sistema e delle procedure già installate e funzionanti che eventualmente Mercafir S.c.p.A. dovesse richiedere al Fornitore per meglio adattarli alle proprie esigenze, solo software standard (sono escluse le procedure informatizzate mediante sw applicativi proprietari);

5. Assistenza sistemistica generica per la configurazione sw di base, installazione hw e sw, etc...

6. Servizi di supporto al management della struttura CED:

La Mercafir ScpA si impegna a mantenere attivi i contratti di licenze e manutenzione software, ove necessario.

1. Modalità di definizione della fornitura del servizio gestione e manutenzione delle apparecchiature di rete.

La rete è costituita da un cablaggio strutturato con distribuzione orizzontale e verticale in fibra ottica e rame.

OBIETTIVI

Il servizio di gestione e manutenzione delle apparecchiature di rete garantisce la corretta funzionalità dei servizi di connettività. In particolare esso:

- consente la gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete della Mercafir ScpA (reti locali, apparati attivi, VPN IP, ecc.);
- coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete mediante il ripristino degli apparati hardware;
- provvede alla riparazione di sistemi/componenti difettosi;
- prevede la disponibilità on-line di mappe di rete aggiornate in grado di rendere visibile in ogni istante la situazione infrastrutturale dei padiglioni connessi;
- effettua se richiesto, il monitoraggio dei parametri significativi della qualità della rete;
- effettua se richiesto, il monitoraggio delle prestazioni della rete;

Art.8

Termini del servizio

Per l'espletamento dei servizi di cui al presente contratto il Fornitore dovrà intervenire in

accordo e/o su segnalazione del Referente di Mercafir S.c.p.A.

INTERVENTI MANUTENTIVI E ASSISTENZIALI

Il Fornitore erogherà a Mercafir S.c.p.A. per l'occorrenza massima di 200 ore previste nel presente contratto, gli interventi straordinari necessari al fine di ripristinare la piena e completa funzionalità del Sistema Informativo di Mercafir, provvedendo alla sollecita eliminazione degli inconvenienti, secondo la seguente tempistica:

- a) per tutte le tipologie di guasti di natura "bloccante" relative alla struttura di CORE intervento max entro le 8 ore lavorative dal momento della chiamata, risoluzione del guasto max entro le 24 ore solari dalla chiamata;
 - b) per le attrezzature in genere in uso al personale di Mercafir S.c.p.A. l'intervento dovrà avvenire max entro 24 ore solari.
 - c) Dovrà essere previsto un referente specifico con la possibilità di poterlo contattare anche telefonicamente per la risoluzione istantanea di eventuali problematiche di non particolare difficoltà
1. Ai sensi dei precedenti articoli e paragrafi il Fornitore fornirà ove necessario i ricambi hw entro 5 gg lavorativi, eccezione fatta per i periodi di festività e/o ferialità estive e/o per sciopero dei fornitori e/o dei trasporti. L'intervento consisterà nella riparazione e/o sostituzione delle parti HW on site ovvero presso Mercafir S.c.p.A. . In casi specifici laddove non sia possibile la riparazione on-site dell'attrezzatura guasta il Fornitore curerà a proprie spese il ritiro della stessa provvedendo alla riparazione presso i propri laboratori.
 2. Nel caso di guasti il Fornitore dopo la riparazione curerà l'eventuale re-installazione del software di base e del software applicativo, direttamente o congiuntamente al fornitore e le personalizzazioni necessarie per la ri-associazione al dominio ovvero provvederà per il ripristino delle configurazioni.
 3. E' esclusa dal servizio la sostituzione a carico del Fornitore di qualsiasi prodotto consumabile (toner, cartucce, batterie, tamburi, etc ...)

Nota 1

Per malfunzionamento delle apparecchiature si intende ogni difformità del prodotto hardware e software in esecuzione della relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività delle apparecchiature entro i termini sopra indicati, esclusi il sabato, domenica e festivi.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota costituente verbale di intervento e verifica del ripristino della funzionalità del bene. L'assistenza richiesta è di tipo ON-SITE presso i locali di Mercafir.

Per ogni intervento e/o incontro, anche di routine, dovrà essere redatto apposito rapporto di lavoro controfirmato dal Referente Mercafir .

Non è prevista la compensazione tra le prestazioni oggetto del presente capitolato.

Nota 2

Gli interventi si intendono prestati qualora il Fornitore interviene presso la sede della Società e provveda alla esecuzione dei servizi previsti dal contratto. Tali interventi si intendono conclusi al . completamento delle attività previste anche se queste dovessero protrarsi per più giorni.

