

**MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE
INSTALLATE PRESSO IL COMUNE DI VIMERCATE**

FOGLIO PATTI E CONDIZIONI

Art. 1 - Oggetto del servizio

- 1.1 Oggetto del contratto è l'attività di manutenzione dei beni la cui consistenza è descritta nell'Allegato 1, che costituisce parte integrante del presente foglio patti e condizioni.
- 1.2 Le apparecchiature oggetto del presente contratto sono di proprietà del Comune di Vimercate.
Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso le singole sedi che attualmente sono:
- Palazzo Trotti – Piazza Unità d'Italia 1
 - Spazio Città – Via Papa Giovanni XXIII
 - Servizi alla Persona e Polizia Locale - Piazzale Marconi 7/d
 - Asilo Nido Girotondo – Via XXV Aprile 18
 - MUST e Ufficio Cultura – Villa Sottocasa - Via Vittorio Emanuele 53
 - CSE Piccoli – c/o Scuole Filiberto – Piazzale Martiri Vimercalesi 1
 - C.A.G. – Via XXV Aprile 20.

Art. 2 – Definizioni

- 2.1 Manutenzione correttiva:
la manutenzione che è effettuata a seguito della rilevazione di un guasto e volta a riportare un bene nello stato in cui esso possa eseguire le funzioni richieste, mediante la riparazione del guasto o la sostituzione di parti.
- 2.2 Manutenzione preventiva:
attività che si effettuano in via preventiva per garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzionamenti. Rientrano in questa categoria, per esempio, la verifica generale delle apparecchiature; la pulizia delle ventole e dei filtri; la pulizia e lubrificazione delle parti soggette a movimento; la pulizia/soffiatura annuale dei filtri e delle stampanti.
- 2.3 Manutenzione straordinaria:
ogni attività che richiede interventi tecnici che esulano dalla normale attività conservativa dello stato di efficienza, richiedendo interventi atti a modificare o trasformare i beni.
- 2.4 Bene:
ogni parte, componente, dispositivo, sotto insieme, apparecchiatura, impianto o sistema oggetto del servizio di manutenzione, con esclusione del software.

Art. 3 – Prestazioni comprese nel canone

- 3.1 Sono comprese nel canone di manutenzione le prestazioni di manodopera relative alla manutenzione correttiva. Sono altresì comprese le spese di viaggio sostenute per il personale tecnico in occasione delle suddette attività.
- 3.2 Sono compresi nel canone i seguenti costi necessari per la manutenzione correttiva:
- parti di ricambio
 - trasporto dei beni al e dal luogo di riparazione (qualora necessario).

- 3.3 Sostituzione delle parti guaste con parti funzionanti originali del costruttore, loro riconfigurazione e supporto nel ripristino dei dati (se recuperabili) in caso di rottura dei dischi fissi.
- 3.4 Manutenzione preventiva a richiesta per le apparecchiature più critiche.

Art. 4 – Prestazioni non comprese nel canone

- 4.1 Sono escluse dal canone di manutenzione le seguenti attività:
- la riparazione di guasti dovuti al tentativo di riparazione da parte di personale non autorizzato;
 - la riparazione di guasti causati da avvenimenti straordinari, quali incendi, allagamenti, ecc.
 - la riparazione di guasti dovuti a fatto colposo da attribuire agli utilizzatori, purché adeguatamente documentato;
 - la fornitura di parti sostituite per malfunzionamenti preesistenti alla data di stipula del contratto;
 - la fornitura di materiale ausiliario o di consumo come testine di stampa, batterie, nastri inchiostri, ecc.

Art. 5 - Struttura dell'offerta economica

- 5.1 Nell'offerta economica dovranno essere definiti i costi unitari annui di assistenza delle seguenti tipologie di attrezzature offrendo un ribasso sugli importi unitari indicati:

• Server locale e unità di backup	euro 885,00
• Postazione di lavoro e relativo monitor	euro 99,00
• Notebook	euro 137,00
• Stampante di sistema AS/400	euro 413,00
• Stampante ad aghi, a getto o bolle d'inchiostro	euro 45,00
• Stampante laser	euro 91,00
• Plotter	euro 609,00
• Gruppo di continuità	euro 91,00

Art. 6 – Modalità interventi di manutenzione correttiva

- 6.1 La manutenzione correttiva consiste nell'individuazione di un guasto hardware e nella sua riparazione anche mediante la sostituzione di parti non funzionanti con parti di ricambio funzionanti conformi alle indicazioni del produttore. Le parti sostituite vengono ritirate dalla società che esegue il servizio e rimangono di proprietà della stessa.
- 6.2 Gli interventi di manutenzione correttiva vengono attivati dal committente tramite chiamata telefonica al numero dedicato 0233494485, attivo dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dei giorni lavorativi tramite operatore, oppure tramite fax al n. 0233431579 o via mail all'indirizzo assistenza@computernet.it
- 6.3 I tempi di intervento entro i quali dovranno intervenire i tecnici della società, a partire dalla chiamata del committente, sono così definiti:
- entro 4 ore lavorative per AS/400, Risc, Mainframe e Server
 - entro 8 ore lavorative per unità periferiche e postazioni di lavoro
- Il tempo d'intervento in caso di chiamate ricevute in automatico decorre a partire dalle ore 09.00 del successivo giorno lavorativo.

