



ISO 9001:2000

Cert. n. AJAEU/08/11245



Reg. No. 273

Nugoro S.p.A.



AVVISO PUBBLICO PER L'AFFIDAMENTO DELLE LICENZE E DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E GESTIONALE DEL SOFTWARE, ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DELL'HARDWARE

Visto il contratto di servizio vigente tra la Nugoro S.p.A. e le Province di Nuoro e Ogliastra, il sottoscritto Mario Bruno Piras in qualità di Datore di Lavoro della Società Nugoro S.p.A., con sede legale in Nuoro, Piazza Italia n. 22,

INDICE

il presente bando per l'affidamento delle licenze e del servizio di assistenza tecnica e gestionale del software, assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware, come appresso definiti.

OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto:

- 1) Licenze, Assistenza tecnica e gestionale del software installato sui personal computer e sul server della Nugoro S.p.a.;
- 2) Assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware (apparecchiature informatiche) in dotazione alla Nugoro S.p.a.;
- 3) Gestione delle problematiche relative alle apparecchiature rete locale e di connettività dati (router, connettività adsl) in dotazione alla Nugoro S.p.a.

L'affidatario sarà anche tenuto a svolgere tutte le attività aggiuntive e migliorative indicate nel progetto di gestione presentato nell'ambito dell'offerta tecnica e valutate di interesse da Nugoro S.p.a.

Si intende che le singole attività aggiuntive o migliorative non accoglibili sotto il profilo tecnico-

amministrativo o perché non di interesse dalla Nugoro S.p.a non daranno punteggio non saranno incluse nel contratto e, pertanto, la ditta aggiudicataria dovrà eseguire le attività così come previste a base di gara.

Per assistenza tecnica e gestionale del software si intende il complesso degli interventi di installazione e configurazione oltre che l'assistenza anche telefonica ed in teleassistenza sull'utilizzo base dei sistemi operativi, dei prodotti office, dei software gestionali di vario genere proprietario e di terze parti in dotazione alla Nugoro S.p.a., prodotti antivirus, software ministeriale, ecc... nonché degli interventi diretti alla eliminazione di qualsiasi anomalia verificatasi nella gestione dei software stessi.

Il servizio comprende altresì:

- La riconfigurazione completa (installazione del sistema operativo, del software gestionale dove presente, del software antivirus e di altro software accessorio dove richiesto) dei PC in seguito alla reinstallazione del sistema operativo (compresa la reinclusione dell'utente all'interno del dominio della Nugoro S.p.a)

C.F./P.I. e numero Registro Imprese 01153570914 - Iscriz. R.E.A. n° 78616

Capitale Sociale € 258.230,00 i.v. - e-mail: nugoro.spa@tiscali.it

Nugoro S.p.A. - Sede: Prato Sardo via Bellisario s/n lotto 227 08100 Nuoro Tel. 0784/295088 Fax 0784/295226



ISO 9001:2000
Cert. n. AJAEU/08/11245



Reg. No. 273

Nugoro S.p.A.



- La riconfigurazione e la reinstallazione del software di base, di tutti i software (in caso di adeguata presenza della licenza software come indicato dalla Nugoro S.p.a.), dell'antivirus fornito dalla Nugoro S.p.a. e dei prodotti gestionali interni (avvalendosi, quando possibile, dell'assistenza telefonica fornita dalle varie software house esterne);
- La fornitura di un numero telefonico di rete fissa o mobile attraverso il quale dovrà essere fruibile un servizio di help desk. Per help desk si intende la possibilità da parte dell'utente di avere suggerimenti, ritenuti dallo stesso opportuni, per la risoluzione di problemi circa l'utilizzo del sistema operativo, dei software di base e dei prodotti software personalizzati (software gestionale di vario genere, prodotti antivirus, software ministeriale, ecc.). Tale servizio dovrà essere disponibile negli orari lavorativi dello stesso Ente come specificato nel presente documento;
- L'esecuzione di attività di manutenzione preventiva da concordarsi con il responsabile della struttura informatica comprendente verifiche periodiche da documentare all'interno del sistema di raccolta interventi tecnici. In ogni caso tali verifiche non dovranno essere effettuate con cadenza superiore ai 2 mesi;
- Il salvataggio (ovvero il sistema di backup ridondante centralizzato) dei dati presenti sui server, dei dati installati su ogni postazione di lavoro ed il loro eventuale trasferimento su altra in sostituzione o meno, ove ciò venga richiesto;
- La formazione e l'affiancamento del personale nella fase di avviamento ed utilizzo dei software sopra menzionati, l'assistenza in locale, i servizi di consulenza inerenti sia l'uso dei software che la normativa vigente sull'utilizzo dei sistemi informatici nelle Pubbliche Amministrazioni;
- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti secondo le direttive del responsabile dell'area Amministrativa e le indicazioni del responsabile di sistema;

Per assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware si intende il complesso degli interventi volti ad assicurare le normali condizioni di funzionamento di tutte le attrezzature informatiche, in garanzia e non.

