Procedura Aperta informatizzata per la fornitura del servizio di assistenza tecnica hardware e software di base e applicativi dell'AOB per tre anni con eventuale rinnovo per un ulteriore anno. Codice Cig 8204778CFC.

Relazione tecnico – illustrativa.

L'appalto disciplina il servizio di assistenza tecnica per l'hardware e software di base e applicativi ubicati e installati presso tutti gli immobili dell'AOB, per un periodo di tre anni con eventuale rinnovo per un ulteriore anno.

Il servizio è richiesto "a corpo" e "chiavi in mano" e non è ammessa la partecipazione alla gara per sole specifiche tipologie delle prestazioni richieste o per la presentazione di offerte parziali.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri per assicurare l'espletamento del servizio.

Sono oggetto dei servizi richiesti la manutenzione di tutte le postazioni di lavoro informatiche complete hardware e software di base e applicativi in utilizzo presso l'AOB, intendendo esplicitamente: personal computer e le periferiche di qualunque tipo ad essi collegate: monitor, stampanti, stampanti di etichette, scanner, UPS, ecc. , le schede in essi installate, i cavi ed adattatori di collegamento sia di alimentazione elettrica che di segnale, sistemi operativi desktop e relativo inventario. Limitatamente ai PP. OO. Businco e Cao, sono inoltre oggetto di assistenza le apparecchiature fax benché non collegate a postazioni di lavoro.

Sono comunque incluse nell'appalto anche le apparecchiature di futura acquisizione ovvero le apparecchiature nuove già acquisite ma non installate e le apparecchiature nuove che potranno essere acquisite durante il periodo di validità del contratto, e tutte le macchine il cui periodo di garanzia dovesse scadere in periodo di vigenza contrattuale.

Sono esclusi dal servizio di assistenza i Personal Computer utilizzati come "console" di apparecchiature elettromedicali o con particolari destinazioni d'uso; in questi casi è comunque richiesto il supporto per il collegamento alla rete aziendale ed il supporto al fornitore terzo per le operazioni di configurazione informatica.

Trattasi di obbligazione di risultato: il risultato atteso è costituito dal mantenimento in efficienza dell'hardware e del software incluso in appalto, nel rispetto almeno dei tempi tecnici di intervento e di soluzione guasto e degli obblighi di forniture sostitutive previsti dal presente capitolato. Pertanto, ogni obbligazione, pur se non prevista in atti di gara ed in offerta dell'aggiudicataria, necessaria per il perfetto compimento dell'obbligazione, deve intendersi dovuta e retribuita nei prezzi d'appalto (prezzi d'aggiudicazione);

Consistenza postazioni di lavoro (PDL).

La relativa consistenza delle postazioni di lavoro sia hardware che software allo stato attuale è approssimativamente la seguente:

- N. **1500** Postazioni di Lavoro (PDL) con relative stampanti e periferiche aggiuntive, ove presenti, sono da considerare come parte integrante dell'apparecchiatura a cui sono collegate.

Solo una parte dei personal computer è munita di gruppi di continuità.

Le quantità sopra specificate sono da considerarsi una stima. Possibili variazioni in eccesso o in difetto non potranno configurare, in capo all'aggiudicataria del servizio, alcun diritto circa indennizzi o variazioni del prezzo di aggiudicazione.

Questa Amministrazione si riserva di non procedere ad aggiudicazione, ovvero di recedere in qualsiasi momento dal contratto sottoscritto, previa formale comunicazione e pagamento delle prestazioni già eseguite, nel caso in cui Consip S.p.A o altre centrali di committenza regionali, rendano disponibili convenzioni di beni equivalenti a quelli della presente procedura a condizioni migliorative in termini di parametri quali – quantitativi ovvero in tutte le ipotesi di cui alla Legge 135/2012 (Spending Review).

Durata del contratto.

La durata del contratto è stabilita in 36 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, con eventuale rinnovo per ulteriori 12 mesi. L'AOB si riserva la facoltà di prorogare il servizio per il periodo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente ai sensi e per gli effetti dell'art. n. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

L'aggiudicatario si impegna a mantenere invariato il prezzo di aggiudicazione anche nel caso in cui si rendesse necessaria un'estensione o una riduzione del service, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Parimenti l'aggiudicatario dovrà impegnarsi a mantenere invariato il prezzo unitario di aggiudicazione anche nel caso in cui si rendesse necessaria un'estensione del servizio ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. b) e c) e comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Dopo il primo anno di vigenza contrattuale è ammessa la revisione dei prezzi, ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. a) del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., a seguito di apposita istruttoria condotta dal Responsabile del procedimento.

Luoghi di espletamento del servizio – identificazione dei tecnici responsabili.

