

Capitolato tecnico
per la fornitura del servizio annuale di assistenza e manutenzione
per apparati CISCO anno 2019
- gara MEPA: 2191365 - CIG: 7753835B0D

Introduzione

L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento intende acquisire il servizio di assistenza e manutenzione per l'anno 2019 per gli apparati di CISCO di rete e di elaborazione presenti Blade presenti nelle varie strutture aziendali e nei Data Center, descritti nell'allegato G (Elenco apparati).

Sommario

Articolo 1.	Oggetto della fornitura	2
Articolo 2.	Avvio del servizio	3
Articolo 3.	Durata del servizio	4
Articolo 4.	Penali.....	4
Articolo 5.	Fatturazione e Pagamenti	4
Articolo 6.	Nomina Responsabile del trattamento	5
Articolo 7.	Subappalto e cessione del contratto	6
Articolo 8.	Contratto e tracciabilità flussi finanziari	6
Articolo 9.	Clausola risolutiva espressa	7
Articolo 10.	Ritardo e risoluzione per inadempimento	7
Articolo 11.	Adempimenti per la prevenzione della corruzione.....	7
Articolo 12.	Sicurezza sul lavoro.....	8
Articolo 13.	Cauzione definitiva.....	8
Articolo 14.	Foro Competente	8
Articolo 15.	Riferimenti ad altre norme	8

Articolo 1. Oggetto della fornitura

Il servizio annuale di Assistenza e Manutenzione sugli apparati CISCO UCS server e sugli apparati di rete CISCO e sul software a corredo IMAGICLE di proprietà di APSS dettagliati nell'Elenco apparati (**Allegato G - Elenco apparati** - costituito da 35 pagine complessive con intestazione serial number apparati di rete e serial number apparati UCS).

La ditta **partecipante** dovrà fornire la dichiarazione rilasciata da CISCO dalla quale risulti che essa è **almeno un Gold Certified Partner**; la copia di tale dichiarazione sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante della ditta aggiudicataria è documento obbligatorio per la presentazione di offerta.

Nello specifico il Servizio di Assistenza e Manutenzione in acquisizione dovrà avere i seguenti requisiti:

1. Per gli apparati specificati nell'Elenco Serial number apparati di Rete salvo quelli dichiarati EOS da parte di CISCO al 01/01/2019 – durata dal 01/01/2019 al 31/12/2019:

- ♣ servizio di Help Desk;
- ♣ servizio di aggiornamento del software e firmware a fronte di un rilascio del vendor;
- ♣ servizio di sostituzione hardware con spedizione della componente (non quindi on site);
- ♣ accesso al CCO (Cisco Connection Online) con modalità PICA (Partner Initiated Customer Access);
- ♣ Livello di servizio:
 - ♣ con modalità 5x8, orario di servizio dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12:00 e dalle 14.00 alle 18.00;
 - ♣ con tempi di spedizione della componente hardware pari al giorno successivo all'accertamento del guasto (NBD, Next Business Day);
- ♣ Livelli di servizio per il software Imagicle: **Basic, secondo le specifiche del vendor.**
- ♣ Il servizio di manutenzione prevede l'obbligatorietà, per ciascun apparato, del riconoscimento al costruttore di tutte le fee, royalty o copyright, necessarie per poter garantire la gestione del guasto nei tempi e nei modi previsti nel presente capitolato, oltre alla garanzia di ricevere dallo stesso, gli eventuali aggiornamenti ove previsti.
- ♣ Per quanto riguarda gli aggiornamenti software degli apparati oggetto del servizio si richiede che venga fornito l'accesso diretto e autonomo al supporto del Vendor per il download degli stessi (PICA Program), mentre per quanto riguarda l'apertura di un case al supporto specialistico del Vendor si richiede all'Aggiudicatario di seguire tutte le fasi di apertura, escalation e successiva chiusura verso il Vendor medesimo.