Il servizio comprende altresì:

- Il ripristino della completa funzionalità in caso di guasto;
- Supporto tecnico sia sull'hardware che sul software in fase di installazione di nuovo hardware o di nuovo software per una sua efficace integrazione nel sistema informativo della Nugoro S.p.a.;
- Le operazioni di disinstallazione ed installazione (software ed hardware compresi aggiornamenti e ripristini completi), anche nel caso di trasferimento delle apparecchiature;
- Le operazioni complementari alla fornitura anche di terzi soggetti di componenti di aggiornamento e/o potenziamento delle attrezzature, ove espressamente richiesto dal responsabile del settore informatico;
- I collegamenti e le configurazioni dell'hardware tra le singole apparecchiature;

C.F./P.I. e numero Registro Imprese 01153570914 - Iscriz. R.E.A. n° 78616

Capitale Sociale € 258.230,00 i.v. - e-mail: nugoro.spa@tiscali.it

Nugoro S.p.A. - Sede: Prato Sardo via Bellisario s/n lotto 227 08100 Nuoro Tel. 0784/295088 Fax 0784/295226



ISO 9001:2000
Cert. n. AJAEU/08/11245



Reg. No. 273

Nugoro S.p.A.



- La sostituzione temporanea delle apparecchiature guaste e non riparabili presso la sede con apparecchiature (di proprietà della Nugoro S.p.a.) aventi caratteristiche e prestazioni tecniche compatibili;
- Certificazione di esecuzione dell'intervento come già descritto;
- Controlli giornalieri da effettuarsi entro le ore 8.30 che comprendano la verifica di corretto funzionamento di:
 - Connettività internet presso la sede Nugoro S.p.a.;
 - Stato del Server posta elettronica generale;

Gestione delle problematiche relative alle apparecchiature rete locali e di connettività dati (router, connettività adsl) in dotazione alla Nugoro S.p.a.

Le richieste di intervento tecnico potranno essere effettuate direttamente (telefonicamente, via fax o quant'altro). Sarà cura dell'aggiudicatario rispondere per confermare l'avvenuta ricezione delle richieste di intervento.

La ditta aggiudicatrice dovrà garantire la risposta alla richiesta di intervento entro due ore successive alla chiamata. In caso di intervento a carattere urgente, per arresto totale del sistema informativo degli Uffici della Nugoro s.p.a. o delle sedi distaccate o per gravi malfunzionamenti dei sistemi informatici e telefonici, il servizio dovrà essere erogato entro 4 ore dalla comunicazione di avvenuto malfunzionamento.

Inoltre, una volta ultimato ogni intervento tecnico sia hardware che software, l'aggiudicatario dovrà inserire all'interno del sistema informatico Nugoro S.p.a. (a cui avrà accesso, usufruendo di un terminale all'interno della struttura della Nugoro S.p.a., attraverso una login e una password dedicate), nelle modalità che saranno stabilite da questo ente, un rapporto tecnico dettagliato connesso alla richiesta di assistenza tecnica in modo da permettere, oltre che le ordinarie verifiche di corretto funzionamento degli apparati oggetto degli interventi anche l'aggiornamento dell'inventario e del sistema software interno atto a tracciare sia gli interventi effettuati che lo stato delle apparecchiature informatiche.

Non sono comprese nel piano di manutenzione eventuali sostituzioni e fornitura di materiale e componentistica hardware (router, alimentatori, monitor, periferiche, apparati wireless, hard-diski, ecc.) ed interventi particolarmente complessi che richiedano specifiche qualifiche e competenze tecniche elevate. Il servizio consisterà esclusivamente nel segnalare alla Nugoro S.p.a., dopo accurata verifica, la necessità di riparazione o sostituzione dell'hardware danneggiato ovvero la necessità di intervento tecnico specifico.

INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ATTUALE

Le seguenti indicazioni vengono fornite a puro scopo conoscitivo.

Infrastruttura

Nugoro S.p.a. possiede la tipica configurazione necessaria alla gestione delle principali procedure amministrative: contabilità / bilancio/ gestione del personale locale. So-

C.F./P.I. e numero Registro Imprese 01153570914 - Iscriz. R.E.A. n° 78616

Capitale Sociale € 258.230,00 i.v. - e-mail: nugoro.spa@tiscali.it

Nugoro S.p.A. - Sede: Prato Sardo via Bellisario s/n lotto 227 08100 Nuoro Tel. 0784/295088 Fax 0784/295226



ISO 9001:2000
Cert. n. AJAEU/08/11245



Reg. No. 273

Nugoro S.p.A.



no presenti circa 10 postazioni singole (riservate al personale operativo) che accedono ai servizi applicativi necessari che risiedono su di un server.