Il servizio deve essere espletato in tutti i Presidi e le sedi dell'AOB: **P.O. San Michele e relativo corpo separato, P.O. Businco, P.O. Cao, locali della Banca del Sangue Cordonale presso il P.O. Binaghi.**

La Ditta dovrà, in conformità al progetto di servizio offerto in gara, comunicare i nominativi dei tecnici autorizzati a cui sarà consentito l'accesso alle sedi e ai locali dell'AOB in accordo con le esigenze dell'AOB

stessa e, ove si tratti di attività programmabili, secondo le disponibilità e gli orari convenuti con i responsabili del servizio o con il personale in sede.

Nell'ipotesi che uno o più persone dedicate al servizio, durante il periodo contrattuale, debba essere sostituito, la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare all'AOB 20 (venti) giorni prima dell'entrata in servizio i nuovi nominativi, curricula con titoli, esperienza e competenza professionale, certificazioni specifiche come meglio descritto nella sezione "*Capacità operativa di intervento on – site*".

Descrizione dei servizi richiesti.

La Ditta dovrà predisporre una struttura organizzativa adeguata per l'espletamento dei servizi di seguito elencati:

Servizio di Help-Desk (Centro Assistenza Remota).

La Ditta dovrà predisporre un servizio di Help-Desk (obbligatorio) di modo che le richieste d'intervento possano essere inoltrate, dal personale autorizzato dell'AOB, mediante chiamata al Centro di Assistenza Remota via:

- Portale Web;
- E-mail;
- Numero Verde;
- Fax;

La Ditta è obbligata, contestualmente alla stipulazione del contratto d'appalto, a fornire almeno:

- Un indirizzo mail sempre attivo;
- Un numero telefonico verde;

destinati a ricevere le richieste d'intervento e le segnalazioni guasti.

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivo negli *orari di servizio ordinari* con personale proprio e dovrà garantire la presa in carico delle segnalazioni conformemente ai livelli di servizio specificati nell'Art. 6.

Servizio di assistenza per il ripristino completo postazioni di lavoro Personal Computer e relativa sicurezza informatica.

- Diagnosi immediata del problema ed eventuale sostituzione delle parti danneggiate nella configurazione hardware della macchina originaria;
- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'AOB, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'AOB);
- Attivazione delle procedure di chiamata verso i fornitori degli apparati coperti da garanzia e/o in nolo e software applicativi installati;

- Supporto tecnico e logistico alle ditte terze per interventi in loco o in remoto su apparati coperti da garanzia e/o in nolo e sui software applicativi installati;
- Ripristino dei files di sistema o dell'intero sistema operativo, ed aggiornamento all'ultima versione (compatibilmente con gli applicativi in uso);
- Ripristino immediato (nel caso sia necessario) del software installato sui PC secondo inventario ed eventuale copia dati utente;
- Ripristino, ove possibile, dei dati inseriti all'interno delle apparecchiature;
- Ripristino del collegamento alla rete informatica dell'AOB e di installazione e configurazione di eventuali tools di collegamento ai software applicativi aziendali tipo: Software di monitoraggio e controllo, Terminal Server, Desktop remoto, VNC, etc.;
- Ripristino della connessione e configurazione a internet e al servizio di mail aziendale;
- Installazione e aggiornamento del software antivirus locale;
- Gestione della consolle centralizzata per il controllo del sistema antivirus aziendale (Kaspersky) con l'impegno al mantenimento degli indicatori di sicurezza al di sotto delle soglie di allerta.
- Intervento di secondo livello per eventuale ripristino di PC infettati da virus o per altre cause;
- Inserimento della postazione di lavoro nel dominio aziendale.
- Ripristino della configurazione per il collegamento a stampanti di rete (es. fotocopiatori).
- Installazione di Applicazione Client Aziendali (LIS, RIS, PACS Viewers, Autocad, MS Office, Firma Digitale, etc.) di cui siano state concordate le procedure di installazione con l'AOB.
- Attivazione dell'accesso alla rete aziendale mediate collegamento nei rack di rete, dal permutatore allo switch di pertinenza.
- Servizio di ripristino del collegamento alle cartelle condivise di reparto o dei profili utente remoti.

Servizio di installazione nuove postazioni di lavoro.

Nuove postazioni di lavoro in possesso dell'AOB non ancora installate e/o acquisite durante il periodo di validità del contratto: l'imballaggio, il trasporto da magazzino centralizzato dell'AOB fino alla scrivania dell'utente, il posizionamento sulla scrivania dell'utente, la preparazione della nuova macchina con l'installazione dei software di base ed eventuali applicativi utilizzati dall'utente, aggiornamenti, registrazioni, patch, installazione antivirus, la configurazione in rete aziendale e internet, inserimento nel dominio aziendale, collegamento e configurazione delle stampanti (anche di rete), il collegamento alla rete elettrica e ad altre periferiche sono a carico della ditta aggiudicataria.

Si precisa inoltre che l'installazione massiva di nuove postazioni di lavoro e/o postazioni esistenti è una attività a totale carico dell'aggiudicataria interamente compresa nell'importo di aggiudicazione. Sarà compito dell'AOB comunicare all'aggiudicataria il piano di installazione.

