



SETTORE 1

LETTERA DI IMPEGNO

Determinazione di aggiudicazione: n. 11-21 del 23.04.2024
CIG: B153F2DE65

Aggiudicatario: **PLANETEL SPA**
con sede in Treviolo (Bg) Via Boffalora n. 4
P.IVA 02831630161
Telefono: 035 204070
pec: planetel@pecm.it
mail: amministrazione@planetel.it

Oggetto appalto: **GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE - PERIODO 01.05.2024 - 30.04.2026**

Importo: Euro 19.900,00 oltre IVA 22% annui, per un importo complessivo per il biennio di Euro 39.800,00 oltre IVA 22%.

Descrizione dell'appalto:

Il servizio consiste in tutte le prestazioni di natura sistemistica atte a mettere in esercizio e ad amministrare il sistema informativo del Comune di Ponte San Pietro (Municipio, Biblioteca e Polizia Locale), garantendo il corretto funzionamento del sistema in tutte le sue componenti, nonché di supportare gli uffici nell'utilizzo quotidiano degli strumenti messi a loro disposizione.

Dal servizio sono escluse tutte le spese di investimento sia di carattere hardware che software. Nel servizio sono comprese anche tutte le attività necessarie per l'attuazione di quanto indicato nella Relazione sullo stato dell'infrastruttura server del Comune di Ponte San Pietro, nonché le azioni opportune per l'attuazione della riduzione della spesa per l'informatica, introdotta dal legislatore con la legge di stabilità 2016.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i servizi offerti sono:

Backup

- ✓ attivazione di procedure automatiche di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni quali back up e/o disaster recovery
- ✓ gestione della rotazione periodica di eventuali supporti magnetici sulle unità di registrazione e di back up
- ✓ pianificazione e verifica dell'esecuzione del backup dei dati con periodici test di ripristino parziali
- ✓ gestione del ripristino di file/cartelle eliminati accidentalmente

Server, client e dispositivi di rete

- ✓ gestione apparati di rete (Server, PC, switch, routers)

- ✓ installazione di nuovi apparati di rete (server, PC, routers)
- ✓ configurazione di hardware e software di base
- ✓ acquisizione, predisposizione e gestione delle apparecchiature hardware informatiche e telematiche
- ✓ partecipazione attiva alla scelta delle apparecchiature da acquistare, con indicazione delle specifiche tecniche dettagliate delle apparecchiature medesime
- ✓ gestione in autonomia della manutenzione delle apparecchiature (comprese stampanti), con attivazione degli interventi di assistenza, secondo le disponibilità di bilancio
- ✓ distribuzione, installazione (primo setup o aggiornamento), consegna e configurazione dei client
- ✓ pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, ecc.)
- ✓ manutenzione e controllo delle postazioni di lavoro (client)
- ✓ mantenimento in efficienza dei componenti dei sistemi (server e client) nonché degli apparati attivi (quali hub, switch e firewall) presenti sulla rete del Comune
- ✓ monitoraggio della corretta operatività dei sistemi di elaborazione centrali
- ✓ aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione di ogni eventuale modifica apportata all'ambiente software
- ✓ controllo, aggiornamento e gestione dei sistemi operativi e manutenzione informatica sugli stessi (server e client)
- ✓ diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti di tipo fisico (hardware) delle apparecchiature, attivazione dei tecnici delle società preposte alla manutenzione e fornitura del relativo supporto
- ✓ installazione e messa in servizio di nuovi client
- ✓ pianificazione, esecuzione e verifica di interventi evolutivi sul sistema informativo
- ✓ gestione delle chiamate di assistenza per interventi hardware
- ✓ richieste di assistenza alle problematiche di sistema

Microsoft 365

- ✓ amministrazione del tenant, delle risorse registrate e delle utenze ospiti
- ✓ gestione della sicurezza degli accessi
- ✓ applicazione delle policies aziendali per la conformità del trattamento dati personali (GDPR) da dispositivi mobili

Intranet e Internet

- ✓ amministrazione della rete locale (LAN)
- ✓ gestione della connettività ad Internet
- ✓ monitoraggio delle attività degli apparati centrali in relazione al traffico di rete
- ✓ attivazione e gestione delle attività telematiche introdotte da Enti centrali o altre amministrazioni pubbliche o authority, obbligatorie per il Comune (CNSD, Istat, INA SAIA, entratel, siatel, sister, Lombardia integrata, Motorizzazione, Questura, ecc.)

Software

- ✓ aggiornamento periodico (finalizzato a migliorare funzionalità, affidabilità ed efficienza) dei prodotti in uso. L'aggiornamento si basa sul rilascio di nuove versioni e correzioni di prodotti da parte delle società fornitrici
- ✓ collaudo della operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione
- ✓ gestione dei DataBase e dei loro backup
- ✓ ripristino degli ambienti applicativi a seguito di guasto o grave malfunzionamento
- ✓ assistenza al software di base e di automazione dell'ufficio (installazioni, configurazioni, assistenza agli operatori)

- ✓ assistenza di base ed esecuzione degli aggiornamenti agli applicativi in uso negli uffici comunali di produzione delle software house che forniscono applicativi al Comune di Ponte San Pietro
- ✓ rapporti con le società di software al fine di migliorare le applicazioni e superare le criticità riscontrate dei programmi applicativi