Sono presenti delle stampanti ad aghi, delle stampanti laser condivise in rete con funzione scanner, delle stampanti a getto d'inchiostro, quattro terminali di rilevamento presenze collegato ad un Personal Computer. La Nugoro S.p.a. è dotata di una LAN interna che consente l'interconnessione tra le singole postazioni ed il PC/server.

Le attività svolte dal personale della Nugoro S.p.a. si effettuano attraverso applicativi che per la maggior parte hanno un'architettura client/server. Presso la Nugoro S.p.a. è presente il server, operante con sistema operativo Windows Server 2008 e 2003, che si occupano della memorizzazione della quasi totalità dei dati degli applicativi. E' prevista una procedura di conservazione dei dati manuale attraverso unità DISCO integrata nel sistema informatico. Per quanto riguarda la connessione ad Internet delle postazioni di lavoro, queste passano per un Firewall/Proxy, che filtra tutte le connessioni. Tutte le apparecchiature dentro il centro servizi sono datati di UPS. Sulle postazioni di lavoro sono presenti software antivirus.

Software

La Nugoro S.p.a. utilizza gli applicativi della Teamsystem attraverso una soluzione integrata che prevede la fornitura di vari software gestionali interconnessi tra loro, tra i quali: Ragioneria; Affari Generali; Personale, Manutenzione, magazzino.

LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

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

- Sede centrale Nugoro S.p.A. Via Bellisario - lotto 227 - Nuoro (NU);
- Sede Macomer Nugoro S.p.A. Via Cavour - Macomer (NU);
- Sede Sorgono Nugoro S.p.A. C.so IV Novembre - Sorgono (NU);
- Sede Lanusei Nugoro S.p.A. Via Leonardo da Vinci - Lanusei (NU).

LOCALI, ATTREZZATURE E UTENZE

La Nugoro S.p.a. metterà a disposizione della ditta aggiudicatrice le attrezzature e la strumentazione tecnica funzionale necessaria e sufficiente per prestare i servizi tecnici richiesti.

OBBLIGO DEL SOPRALLUOGO

A pena di esclusione dalla gara è obbligatorio per le imprese concorrenti effettuare il sopralluogo nei luoghi dove deve eseguirsi il servizio. L'avvenuto sopralluogo dovrà essere certificato dalla Nugoro S.p.a. Direttore tecnico, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

C.F./P.I. e numero Registro Imprese 01153570914 - Iscriz. R.E.A. n° 78616

Capitale Sociale € 258.230,00 i.v. - e-mail: nugoro.spa@tiscali.it

Nugoro S.p.A. - Sede: Prato Sardo via Bellisario s/n lotto 227 08100 Nuoro Tel. 0784/295088 Fax 0784/295226



ISO 9001:2000
Cert. n. AJAEU/08/11245



Reg. No. 273

Nugoro S.p.A.



CALENDARIO DELLE PRESTAZIONI E PERSONALE MINIMO DA IMPIEGARE

L'aggiudicatario dovrà assicurare lo svolgimento del servizio per un monte ore di almeno 30 unità annue. Nel dettaglio l'aggiudicatario dovrà assicurare:

- La reperibilità telefonica di un tecnico nei giorni lavorativi dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15:30 alle 19:00.

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali, nonché la fornitura di personale sostitutivo per ferie e/o malattia del personale impiegato.

Il personale impiegato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Ottima conoscenza delle procedure informatiche gestionali da assistere;
- Ottima conoscenza dei software di uso generale;
- Avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente e una spiccata attitudine alle relazioni interpersonali.

Tali competenze dovranno risultare da eventuali attestati professionali, dai titoli di studio conseguiti, dai curricula formativi/lavorativi o dalla certificazione rilasciata da Aziende produttrici dei software utilizzati dalla Nugoro S.p.a.. La Commissione valuterà i curricula, le certificazioni o autocertificazioni e la documentazione presentata.

DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà durata iniziale di anni tre, decorrenti dalla data di materiale consegna del servizio con diritto di opzione di rinnovo a favore della Nugoro S.p.a. concedente per ulteriori anni tre.

OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria assume tutti gli obblighi del presente capitolato impegnandosi a svolgere il servizio secondo le indicazioni stabilite dalla Nugoro S.p.a., con la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, tenendo sempre presente l'interesse pubblico primario.

Qualora il personale impiegato non osservi un comportamento corretto e cortese, o non offra sufficienti garanzie di riservatezza, la Ditta appaltatrice dovrà provvedere alla sostituzione della persona non idonea entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Nugoro S.p.a.