Servizio di spostamento e/o sostituzione di postazioni di lavoro.

Qualora si rendesse necessario spostare postazioni di lavoro esistenti o sostituire postazioni di lavoro esistenti con nuove postazioni di lavoro o con altre postazioni esistenti l'imballaggio, il trasporto fino alla scrivania dell'utente, il posizionamento sulla scrivania dell'utente, la preparazione della macchina con l'installazione dei software di base ed eventuali applicativi utilizzati dall'utente, aggiornamenti, registrazioni, patch, installazione antivirus, la configurazione in rete aziendale e internet, l'inserimento nel dominio aziendale, il collegamento alla rete elettrica e ad altre periferiche, il salvataggio ed il travaso di tutti i dati, sono a carico dell'aggiudicataria.

Servizio di monitoraggio e controllo delle attività.

L'aggiudicataria dovrà erogare un servizio di monitoraggio e controllo delle attività utilizzando un sistema informatico di Monitoraggio e Controllo in uso presso l'AOB e denominato SysAid.

Attraverso il software di Monitoraggio e Controllo l'aggiudicataria dovrà gestire tutte le attività di assistenza e manutenzione previste dal presente capitolato, che, attraverso la registrazione delle stesse, in accordo a un classico meccanismo di Trouble Ticketing, consenta all'AOB di svolgere la supervisione, controllo ed analisi statistica sulle attività espletate dall'aggiudicataria.

Il software di Monitoraggio e Controllo deve essere aggiornato in tempo reale, in modo da avere costantemente in linea:

- l'inventario elettronico di tutte le apparecchiature informatiche (Personal Computer, Stampanti, Scanner, Penne Ottiche ed altre periferiche, con l'indicazione della sede, servizio o reparto, ufficio, utente associato, n. di interventi, ecc..) con relative caratteristiche tecniche, modello, marca, n. di inventario, software applicativi installati, indirizzo IP, SNM, Gateway, DNS, etc... .

Per ogni richiesta o attività effettuata dovrà essere aperto un ticket nel quale dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- Nominativo utente richiedente;
- Riferimenti dell'utente richiedente (sede, indirizzo, telefono, etc.);
- Identificativo operatore call center;
- Data con indicazione di ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- Canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta;
- Descrizione dettagliata della richiesta di intervento;
- Procedure attuate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- Descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;
- Livello di severità del guasto;

- Descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
- Data e ora dell'intervento;
- I tempi di intervento, di ripristino;
- Le note per eventuali comunicazioni;
- La chiusura formale dell'intervento con indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata completata la richiesta e l'identificativo dell'operatore che ha effettuato la chiusura;

L'AOB si impegna ad attivare un accesso via internet al server, da parte degli operatori dell'aggiudicataria. Inoltre, l'aggiudicataria, dovrà fornire una relazione periodica sullo svolgimento del servizio di tutte le prestazioni rese durante il periodo di riferimento, in cui la Ditta riporterà data e ora della richiesta di intervento, data e ora della relativa prestazione, servizio o reparto, descrizione dell'intervento e nominativo del tecnico intervenuto.

Nel caso in cui la garanzia sia curata direttamente dalle case produttrici dei prodotti ovvero i prodotti siano acquisiti in nolo o altra forma contrattuale diversa dall'acquisto, sarà sempre onere della Ditta fornitrice attivare la chiamata di assistenza e seguirne il corretto completamento dell'intervento di riparazione e/o sostituzione; l'assistenza per questa fase dovrà essere registrata nella relazione.

Sessanta (60) giorni prima dello scadere dell'appalto, tutte le informazioni contenute nel database dovranno essere fornite all'AOB su supporto informatizzato, con aggregazione dei seguenti dati di attività: numero di interventi per anno, tipologia degli interventi, oggetto degli interventi, modalità di soluzione guasto, pezzi di ricambio forniti (aggregati per tipo e con stima valore), numero interventi richiesti dalle unità operative dell'AOB, distribuzione geografica degli interventi, tipologia e numero degli interventi in orario ordinario.

L'aggiudicataria, entro e non oltre 3 (tre) mesi dall'inizio del rapporto contrattuale, dovrà aggiornare il censimento dei beni presenti nel software di inventario SysAid e quindi fornire l'elenco elettronico completo delle apparecchiature in dotazione.

Capacità operativa di intervento on - site.

L'aggiudicataria dovrà garantire, nei tempi massimi di intervento (presa in carico del problema) e soluzione guasto indicati al successivo art. 6 "Livelli del servizio", una capacità operativa d'intervento *simultaneo*, in orario ordinario, di almeno *tre* richieste d'intervento *on-site*; le richieste d'intervento dovranno essere gestite secondo le priorità indicate al successivo art. 6.

La Ditta, per tutta la durata del contratto, dovrà fornire almeno:

- N. 3 (tre) tecnici *on-site* a tempo pieno ed uso esclusivo;

L'aggiudicataria è tenuta ad erogare un monte ore annuale minimo di 1600 ore per ciascuna risorsa on-site. Adeguata reportistica dovrà essere prodotta con cadenza trimestrale con l'indicazione delle ore effettivamente rese da ciascuna risorsa nel periodo.