2. Per gli apparati specificati nell'Elenco apparati - Serial number apparati di Rete dove dichiarati EOS da parte di CISCO al 01/01/2019 – durata da 01/01/2019 a 31/12/2019:

- ♣ servizio di Help Desk;
- ♣ servizio di sostituzione hardware con spedizione della componente (non quindi on site) con l'uso di apparati di scorta da parte della ditta aggiudicataria (SOLO HARDWARE REPLACEMENT);
- ♣ Livello di servizio:

- ⤴ con modalità 5x8, orario di servizio dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12:00 e dalle 14.00 alle 18.00;
- ⤴ con tempi di spedizione della componente hardware pari al giorno successivo all'accertamento del guasto (NBD, Next Business Day).

3. Per gli apparati specificati nell'Elenco apparati - Serial number UCS – durata 1/1/2019-31/12/2019

- ⤴ servizio di Help Desk;
- ⤴ servizio di Assistenza e manutenzione che dovrà essere fornito in modalità 7x24 con tempi di intervento pari alle 4 ore solari;
- ⤴ impegno alla fornitura e/o sostituzione di apparecchiature o parti di esse che dovessero risultare guaste nei mesi in cui il servizio è attivo. Le parti di ricambio dovranno essere di primaria qualità e nuove di fabbrica. Inoltre dovranno avere caratteristiche tecniche equivalenti o superiori a quelle delle parti sostituite. Tali interventi verranno realizzati nelle sedi di installazione dei sistemi Blade (Trento città);
- ⤴ Il servizio di manutenzione prevede l'obbligatorietà, per ciascun apparato, del riconoscimento al costruttore di tutte le fee, royalty o copyright, necessarie per poter garantire la gestione del guasto nei tempi e nei modi previsti nel presente capitolato, oltre alla garanzia di ricevere dallo stesso, gli eventuali aggiornamenti ove previsti;
- ⤴ la manutenzione si intende comprensiva delle attività di intervento atte a ripristinare il corretto funzionamento dell'intero Sistema Blade nello stato precedente all'anomalia.

Per tutte le forniture oggetto del servizio, la ditta **aggiudicataria** dovrà inoltre obbligatoriamente fornire, su carta intestata e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, anche la dichiarazione conformità dei prodotti dalla quale risulti quanto segue:

“L'aggiudicatario garantisce, ai sensi di legge, che i prodotti forniti siano conformi a quanto dichiarato ed offerto e siano immuni da vizi che li rendano inadatti allo specifico utilizzo.

L'aggiudicatario garantisce altresì che i prodotti forniti sono di prima mano ed imballati nella confezione originale. Nessun prodotto surrogato verrà fornito all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, senza consenso scritto da parte di quest'ultimo.

L'aggiudicatario certifica l'autenticità dei prodotti, il cui approvvigionamento è avvenuto attraverso i canali ufficiali del produttore, e garantisce che l'acquisto dei prodotti da diritto alla garanzia completa e che ciascun software correlato viene concesso in licenza all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento in qualità di licenziatario originale, autorizzato all'utilizzo di software del produttore.

L'aggiudicatario si impegna affinché il produttore certifichi, a mezzo dichiarazione scritta da indirizzarsi all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, che i prodotti forniti provengono direttamente dal produttore stesso; in assenza di tale dichiarazione si procederà alla revoca dell'aggiudicazione”.

La ditta **aggiudicataria** dovrà obbligatoriamente restituire sottoscritta la nomina di Responsabile per il trattamento dati ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 196/2003 di cui si allega fac-simile con i relativi allegati (**Allegato H**) entro 4 settimane dalla data di invio da parte del Dipartimento Tecnologie.

Articolo 2. Avvio del servizio

La ditta **aggiudicataria** dovrà fornire nei tempi utili al suo utilizzo, il **Piano di servizio** e la

descrizione delle modalità di attivazione da parte di APSS del Servizio di Assistenza e Manutenzione dei prodotti oggetto del capitolato e l'aggiornamento del software IMAGICLE.