In particolare si intende UNICO l'intervento che si protrae per più giorni per imperizia del Fornitore ovvero per cause non direttamente imputabili a Mercafir, e comunque fino alla completa risoluzione del guasto.

Art.9 **Penalità**

La ditta, senza esclusione di eventuali conseguenze penali, è soggetta a sanzioni pecuniarie, nei casi:

- se effettua con ritardo la fornitura del servizio così come stabilito agli articoli precedenti; se effettua in ritardo gli adempimenti prescritti relativi alla eliminazione di difetti o imperfezioni; se non ottempera agli obblighi derivanti dal presente capitolato.

Art. 10 **Importo della penale**

Nell'ipotesi di inadempienza la penale è fissata nella misura di € 25,00 al giorno. Esse saranno addebitate al momento del pagamento.

Art.11 **Qualità del personale**

Il personale selezionato dal Fornitore per svolgere tutte le attività oggetto del presente capitolato dovrà soddisfare senza deroga alcuna le seguenti caratteristiche:
possedere capacità di gestire in modo ordinato la propria attività

possedere caratteristiche di cordialità e fattività nella gestione dei rapporti con i colleghi ed il personale della Società

possedere competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti hardware e software che costituiscono il sistema informatico Mercafir

possedere competenze tecniche di alto livello su tutto il software di base di norma installato su server e personal computer (sistemi operativi Windows, driver di periferiche, antivirus)

possedere competenze di buon livello sui principali pacchetti software applicativi installati su personal computer (Ms Office, Adobe Acrobat, etc)

possedere conoscenze tecniche di base sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di networking

- possedere elevata capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software
essere propositivi nella gestione della problematica individuando e proponendo la soluzione più efficiente basandosi sulla diagnosi del problema stesso e sulla knowledge-base di problematiche simili affrontate in precedenza
- essere in grado di comporre un rapporto completo su ogni attività svolta e di mantenere costantemente aggiornato il knowledge-base delle problematiche e delle corrispondenti soluzioni trovate mediante l'utilizzo del software aziendale

Art. 12 **Responsabilità**

1. Il Fornitore è responsabile per gli eventuali danni diretti o indiretti di qualsiasi natura subiti dalla Società o da terzi in conseguenza delle attività oggetto del presente capitolato e delle prestazioni in esso previste. Il Fornitore si impegna altresì ed espressamente a tenere indenne Mercafir da qualsiasi richiesta di risarcimento danni eventualmente avanzate da terzi. Mercafir riconosce in

ogni caso che semplici difetti di funzionamento dei programmi o ritardi nella prestazione da parte del Fornitore degli interventi manutentivi previsti dal presente contratto che non comportino danno grave e certo per Mercafir, non possono mai giustificare qualsiasi richiesta di risarcimento danni. Il Fornitore non sarà comunque responsabile qualora il servizio non possa essere reso per cause di forza maggiore o non imputabili allo stesso.

2. Qualora il servizio risultasse, a giudizio motivato e comprovato di Mercafir, in tutto o in parte non conforme a quanto prescritto nel presente capitolato, Mercafir, previa giusta comunicazione scritta al Fornitore, si riserva la facoltà di rivolgersi ad altra ditta specializzata per far svolgere il servizio in danno e solo per provata giusta causa.

Art. 13

Condizioni economiche

1. Per i servizi e le attività indicate nel presente capitolato è previsto il pagamento da parte di Mercafir con fatturazione mensile di quanto dovuto sulla base degli interventi compiuti, fino alla concorrenza del numero massimo di ore previsto.
2. Il presente appalto non comprende i servizi di formazione per il personale di Mercafir.
3. Le presenti condizioni restano invariate per tutto il periodo di validità del contratto.

Art. 14

Fatturazioni e pagamenti

Il corrispettivo di cui al precedente articolo sarà fatturato mensilmente e pagato da Mercafir ScpA, tramite bonifico bancario, entro 60 (sessanta) giorni fine mese data fattura.

Art. 15

Disposizioni riguardanti l'Impresa

L'Impresa Appaltatrice si obbliga per se e per i propri eredi ed aventi causa.

In caso di fallimento o di amministrazione controllata dell'Impresa, l'appalto si intende revocato e la Committente provvederà a termini di legge.

Art. 16

Disdetta del contratto da parte dell'impresa

In caso di disdetta del contratto da parte dell'impresa, prima della scadenza convenuta, senza giustificato motivo o giusta causa, la Committente provvederà ad addebitare le maggiori spese comunque derivanti dalla assegnazione del servizio ad altra impresa, restando impregiudicato, in ogni caso, il risarcimento di ulteriori eventuali danni.