Supporto agli utenti e consulenza

- ✓ supporto di primo livello agli utenti del sistema per problemi inerenti gli strumenti hardware e software in loro dotazione
- ✓ supporto all'Amministrazione nella stesura di capitolati tecnici per l'approvvigionamento di beni e servizi previa verifica sul portale "Acquisti in rete PA" dell'indisponibilità di prodotti/servizi analoghi
- ✓ consulenza operativa per l'organizzazione di flussi documentali e/o per l'avvio di nuovi progetti nel ramo IT con particolare attenzione a finanziamenti o iniziative che coinvolgono la PAL
- ✓ consulenza normativa tecnica relativa a scadenze, disposizioni ed adempimenti obbligatori per la PA a supporto delle decisioni del Responsabile del Sistema Informativi Comunali

Sicurezza

- ✓ controllo del rispetto dei criteri di sicurezza informatica stabiliti per legge e formalizzati all'interno della struttura organizzativa
- ✓ definizione delle politiche di sicurezza e dei limiti di utilizzo delle risorse del Sistema Informatico
- ✓ gestione delle password, dei profili utente e degli indirizzi IP per l'accesso alla rete e alle risorse di rete con il controllo centralizzato sulla gestione dei server, dei file system, dei sistemi di stampa e dei profili utente
- ✓ gestione della sicurezza logica
- ✓ gestione dell'accounting e delle politiche di accesso
- ✓ verifica, installazione e gestione dei sistemi antivirus
- ✓ definizione ed aggiornamento degli standard comunali per il sistema informativo
- ✓ supporto in materia di applicazione norme privacy legate all'informatica comunale

Gli addetti al servizio, con adeguata capacità per l'espletamento delle attività oggetto di affidamento, operano presso il Comune di Ponte San Pietro, due mezze giornate alla settimana secondo un calendario concordato tra le parti, per complessive 8 ore settimanali e per un totale di 50 settimane/anno. Qualora le giornate programmate dovessero coincidere con festività, dovranno essere recuperate sempre in accordo con il Comune.

L'assistenza da remoto (telefonica, ticket, mail) riguarda attività urgenti, non pianificabili o estemporanee.

Sono inoltre previsti interventi sul posto che dovessero rendersi necessari qualora non fosse possibile risolvere i problemi da remoto.

La presa in carico delle chiamate è garantita entro 4 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione, e comunque in tempi proporzionali alla gravità della richiesta.

La società invierà al Comune un report trimestrale con descrizione dettagliata delle attività svolte.

Il servizio è disponibile da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30, tranne i giorni festivi che dovessero ricadere in questo intervallo.

Inoltre è previsto un supporto telefonico al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 per la presa in carico, ed ove possibile, la risoluzione in remoto di problematiche bloccanti che coinvolgono almeno il 50% degli utenti in servizio del Comune.

La reperibilità telefonica deve essere attivata in occasione di tutte le consultazioni elettorali, con possibilità di intervento in caso di problemi che impediscano il regolare esercizio delle funzioni istituzionali del Comune.

Durata del servizio:

Il servizio di gestione del sistema informativo comunale ha durata di anni due, dal 01.05.2024 al 30.04.2026.

Cauzione definitiva e Polizza RC:

- a garanzia della corretta esecuzione del servizio la società ha prestato cauzione definitiva n. 2412479 di Euro 1.990,00 ai sensi dell'art. 53 comma 4 del D.Lgs. n. 36/2023, rilasciata da COFACE SA in data 23.05.2024. La cauzione, emessa e firmata digitalmente, è stata verificata telematicamente presso l'emittente.
- la società aggiudicataria ha altresì presentato Polizza Multirischio Azienda Rct e Rco n. 5401.00.13.13582978 rilasciata da SACE BT SPA, con copertura sino al 31.12.2024 rinnovata per la durata dell'affidamento.

Penali:

Nel caso di inosservanza degli obblighi di cui alla presente lettera di impegno, verrà applicata una penale di Euro 200,00 nei seguenti casi:

- mancato rispetto della presenza garantita presso il Comune del tecnico, qualora non sia stata data idonea comunicazione, con preavviso di almeno cinque giorni, e riformulazione del calendario di presenze per la settimana;
- mancato rispetto della tempistica di intervento su segnalazione, fissato in 4 ore.

Modalità di pagamento:

Il pagamento del corrispettivo verrà liquidato in fatture mensili di pari importo, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura e previa verifica della conformità del servizio eseguito e della regolarità contributiva da accertarsi mediante acquisizione del DURC.

Risoluzione dell'appalto:

Le cause e gli effetti che determinano la risoluzione del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., sono i seguenti:

- mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa;
- interruzione del servizio senza giusta causa;
- inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal presente contratto.

Il contratto potrà altresì essere risolto, oltre che per quanto genericamente previsto dall'art. 1453 c.c., in presenza delle seguenti ipotesi:

- apertura di procedura concorsuale a carico della società;
- messa in liquidazione o altri casi di cessione dell'attività;
- inosservanza delle norme in materia di personale dipendente e/o mancata applicazione dei contratti collettivi;
- perdita dei requisiti che attestino la capacità a contrarre con la Pubblica amministrazione.

In tutti questi casi la società incorre nella perdita della cauzione, che viene incamerata dal Comune, oltre che nel risarcimento dei danni per i maggiori costi conseguenti all'adozione delle misure necessarie a garantire la continuità del servizio.

Il Comune di Ponte San Pietro, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, informa l'appaltatore che tratterà i dati contenuti nel presente atto, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti comunali in materia.

Ponte San Pietro, 18.06.2024

COMUNE DI PONTE SAN PIETRO
IL RESPONSABILE DEL SETTORE 1
dott.ssa Alice Artini (*firmato digitalmente*)

PLANETEL SPA
IL LEGALE RAPPRESENTANTE
Pianetti Bruno Mario (*firmato digitalmente*)