Articolo 3. Durata del servizio

La durata del servizio di assistenza e manutenzione è pari a 12 mesi, nel periodo 01/01/2019-31/12/2019 in considerazione della copertura in modalità grace-period riconosciuto da CISCO per il periodo gennaio 2019.

Articolo 4. Penali

Le penalità sono collegate al rispetto dei tempi di presa in carico ed intervento per i servizi richiesti.

Saranno elevate penali calcolate in percentuale sul valore del corrispettivo dei servizi di manutenzione e assistenza – salvo dove diversamente specificato -, per ritardi e/o errori nelle modalità di consegna dell'aggiornamento del software e di gestione dell'attività di assistenza e manutenzione, con le modalità che seguono:

- Ritardi nella consegna dell'aggiornamento del software e del **Piano di Servizio** con le modalità di attivazione del servizio di Assistenza e Manutenzione: €50,00 per ogni giorno di ritardo fino ai 3 giorni; €100,00 per ogni giorno di ritardo oltre i 3 giorni;
- ritardi nella presa in carico e nella risoluzione dei problemi segnalati: €50,00 per ogni ora di ritardo fino alle 3 ore; €100,00 per ogni ora di ritardo oltre le 3 ore;

L'ammontare complessivo delle penalità non potrà in ogni modo superare il valore massimo del 10% dell'importo dell'appalto, pena la risoluzione del contratto.

Ferme restando le penali di cui sopra, nell'eventualità di errori/disservizi nell'espletamento dell'attività che determinino anche un accertato danno all'immagine dell'APSS e fatta comunque salva la risarcibilità del maggior danno eventualmente patito dall'Azienda, si applica una penale da un minimo di 1% ad un massimo di del 10% da applicare ad insindacabile giudizio dell'A.P.S.S., tenuto conto della gravità dell'infrazione.

Le suddette spese e penalità potranno essere recuperate mediante trattenuta sugli importi dovuti alla ditta e/o sul deposito cauzionale.

Articolo 5. Fatturazione e Pagamenti

Il pagamento della fornitura avverrà su invio di **quattro fatture trimestrali** posticipate. Il pagamento previsto è a 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Le fatture dovranno essere inviate al codice I.P.A. indicato da APSS, e dovranno riportare il riferimento al numero di autorizzazione di spesa. L'APSS provvederà, previo controllo delle prestazioni e degli importi fatturati, al relativo pagamento.

Il pagamento delle forniture, per le quali non siano sorte contestazioni, sarà effettuato tramite il Tesoriere dell'APSS – Unicredit sede di Trento – entro il termine di sessanta (60) giorni dal ricevimento della fattura, sul conto corrente dedicato indicato dalla ditta. Per data di pagamento si intende quella di consegna del mandato al suindicato tesoriere.

Gli interessi moratori per ritardato pagamento previsti dal D.Lgs. 231/2002, ai sensi dell'art. 4 del medesimo decreto, come sostituito dal D.Lgs. 192/2012, decorreranno automaticamente dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento, ma potranno essere corrisposti solo a seguito

di formale richiesta scritta da parte del fornitore (art. 1219 c.c.) inviata con Raccomandata AR, ovvero tramite PEC.

La richiesta sarà considerata valida agli effetti del pagamento solo se riferita ad un'obbligazione già giuridicamente esistente e, quindi, solo se inviata in data successiva alla scadenza del termine di pagamento di cui al presente articolo. Le richieste inviate in data antecedente alla scadenza del termine, pertanto, non saranno considerate titolo idoneo per procedere al pagamento degli interessi moratori.

Il tasso convenzionale concordato per gli interessi è determinato nella misura definita dalla normativa vigente (art. 5, comma 2, D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni ed integrazioni).