C.F./P.I. e numero Registro Imprese 01153570914 - Iscriz. R.E.A. n° 78616

Capitale Sociale € 258.230,00 i.v. - e-mail: nugoro.spa@tiscali.it

Nugoro S.p.A. - Sede: Prato Sardo via Bellisario s/n lotto 227 08100 Nuoro Tel. 0784/295088 Fax 0784/295226



ISO 9001:2000
Cert. n. AJAEU/08/11245



Reg. No. 273

Nugoro S.p.A.



ULTERIORI OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il soggetto aggiudicatario riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali ed assicurativi relativi alle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di sicurezza e di assicurazioni sociali e di impiego.

Il soggetto aggiudicatario dichiara altresì di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni eventualmente arrecati dal suddetto personale a persone e a cose, sia della Nugoro S.p.a. che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

PAGAMENTI

Alla ditta aggiudicataria verrà corrisposto il compenso, oltre all'IVA di valore corrente, da pagarsi in rata unica annuale entro 60 giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa nel mese di gennaio dell'anno di competenza. La liquidazione o il pagamento del compenso avverrà, salvo diversa richiesta scritta, mediante bonifico presso la banca ed il conto corrente che saranno indicati dall'aggiudicatario.

PENALI E CAUSE DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE

L'interruzione del Servizio o il mancato rispetto dei tempi minimi di intervento, per cause imputabili all'affidatario, ai suoi dipendenti e collaboratori, determinerà l'applicazione di una penale di 50,00 Euro (cinquanta euro), per ciascuna giornata di ritardo dell'effettuazione del servizio. Nel caso in cui le prestazioni non siano eseguite, oltre all'applicazione della suddetta penale, si procederà alla detrazione dal corrispettivo dovuto degli importi relativi alle prestazioni non effettuate o alla mancata attività erogata.

La Nugoro S.p.a. si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza e la qualità del Servizio prestato dall'affidatario. In caso di esecuzione irregolare del servizio, mancato rispetto del Capitolato e del progetto aggiudicato o di prestazione dei servizi insufficiente, La Nugoro S.p.a. fisserà un congruo termine entro cui l'affidatario dovrà adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali. Qualora l'affidatario non provveda, La Nugoro S.p.a. avrà facoltà di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione in danno delle prestazioni non effettuate con diritto a rivalersi su eventuali crediti dell'aggiudicatario, nonché sulla garanzia prestata, fatto sempre salvo il risarcimento all'eventuale ulteriore maggior danno.

CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Nuoro (NU) ed è escluso dalle Parti il giudizio arbitrale.

C.F./P.I. e numero Registro Imprese 01153570914 - Iscriz. R.E.A. n° 78616

Capitale Sociale € 258.230,00 i.v. - e-mail: nugoro.spa@tiscali.it

Nugoro S.p.A. - Sede: Prato Sardo via Bellisario s/n lotto 227 08100 Nuoro Tel. 0784/295088 Fax 0784/295226



ISO 9001:2000
Cert. n. AJAEU/08/11245



Reg. No. 273

Nugoro S.p.A.



NORME GENERALI

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa riferimento al Codice dei Contratti approvato con D.Lgs. 163/06, al Codice Civile e alle disposizioni legislative vigenti in materia.

IMPORTO A BASE DI GARA

Per l'espletamento del presente incarico l'importo a base di gara è di € 8.000, (ottomila/00) all'anno, al lordo delle ritenute di legge.

AGGIUDICAZIONE

L'incarico verrà aggiudicato tramite il criterio del prezzo più basso o massimo ribasso sull'importo a base d'asta.

MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà essere presentata in plico chiuso, con in calce la dicitura "Offerta per l'affidamento delle licenze e del servizio di assistenza tecnica e gestionale del software, assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware "; dovrà pervenire entro le ore 14 del 29 novembre 2013 e dovrà contenere:

- domanda di ammissione;
- visura camera di commercio;
- DURC;
- offerta economica.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 11 della Legge 196/2003, i dati forniti dai candidati saranno raccolti presso gli uffici della Società e trattati esclusivamente per le finalità della gestione della selezione pubblica e dell'eventuale procedimento di stipula del contratto.

MODALITA' DI DIFFUSIONE DEL BANDO

Il presente bando viene pubblicato sul sito Web della Nugoro S.p.A.

VALIDITA'

La gara sarà ritenuta valida anche in caso di una sola offerta pervenuta.

L'Amministratore Delegato
Mario Bruno Piras

C.F./P.I. e numero Registro Imprese 01153570914 - Iscriz. R.E.A. n° 78616

Capitale Sociale € 258.230,00 i.v. - e-mail: nugoro.spa@tiscali.it

Nugoro S.p.A. - Sede: Prato Sardo via Bellisario s/n lotto 227 08100 Nuoro Tel. 0784/295088 Fax 0784/295226