L'AOB potrà far eseguire a Terzi gli interventi che l'aggiudicataria non eseguirà in ottemperanza alle prescrizioni di cui al presente capitolato, sottraendo i relativi oneri finanziari dall'importo dovuto a termini di contratto, con detrazione dai canoni successivi, ovvero avvalendosi della cauzione definitiva prevista dal presente capitolato.

Personale impiegato per l'erogazione del servizio.

L'aggiudicataria dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, personale adeguato all'erogazione del servizio richiesto, in particolare con i seguenti requisiti minimi per le risorse on – site:

- N. 1 tecnico senior: Laurea triennale o specialistica con esperienza almeno biennale nella materia oggetto del presente appalto.
- N. 2 tecnici junior: Diploma di scuola superiore con documentate competenze maturate nelle materie oggetto del presente appalto.

I nominativi dei tecnici impiegati e l'articolazione delle turnazioni di servizio, dovranno essere comunicati anticipatamente e con cadenza mensile dalla Ditta al Direttore dell'Esecuzione del Contratto;

Clausola sociale.

Trova applicazione quanto disciplinato dall'art. n. 50 del D. Lgs. n. 50/2016.

Le figure professionali attualmente impiegate come risorse on – site sono le seguenti:

n. 2 addetti FULL TIME, inquadramento CCNL Metalmeccanico PMI livello 3;

n. 2 addetti PART TIME, inquadramento CCNL Metalmeccanico PMI livello 3;

Per un totale di 3 addetti FTE (Full Time Equivalent).

Livelli di servizio e modalità di erogazione.

Priorità di intervento.

In caso di richieste simultanee d'intervento, gli interventi saranno attuati secondo priorità tese a privilegiare la riparazione e il ripristino del funzionamento degli elementi nel seguente ordine, salvo disposizione espressa del Direttore dell'Esecuzione del Contratto:

Postazioni di lavoro di **tipo 1**: Postazione di lavoro utente utilizzata nel front – office: sportelli ticket/cup, accettazioni di pronto soccorso, di reparti e servizi sanitari ed amministrativi che ricevono il pubblico, ed in servizi essenziali quali radiologie, sale operatorie, UTIC, rianimazione, laboratorio analisi, anatomia patologica, ecc..

Postazioni di lavoro di **tipo 2**: Postazione di lavoro utente utilizzata in back – office nei servizi amministrativi e sanitari non essenziali.

Livelli di servizio.

A seguito della segnalazione guasto o della richiesta di intervento, l'aggiudicataria dovrà intervenire sui componenti hardware e software entro i tempi massimi indicati nella seguente tabella:

Tipo di apparecchiatura	Priorità	Tempo massimo (ore lavorative) di presa in carico del problema	Tempo massimo di fermo macchina (ore lavorative)
Assistenza su postazioni di lavoro **tipo 1**	**ALTA**	**1 ora**	**3 ore**
Assistenza su postazioni di lavoro **tipo 2**	**MEDIA**	**8 ore**	**24 ore**

Qualora per qualsiasi motivo un intervento non dovesse essere eseguibile nei tempi di cui sopra, l'aggiudicataria dovrà provvedere alla sostituzione provvisoria dell'elemento difettoso con altro elemento similare sufficiente al ripristino dell'attività entro i tempi massimi indicati in tabella. Al termine della riparazione definitiva la ditta provvederà alla re – installazione del componente di proprietà dell'AOB e al recupero dell'elemento di sua proprietà.

Nel caso in cui l'intervento richiesto non risulti tra i servizi oggetto del presente appalto, e quindi richieda un pagamento extra, l'intervento potrà comunque essere eseguito dall'aggiudicataria, previa autorizzazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e/o del Responsabile del Procedimento, a seguito della presentazione di un apposito preventivo di spesa.

Tempi di erogazione dei servizi di installazione / spostamento / sostituzione:

- Per i servizi di **installazione** di nuove postazioni di lavoro i tempi massimi di esecuzione del servizio sono 5 gg lavorativi dalla data della richiesta oltre a 0,5 gg per ogni postazione interessata.

Tempo complessivo dato da: 5gg + 0,5gg x N° postazioni.

- Per i servizi di **sostituzione o di spostamento** di postazioni di lavoro i tempi massimi di esecuzione del servizio sono di 2 gg lavorativi.
- Per i servizi di installazione o configurazione di **periferiche** (es. stampanti) i tempi massimi di esecuzione sono di 3 gg lavorativi.

Dotazione tecnica, strumentale e logistica.

L'aggiudicataria dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, una dotazione tecnica, strumentale e logistica adeguata per sostenere tutte le attività previste nel contratto, indicando quantità, tipologie, marche e modelli.