Non sarà possibile rivalersi su eventuali interessi moratori qualora nel documento di trasporto e/o in fattura non siano riportati gli estremi dell'ordine (numero e data ordine) di APSS.

Qualsiasi pagamento inerente il contratto oggetto della presente procedura di gara rimane sospeso sino alla comunicazione del conto corrente dedicato, completo di tutte le ulteriori indicazioni di legge, rinunciando conseguentemente ad ogni pretesa o azione risarcitoria, di rivalsa o comunque tendente ad ottenere il pagamento e/o i suoi interessi e/o accessori ai sensi della L. 136/2010.

I pagamenti saranno subordinati alla regolarità contributiva e fiscale del fornitore (Inps, Inail, Cassa edile e Amministrazione fiscale), secondo la normativa vigente.

Sulla base di quanto previsto dall'art. 30, comma 5-bis, del D.Lgs. 50/2016, APSS opererà, sull'importo netto progressivo delle prestazioni, una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, a seguito della verifica di conformità o di regolare esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Articolo 6. Nomina Responsabile del trattamento

1.All'atto della sottoscrizione del contratto l'affidatario sarà nominato dall'APSS Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito Responsabile), ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Ue 2016/679, e come tale dovrà attenersi alle istruzioni fornite dalla stessa.

2.In particolare al termine della prestazione oggetto del presente capitolato il Responsabile, è tenuto, secondo le indicazioni che verranno fornite dall'APSS, alla cancellazione o alla restituzione alla stessa di tutti i dati personali trattati per conto di APSS, sia tramite sistemi elettronici che su carta, comprese le copie esistenti, salvo che la normativa nazionale e europea preveda l'obbligo di conservazione di tali dati in capo al soggetto esterno.

3.La restituzione dei dati personali dovrà avvenire, senza oneri ulteriori, entro 1 mese dal momento della richiesta da parte di APSS. L'avvenuta cancellazione dei dati personali dovrà essere documentata tramite dichiarazione sostitutiva di atto notorio da trasmettere ad APSS entro 1 mese dal momento della richiesta da parte della stessa.

4.Il mancato rispetto delle indicazioni di cui sopra costituisce grave inadempimento contrattuale con conseguente richiesta di risarcimento danni e segnalazione alle Autorità competenti.

5.Ai sensi dell'art. 33 del Regolamento il Responsabile, è tenuto ad informare APSS, senza ingiustificato ritardo, delle eventuali violazioni ai dati personali trattati per conto della stessa, fornendo ad APSS le informazioni necessarie, ai sensi della normativa, per consentirle di effettuare le valutazioni di competenza e procedere quindi all'eventuale notifica di data breach all'Autorità di controllo, e se ne sussistono i presupposti, la comunicazione agli interessati.

6.Ai sensi dell'art. 82, comma 2, del Regolamento Ue 2016/679, l'aggiudicatario, in qualità di

Responsabile, risponde per l'eventuale danno causato dal trattamento se non ha adempiuto gli obblighi del Regolamento medesimo, specificatamente diretti ai Responsabili del trattamento, o se ha agito in modo difforme o contrario rispetto alle legittime istruzioni che verranno fornite da APSS, in qualità di titolare, all'atto della stipulazione del contratto.

7. A pena di esclusione dalla procedura di gara in oggetto il partecipante dovrà dichiarare in sede di istanza di partecipazione, e documentare in caso di aggiudicazione, con riferimento ai trattamenti di dati personali svolti per conto di APSS (titolare del trattamento), l'adempimento ai seguenti obblighi previsti, in capo ai Responsabili del trattamento dei dati personali, dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679):

1. nomina del Responsabile della protezione dei dati personali (RPD O DPO), nei casi previsti dall'art. 37 del Regolamento UE 2016/679;
2. attivazione di un registro delle attività di trattamento, nei casi previsti dell'art. 30 del Regolamento UE 2016/679;
3. implementazione di un processo di analisi e valutazione dei rischi, ai sensi del considerando 83, nonché dell'art. 32 del Regolamento UE 2016/679;
4. l'intenzione di avvalersi, in caso di aggiudicazione, di sub fornitori che trattano dati personali in qualità di Sub Responsabili, siano in possesso dei requisiti di cui ai punti 1, 2 e 3 di cui sopra.