Art. 17

Risoluzione del contratto e clausola risolutiva espressa

La Mercafir ScpA può chiedere la risoluzione del contratto nei seguenti casi:
per motivi di pubblico interesse;

- in caso di frode, grave negligenza, contravvenzione agli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessione dell'Azienda, cessazione di attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della ditta;

- in caso di subappalto;
- sussistenza di una o più cause interdittive di cui al DPR n. 252/98 (normativa antimafia) e s.m.i.;
in ogni altro caso previsto dalla normativa vigente.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione, notificata al Fornitore a mezzo pec, con cui Mercafir ScpA dichiara di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa per le situazioni verificatesi.

Mercafir potrà recedere dal contratto qualora nuove norme in materia di diritto allo studio o disciplinanti il funzionamento di Mercafir dovessero comportare una gestione incompatibile con le modalità ed i termini stabiliti tra le parti con il presente capitolato.

Art. 18

Effetti della risoluzione del contratto

Con la risoluzione del contratto sorge nella Mercafir Scpa la facoltà di indire altro esperimento di gara, per l'intero servizio o la parte rimanente di questo, in danno alla ditta inadempiente. Alla ditta inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dalla Mercafir ScpA rispetto a quelle previste dal contratto risolto. L'esecuzione in danno non esime la ditta dalle responsabilità penali e civili in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Art. 19

Rispetto codice di comportamento

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza del codice di comportamento di Mercafir ScpA, visionabile sul sito istituzionale all'indirizzo www.mercafir.it/società trasparente/disposizioni generali, oltre ad accettare incondizionatamente le regole di riservatezza e rispetto della privacy, come da documentazione visibile sui canali aziendali. L'Appaltatore è tenuto inoltre a non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e a non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di Mercafir ScpA nei suoi confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto. Il mancato rispetto di quanto sopra comporterà l'esclusione dalla gara e la risoluzione contrattuale.

Art. 20

Disposizioni Generali e Finali

1. Le eventuali analisi, progettazioni di nuovi pacchetti applicativi o procedure sistemiche, saranno oggetto di altro accordo tra le parti.
2. Qualsiasi modifica a questo contratto dovrà risultare da atto scritto firmato da ambo le parti.
3. A tutti i fini di questo contratto le parti eleggono domicilio i luoghi indicati come sede sociale nell'intestazione.
4. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra la Mercafir e l'Impresa Appaltatrice nell'esecuzione del contratto, comprese quelle riguardanti l'interpretazione del presente capitolato, le parti ricorreranno all'Autorità Giudiziaria e sarà competente il Foro di Firenze.
5. Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato e dai suoi allegati, si rinvia alle disposizioni di legge e ai regolamenti vigenti in materia e alle norme del Codice Civile in quanto applicabili.
6. Il presente capitolato dovrà essere allegato all'Offerta Economica presentata controfirmato per accettazione in ogni sua parte.
7. Per ogni eventuale chiarimento, è possibile contattare Andrea Bardi al numero 3382944832 o alla casella postale andrea.bardi@mercafir.it

Il Responsabile Unico del
Procedimento

Andrea Bardi



ALLEGATO A

Presso la sede unica della stazione appaltante sono presenti postazioni di lavoro e computer in numero di 40, con le

seguenti riassuntive caratteristiche:

Sistema operativo: Windows 10.

Office automation: Office home business

Client di posta: Aruba con configurazione Outlook sulle postazioni

Browser web: Internet Explorer, Chrome, Firefox, Mozilla

Antivirus: WEBROOT

Sono presenti stampanti da tavolo e dipartimentali, ma queste ultime in noleggio con assistenza dedicata.

Presso il CED Aziendale, sono presenti i seguenti apparati:

N° 1 server Acer con programmi gestionali interni di contabilità presenze Windows Server 2003;

N° 1 server Dell con programma gestionale di monitoraggio celle frigorifere;

N° 1 Server IBM con programmi gestionali interni di contabilità, protocollo e gestionali portinerie;

N° 1 Server IBM (macchina virtuale) con programmi gestionali interni;

N° 1 Server Dell per programma gestionale interno di rilevamento e monitoraggio consumi elettrici Windows Server 2012 R2;

N° 2 Server HP per programmi accessi portineria, Cassiopea;

N° 1 SERVER HP PROLIANT QUALE SERVER DI DOMINIO E GESTIONALE PROTOCOLLO INFORMATICO

N° 1 Server Dell Power Edge R73 quale server di dominio/active directory Windows Server 2012 R2;

N°1 Firewall Fortinet

N° 2 Synology Disk Station per backup e videostation;