Le quantità minime richieste sono:

- Strumentazione e materiale: n. 15 pezzi di ricambio delle diverse tipologie (es. schede di rete, RAM, tastiere mouse, monitor, HD, ecc.);
- Apparecchiature sostitutive (muletti):
  - n. 8 PC (minimo: Windows 10, 4GB RAM, Eth. 10/100 Gb, HD 250 GB, monitor, tastiera e mouse);
  - n. 8 stampanti A4 BN;
  - n. 2 stampanti etichette ZEBRA GK420T;
  - n. 2 fax;
- Mezzi tecnici e logistici: n. 1 auto ad uso esclusivo per la commessa;

L'AOB fornirà, presso le proprie strutture, un locale da adibire a laboratorio per le riparazioni urgenti.

Orario di svolgimento del servizio.

L'aggiudicataria dovrà provvedere alle operazioni di monitoraggio, assistenza e manutenzione secondo il seguente schema orario:

Orario di servizio ordinario:

Tutte le tipologie di servizi richiesti: ore 8:00 – 14:00 e ore 15:00 – 17:00 Lunedì – Venerdì, sull'hardware, sui software sistemi operativi e software applicativi delle postazioni di lavoro di tipo 1 e tipo 2.

Divieto di sospensione del servizio.

Il servizio non può essere sospeso in seguito ad una decisione unilaterale dell'aggiudicataria, nemmeno nel caso in cui vi siano in atto delle controversie. L'eventuale decisione unilaterale di sospensione del servizio, da parte dell'aggiudicataria, costituirà grave inadempienza contrattuale e comporterà la conseguente risoluzione di diritto del contratto, restando a carico del soggetto inadempiente tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

Esclusioni – Ulteriori prescrizioni contrattuali.

Sono esclusi dai servizi del contratto:

1. Tutte le apparecchiature informatiche assoggettate, per volontà dell'AOB, a contratti di assistenza tecnica con altre ditte (es. noleggi, apparati elettromedicali, etc.). In questi casi è comunque richiesto il supporto alle ditte terze per l'installazione dei software aziendali.
2. Interventi dovuti a:
   - Riparazioni eseguite da personale non autorizzato dall'aggiudicatario;
   - Fatti accidentali imprevisti ed imprevedibili (alluvioni, incendi, terremoti, etc.);
   - Riparazioni Hardware conseguenti ad atti dolosi (danneggiamenti da parte di utenti o dipendenti);

Tuttavia, l'AOB si riserva il diritto di richiedere l'intervento della Ditta anche in tali casi, previa valutazione della spesa.

L'aggiudicatario, qualora la strumentazione oggetto della chiamata risultasse in garanzia o in nolo ecc. (oggetti esclusi dall'intervento diretto), si farà comunque carico sia di attivare le procedure di assistenza prestate dai produttori o fornitori delle apparecchiature e relativi accessori e sia di supportare, dal punto di vista tecnico e logistico, l'intervento della ditta terza in loco e/o in remoto.

Nel caso di guasti o richieste di interventi di riparazione su apparecchiature obsolete o di ridotte prestazioni, ovvero di fronte a guasti ripetuti sulla stessa apparecchiatura, sarà cura della Ditta operare una valutazione tecnico/economica di convenienza atta eventualmente a suggerire la dismissione e la sostituzione dell'apparecchiatura con una nuova o alternativa, fermo comunque l'obbligo di provvedere alle riparazioni con costi inclusi nel canone d'appalto.

Qualora si accerti che la causa di malfunzionamento di una apparecchiatura sia da imputarsi ad altre apparecchiature o impianti non compresi nel contratto di manutenzione, la Ditta, tramite proprio personale specializzato, sarà tenuta a fornire, inclusa nel canone d'appalto, la sola consulenza, volta all'individuazione della causa.

Oneri dell'AOB.

L'AOB si impegna a fornire all'aggiudicataria l'elenco delle ditte fornitrici delle apparecchiature ancora in garanzia, in nolo, in leasing ecc. e tutta la documentazione tecnica eventualmente disponibile relativa alle apparecchiature oggetto del servizio.

L'AOB si impegna altresì a fornire all'aggiudicataria un accesso remoto per gli interventi tecnici da remoto.

Oneri ed obblighi dell'aggiudicataria.

La Ditta è obbligata a consentire durante le riparazioni e in qualsiasi momento, ispezioni e controlli da parte dell'AOB.