Articolo 7. Subappalto e cessione del contratto

Il subappalto è ammesso nei limiti ed alle condizioni previste dall'art. 26 della L.P. 2/2016 e dalla normativa nazionale vigente in materia, solamente nel caso in cui l'impresa abbia specificamente indicato nell'offerta le forniture o le parti di esse che intende affidare in subappalto, che in ogni caso non possono essere superiori al 30 per cento. (Allegato B Modulo subappalto)

Il soggetto aggiudicatario non può cedere per alcun motivo il contratto relativo o il credito che ne deriverà, senza autorizzazione scritta di APSS.

Articolo 8. Contratto e tracciabilità flussi finanziari

La stipulazione del contratto avverrà mediante inserimento a Sistema del documento di stipula firmato digitalmente. Copia del documento di stipula dovrà essere restituito al Dipartimento Tecnologie entro 10 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva con l'applicazione del contrassegno attestante l'avvenuto pagamento dell'imposta di bollo nella misura di 16 Euro ogni 4 facciate formato A4.

Entro 10 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva la Ditta aggiudicataria deve provvedere alla costituzione del deposito cauzionale definitivo.

In caso di mancata ottemperanza a quanto sopra, o qualora venisse accertato che la Ditta si trova in una delle condizioni che non le consentono la stipulazione di contratti con la pubblica amministrazione, l'aggiudicazione si intende come non avvenuta e l'APSS ha il diritto di richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla mancata conclusione dell'accordo.

Le eventuali sostituzioni dei legali rappresentanti della ditta che si dovessero verificare nel corso del contratto dovranno essere immediatamente comunicate all'APSS.

Il contraente, a pena di nullità assoluta del contratto, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n. 136.

Articolo 9. Clausola risolutiva espressa

Le parti stabiliscono espressamente che il contratto è risolto di diritto (art. 1456 c.c.):

- se il collaudo di cui all'articolo 7 ha avuto esito negativo;
- in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A. attraverso bonifici su conti dedicati, destinati a registrare tutti i movimenti finanziari in ingresso ed in uscita, in esecuzione degli obblighi scaturenti dal contratto;
- se il soggetto aggiudicatario diffonde notizie e informazioni riservate di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dell'incarico.

Articolo 10. Ritardo e risoluzione per inadempimento

Qualora il soggetto aggiudicatario sia gravemente inadempiente rispetto alla realizzazione delle attività di cui al precedente articolo 1 e alle tempistiche di cui al progetto presentato, l'APSS si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale, restando libera da ogni impegno.

Per quanto non disciplinato dal presente articolo in materia di inadempimenti e ritardi nella prestazione, le Parti fanno rinvio agli articoli 1218 e 1382 del Codice Civile.

L'APSS può esercitare la facoltà di risoluzione di cui sopra, ovvero a sua discrezione dopo le preventive verifiche effettuate in contraddittorio con il soggetto aggiudicatario.

Il Direttore del Dipartimento Tecnologie, con propria nota scritta, può invitare ad adempiere entro un termine stabilito.

Decorso il termine stabilito senza che il soggetto aggiudicatario abbia provveduto all'adempimento, il contratto si intende risolto di diritto.

Articolo 11. Adempimenti per la prevenzione della corruzione

Ai sensi e per gli effetti di cui al comma 16-ter dell'art. 53 del DLgs 165/2001 - introdotto dal comma 42, lett. l) dell'art. 1 della L 190/2012 (Legge anticorruzione) – l'ente di certificazione dovrà dichiarare di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, di non aver attribuito incarichi a soggetti, ex dipendenti di APSS, che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali (in qualità di dirigenti, funzionari titolari di funzioni dirigenziali, responsabili del procedimento, ecc.), relativamente all'oggetto della presente procedura di gara, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di lavoro presso APSS.