La Ditta si obbliga inoltre a:

- Archiviare schemi e manuali tecnici, forniti dalle ditte costruttrici e di proprietà dell'AOB relative alle apparecchiature in appalto;
- Eseguire tempestivamente le riparazioni urgenti che saranno richieste dall'AOB, anche in difformità dalla scala di priorità di cui sopra;
- Eseguire tutti i lavori sotto la propria direzione e sorveglianza;
- Curare la tenuta, tramite il sistema di Monitoraggio e Controllo, dei lavori sul quale saranno registrati i lavori eseguiti, le richieste dell'AOB, e quant'altro possa essere utile per poter cronologicamente ricostruire la storia degli interventi tecnici;
- Aggiornare, entro e non oltre **tre mesi** dall'inizio del rapporto contrattuale, l'inventario informatico delle apparecchiature oggetto del contratto, da tenere poi aggiornato in tempo reale attraverso il sistema di Monitoraggio e Controllo; l'elenco dovrà essere fornito in forma di database e su un supporto digitale;
- Redigere schede informatizzate delle singole apparecchiature, da contrassegnarsi ad esempio a mezzo di etichette con codici a barre;

Qualora fossero rilevati danni o manomissioni di qualunque tipo anche dovuti ad una errata manutenzione imputabili alla Ditta, le spese necessarie al ripristino dell'hardware e di tutti i software applicativi ivi installati, saranno a carico della stessa.

Ogni apparecchio verificato in sede di visita periodica, oppure revisionato o riparato e consegnato all'esercizio dei reparti, deve sempre intendersi, salvo esplicita comunicazione della Ditta all'AOB, come pienamente rispondente alle norme di legge e a tutti i criteri di buona esecuzione vigenti, per cui l'AOB resta completamente ed interamente sollevata da ogni responsabilità a riguardo.

Verifica periodica e controllo.

L'AOB, si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche, a campione anche senza preavviso, al fine di controllare l'efficienza dei servizi resi, la competenza del personale tecnico della Ditta e la conformità del suo livello di preparazione rispetto all'impegno di progetto – offerta, il corretto funzionamento delle apparecchiature, l'esistenza ed il rilascio della documentazione richiesta.

Tali verifiche e prove potranno essere effettuate anche con personale e strumenti messi a disposizione della Ditta. Si precisa che nonostante l'esito delle verifiche, la Ditta rimane responsabile delle deficienze correlate all'intervento di manutenzione anche se riscontrate successivamente.

Al fine di autorizzare il pagamento dei ratei di canone si verificherà in modo particolare la documentazione prodotta descrittiva delle attività svolte in relazione al contratto e dei relativi tempi di intervento.

L'aggiudicazione verrà effettuata a Lotto completo, ai sensi dell'art. n. 95, comma 2 e comma 6, del D. Lgs. n. 50/2016, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Il prezzo offerto dagli Operatori Economici partecipanti dovrà essere determinato al netto delle spese relative al costo del personale, valutato sulla base dei minimi salariali definiti dalla contrattazione collettiva nazionale di settore.

Non saranno ammesse giustificazioni in relazione ai trattamenti salariali minimi inderogabili stabiliti dalla legge o da fonti autorizzate dalla legge. Non si ravvisano altresì rischi di natura interferenziale ma l'aggiudicatario dovrà trasmettere il proprio DUVRI sottoscritto dal Legale Rappresentante.

Per l'acquisizione del servizio in parola l'importo annuale a base d'asta, comprensivo dei costi di cui all'art. 23, comma 16, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., viene quantificato in € 125.000,00=Iva esclusa.

Nell'offerta economica i partecipanti dovranno indicare i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Il quadro economico è il seguente:

Lotto	Importo annuale imponibile	Importo triennale imponibile	Importo rinnovo annuale imponibile	Incremento 50%	Totale complessivo
1	€ 125.000,00	€ 375.000,00	€ 125.000,00	€ 250.000,00	€ 750.000,00

La spesa complessiva, comprensiva dell'eventuale rinnovo annuale e dell'eventuale incremento previsto dall'art. n. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, è stimata in € 750.000,00=Iva esclusa.

Capacità tecnico – professionale:

L'Operatore Economico deve allegare al DGUE una dichiarazione del Legale Rappresentante dell'impresa, di avere effettuato, nell'ultimo triennio, servizi di "assistenza tecnica hardware e software di base e applicativi" complessivamente di pari importo del lotto a cui si partecipa (**Indicare per ciascun contratto, l'oggetto specifico, gli importi, le date, i committenti pubblici o privati, un valido indirizzo PEC, il nominativo di un referente e un contatto telefonico**);

I criteri premiali sono i seguenti:

Lotto unico.

Riferimento	Criteri di valutazione	Punti Max	Sub – criteri di valutazione	Punti
1.1	Logistica a supporto dell'erogazione dei servizi	**40**	Capacità degli elementi sottoelencati di ottimizzare l'erogazione dei servizi di manutenzione anche ai fini di dimostrare il soddisfacimento dei livelli di servizio offerti dal Concorrente descritti nel presente Capitolato Speciale: - modello organizzativo della logistica e strutture logistiche messe a disposizione per l'esecuzione del servizio (es. magazzini, laboratori tecnici di riparazione); - modalità di approvvigionamento e gestione delle parti di ricambio e scorte; - materiali ed attrezzature che verranno impiegate dal personale tecnico nell'erogazione dei servizi.	**Max 20** **Min. 0**
1.2			Caratteristiche dei muletti PDL forniti: 2 punto per RAM >= 8GB 1 punto processore >= intel i3 1 punti processore >= intel i5 2 punti per disco SSD presente NB: in caso di caratteristiche disomogenee tra i muletti forniti, i punti saranno attribuiti in proporzione alle postazioni con caratteristiche migliorative rispetto al totale dei muletti	**Max 6** **Min. 0**
1.3			Numero dei muletti PC forniti oltre il minimo richiesto:	**Max 6** **Min. 0**

			0.6 punti per ogni PC	
1.4			Numero dei muletti stampante forniti oltre il minimo richiesto: 0.4 punti per ogni stampante	**Max 4** **Min. 0**
1.5			Numero dei muletti stampante etichetta forniti oltre il minimo richiesto: 0.8 punti per ogni stampante	**Max 4** **Min. 0**
2.1	**Modalità di erogazione dei servizi**	**30**	Orario di copertura del servizio oltre quello minimo. Sarà valutata l'estensione oltre il minimo previsto (per esempio sfasando opportunamente gli orari delle singole risorse on-site) in modo da ampliare la copertura oraria a parità di ore complessivamente erogate: 1 punto per ogni mezz'ora di estensione	**Max 6** **Min. 0**
2.2			Servizio di reperibilità. Sarà valutata la disponibilità di un tecnico per l'assistenza ad un numero predefinito di postazioni critiche (max 30) utilizzate in aree critiche quali Pronto Soccorso, Laboratori, Sale operatorie, Terapie intensive. 4 punti per reperibilità il sabato (8.00 - 20.00) 4 punti per domenica e festivi (8.00 - 20.00) 4 punti per i notturni (20.00 - 8.00)	**Max 12** **Min. 0**

2.3			Tempi di installazione di nuove postazioni di lavoro, rispetto a quelli richiesti in capitolato: 1 punto per ogni giorno di riduzione rispetto al tempo fisso 1 punto per ogni decimale di riduzione del coefficiente per postazione	**Max 8** **Min. 0**
2.4			Sarà considerato quale elemento migliorativo l'utilizzo di strumenti per la manutenzione predittiva. La valutazione si baserà sulle funzionalità messe a disposizione dagli strumenti, sulle capacità di tali strumenti di prevenire i malfunzionamenti e sulla capitalizzazione delle esperienze maturate nell'adozione di tali soluzioni in contesti analoghi a quelli oggetto del contratto.	**Max 4** **Min. 0**
			Totale	**70**

Non saranno accettate offerte che non rispettino le indicazioni del capitolato o che risultino equivoche, difformi dalla richiesta o condizionate a clausole non previste dallo stesso.

Prezzo del servizio: Punteggio massimo 30.

Gli Operatori Economici dovranno obbligatoriamente indicare il valore del canone annuale a corpo, al netto del ribasso sull'importo a base d'asta.

Non saranno ammesse, pena esclusione, offerte superiori all'importo a base d'asta.

L'offerta economica, dovrà essere sottoscritta, con firma digitale, dal Legale Rappresentante dell'Operatore Economico o da persona abilitata ad impegnare l'offerente.

Nota Bene:

Nel caso in cui l'offerta economica venga presentata da raggruppamenti di operatori economici o Consorzi o soggetti plurimi non ancora costituiti, la stessa deve essere **sottoscritta digitalmente da tutti i soggetti**, che costituiranno i raggruppamenti o i consorzi soggetti plurimi.

Si precisa che l'offerta economica può essere sottoscritta digitalmente anche da persona diversa dal rappresentante legale munita di comprovati poteri di firma, la cui procura dovrà essere stata allegata nell'apposita sezione denominata Busta di Qualifica.

Resta inteso che:

- L'offerta si intende valida per **180 giorni**, ai sensi dell'art. 32, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016, a decorrere dal termine fissato per la ricezione delle offerte, senza che l'operatore economico offerente possa avanzare pretesa alcuna per qualsivoglia titolo.
- L'offerta non deve contenere, **a pena di esclusione**, alcuna condizione concernente modalità di pagamento, limiti di validità dell'offerta o altri elementi in contrasto con le indicazioni fornite nel presente documento e nei relativi allegati.
- La documentazione deve essere presentata **in lingua italiana**.
- Si procede all'aggiudicazione **anche in caso di una sola offerta valida**.
- In caso di parità di punteggio finale si procede mediante sorteggio.
- Non sono ammesse offerte condizionate ovvero espresse in modo indeterminato.
- L'AOB si riserva, a suo insindacabile giudizio, di non procedere all'aggiudicazione dell'appalto, ovvero di escludere le offerte che propongono servizi non giudicati conformi alle specifiche stabilite dall'AOB.
- Mentre l'offerente resta impegnato per effetto della presentazione stessa dell'offerta, l'AOB non assume verso di questi alcun obbligo se non dopo la stipula del contratto.
- Ai sensi dell'articolo 106, comma 12, del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, l'AOB, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un **aumento** o una **diminuzione** delle prestazioni fino a concorrenza **del quinto dell'importo del contratto**, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle **stesse condizioni** previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore **non** può far valere il diritto alla risoluzione del contratto;
- I prezzi saranno fissi e invariati per tutta la durata del servizio, salvo il verificarsi di quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. a) del D. Lgs n. 50/2016. Le condizioni di aggiudicazione vincoleranno la Ditta per tutto il periodo di vigenza contrattuale.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016, nell'offerta economica l'Operatore Economico deve indicare i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'Operatore Economico dovrà allegare la ricevuta o altro documento che attesti il versamento della cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo netto complessivo posto a base di gara, salve le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016. A garanzia dell'esatta osservanza degli obblighi