Dovrà inoltre dichiarare di essere a conoscenza che ai sensi della Legge 190/2012 (Legge anticorruzione), le disposizioni del Codice di comportamento aziendale (adottato con Deliberazione del Direttore Generale APSS n. 494 del 30.12.2014) si applicano, per quanto compatibili, ai dipendenti e ai collaboratori dell'Impresa. (Allegato C).

(N.B.: Si prenda visione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per l'attuazione della trasparenza 2018 – 2019 - 2020" adottati dall'APSS con deliberazione del Direttore Generale n. 44 del 31/01/2018e liberamente scaricabile dal sito Internet di APSS al seguente link:

<https://www.apss.tn.it/documents/10180/269834/2+Piano+triennale+per+la+prevenzione+della+corruzione+e+per+l%27attuazione+della+trasparenza+2018-2019-2020/d717d500-dfa1-4250-a23d-154161891b4a?version=1.0>

Articolo 12. Sicurezza sul lavoro

La ditta aggiudicataria è soggetta alle disposizioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori previste dal Testo Unico sulla sicurezza D.Lgs 81/2008 e pertanto deve essere sottoposta alla sottoscrizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) (Allegato E) e sarà tenuta a specificare il DUVRI parte specifica allegato in fac simile (Allegato F).

Articolo 13. Cauzione definitiva

Alla Ditta aggiudicataria viene richiesto un deposito cauzionale definitivo da costituire ai sensi dell'art. 103 del DLgs 50/2016 preferibilmente con uno dei seguenti modi:

- a) fideiussione bancaria;
- b) polizza assicurativa rilasciata da compagnia autorizzata.

Al fine di evitare ulteriori richieste di sostituzione o regolarizzazione, i relativi documenti – che dovranno essere predisposti utilizzando i nuovi Schemi Tipo ministeriali - dovranno contenere e prevedere:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 , comma 2 del codice civile;
- l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- validità fino ad espresso svincolo da parte dell'APSS.

La cauzione viene svincolata al termine del rapporto contrattuale, dopo la definizione di tutte le ragioni di debito e credito, oltre che di eventuali altre pendenze.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 103, comma 1 e dell'art. 93, comma 7 del DLgs 50/2016 l'importo della garanzia è riducibile alle condizioni e nelle misure testè previste.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, la Ditta aggiudicataria deve provvedere al reintegro della stessa.

Articolo 14. Foro Competente

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in merito all'esecuzione del contratto, foro competente è quello di Trento.

Articolo 15. Riferimenti ad altre norme

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento:

- alle disposizioni stabilite e/o richiamate dal Codice Civile che disciplinano i contratti, in particolare quelle relative agli appalti di servizi;
- alle disposizioni stabilite e/o richiamate dal Decreto Legislativo n. 50/2016 e ss.mm. e ii.;
- alle disposizioni stabilite e/o richiamate dalla L.P. 19.07.1990 n. 23 e dal relativo regolamento di attuazione emanato con D.P.G.P. di Trento 22.05.1991 n. 10-40/Leg., pubblicato sul B.U.R. il 20.08.1991 n. 36 e dalla L.P. 2/2016.

S'intende che i concorrenti siano a conoscenza delle disposizioni previste dal presente Capitolato e

non sarà, quindi, ammessa alcuna ignoranza in merito.

Il presente capitolato speciale d'appalto deve essere firmato digitalmente in segno di accettazione, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del codice civile, di tutte le clausole e condizioni ivi previste.

Per chiarimenti in merito al Capitolato Tecnico utilizzare i canali di comunicazione previsti dal MEPA.