previsti nel capitolato, sarà richiesta, a termini di legge, alla ditta aggiudicataria una cauzione pari al 10% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

Le modalità relative ai pagamenti saranno le seguenti:

Il pagamento del canone annuale avverrà in quattro rate trimestrali posticipate, entro 60 giorni dal ricevimento di regolare fattura.

A decorrere dalla data di attivazione del servizio e per tutta la durata del contratto, l'aggiudicatario dovrà presentare all'AOB alla scadenza di ogni trimestre ed entro i primi 15 giorni del trimestre successivo, un dettagliato documento riepilogativo, a titolo di rendiconto delle attività svolte nell'arco del trimestre, degli interventi, degli aggiornamenti prodotti e forniti e dello svolgimento regolare delle attività periodiche e preventive di manutenzione, corredato della necessaria documentazione inerente alle attività eseguite in relazione ai diversi servizi compresi nell'oggetto della presente procedura.

L'AOB, per il tramite del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, procederà all'esame (corrispondenza tra attività rendicontate ed attività svolte, assenza di eventuali contestazioni e penali) ed all'approvazione di tale documento riepilogativo, riservandosi di richiedere motivatamente all'aggiudicatario chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o rettifiche del predetto documento riepilogativo.

Nelle fatture dovranno altresì essere riportati i seguenti dati:

- Estremi dell'atto deliberativo;
- Periodo di riferimento del servizio svolto;
- Estremi del contratto;
- Codice Cig;
- Centro di Costo;
- Numero di conto;
- Codice Univoco: FIEFE2;
- IBAN;

La liquidazione delle fatture emesse dalla ditta aggiudicataria – a fronte delle prestazioni effettivamente effettuate – avverrà previa presa in carico delle fatture medesime ed acquisizione della dichiarazione di regolare esecuzione della prestazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Le fatture verranno pagate entro 60 gg. dal ricevimento delle stesse e, decorso tale termine, verranno riconosciuti gli interessi al tasso legale per tutti i giorni di ritardo (art. 16 punto 3 della L.R. n. 3/03).

La ditta si impegna a notificare tempestivamente le variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento ed in difetto di tale notifica, anche se le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, l'AOB è senz'altro esonerata da ogni responsabilità.

In caso di inadempimento a seguito di mancata effettuazione delle prestazioni contrattualmente previste,

da parte della Ditta aggiudicataria, l'Azienda provvederà ad addebitare a quest'ultima la maggiore spesa che l'AOB dovrà sostenere per l'acquisizione della medesima prestazione presso altro Operatore Economico.

Con la partecipazione alla presente procedura gli Operatori Economici s'impegnano altresì all'osservanza di quanto previsto in materia di tracciabilità dei flussi finanziari e a riportare su tutta la documentazione, relativa alla presente gara ed alla successiva fase di esecuzione del contratto, i relativi Codici Cig.

La ditta s'impegna altresì ad indicare, al momento della stipula del contratto, il numero di conto corrente dedicato sul quale avverranno tutte le transazioni finanziarie ed i relativi pagamenti.

La ricezione delle richieste di partecipazione non vincola in alcun modo l'Amministrazione. La Ditta concorrente deve attestare e dimostrare, l'avvenuto versamento del contributo di cui all'art. 1, commi 65 e 67 della L. 23.12.2005, n. 266 e della deliberazione ANAC n. 1174/2018, recante evidenza del codice di identificazione della procedura di gara. La Ditta dovrà trasmettere il PASSOE, il Patto d'integrità e il Modello scheda dati per la comunicazione antimafia. Responsabile del Procedimento Dott. ssa Agnese Foddis.

I punti di contatto sono: Telefono 070/539860 – PEC: serv.provveditorato@pec.aobrotzu.it.

Costituiscono allegati alla presente relazione i seguenti elaborati, costituenti il progetto esecutivo da porre a base di gara:

Bando GUUE;

Bando GURI;

Estratto giornali;

Capitolato Speciale d'Appalto;

Allegato A DGUE;

Allegato B;

Allegato C;

Allegato D;

Allegato E;

Allegato F;

Allegato Condizioni generali di registrazione;

Allegato Istruzioni di gara;

Allegato Accreditamento Impresa;

Il Responsabile della SC ABS
Dott. ssa Agnese Foddis