- 6.4 I tempi massimi di risoluzione dei guasti, a partire dalla chiamata del committente, sono così definiti:
- entro 12 ore lavorative per i server
 - entro 24 ore lavorative per le postazioni di lavoro e le altre attrezzature.
- Qualora la risoluzione del guasto non avvenisse nel termine stabilito, la società fornirà un'attrezzatura sostitutiva equivalente per il tempo necessario alla riparazione del bene in assistenza, considerando la compatibilità dei consumabili utilizzati dal committente.
- 6.5 Il servizio di manutenzione è garantito dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, dalle ore 09.00 alle ore 18.00.
Gli interventi che, iniziati in orario normale, si protraessero oltre tale orario non comporteranno nessun addebito supplementare.
- 6.6 La riparazione del bene avviene di regola in loco. Nel caso in cui, a giudizio della società che effettua la manutenzione, sia necessario eseguire la riparazione in altra sede, la stessa provvederà al trasporto del bene al e dal luogo di riparazione.
- 6.7 Ad insindacabile giudizio della società di manutenzione, qualora la riparazione del bene fosse ritenuta eccessivamente onerosa, sarà facoltà della stessa sostituire il bene con altro dalle caratteristiche e prestazioni equivalenti o superiori a quelle del bene sostituito.
- 6.8 Gli interventi di manutenzione e di assistenza hardware da effettuarsi presso la sede di Villa Sottocasa, saranno eseguiti da personale in grado di ripristinare corrette configurazioni Linux a seguito di eventuali sostituzioni di componenti o drivers. Sarà inoltre garantita una conoscenza di base di tale sistema operativo per eseguire una verifica finale dell'operazione di assistenza condotta.

Art. 7 – Monitoraggio periodico del livello di servizio, penali e risoluzione del contratto

- 7.1 La società è tenuta ad inviare trimestralmente al Settore Ced del Comune di Vimercate un riepilogo di tutti gli interventi effettuati, contenente le seguenti informazioni relative ad ogni intervento:
- data/ora/identificativo di chiamata;
 - data/ora di intervento tecnico presso la sede del committente;
 - data/ora di risoluzione del guasto e riavviamento della macchina presso la sede del committente;
 - numero di ore lavorative impiegate;
 - tipologia dell'intervento svolto.
- 7.2 Il riscontro di un livello di servizio inferiore a quanto definito dalla presente, per una percentuale superiore al 30% dei casi, se ripetuto in più di un trimestre, potrà determinare la risoluzione del contratto da parte del committente.

Art. 8 – Modifiche del parco beni

- 8.1 Il parco macchine del Comune di Vimercate è quello che risulta nell'Allegato 1 al presente foglio patti e condizioni (aggiornato al 1 dicembre 2011).
Il parco macchine assistito verrà ridefinito annualmente dal Comune di Vimercate per esigenze dipendenti dalla trasformazione della rete informatica.
Il canone delle attrezzature si intende annuo. Per le attrezzature con scadenza del periodo di garanzia in corso d'anno, il canone annuale va calcolato per i dodicesimi di effettiva assistenza e tali beni figurano nell'elenco con la decorrenza della messa in manutenzione.

- 8.2 Nel caso di ampliamento o diminuzione del parco macchine oggetto del presente foglio patti e condizioni, individuato all'Allegato 1, il committente ha facoltà di comunicare per iscritto alla società la propria volontà di modificare il contratto, al fine di considerare le variazioni intervenute. La comunicazione deve contenere una descrizione dettagliata delle variazioni. Entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, il committente invierà alla società una nuova formulazione dell'Allegato 1 che, previa sottoscrizione del committente, sostituirà ad ogni effetto la versione precedente.
- 8.3 Viene ammessa la riduzione dei beni posti sotto contratto di manutenzione per un valore non superiore al 5% annuo del valore di contratto.

Art. 9 – Garanzia del produttore

- 9.1 Nel caso in cui i beni siano oggetto di una garanzia del produttore che prevede la sostituzione gratuita dei componenti guasti, la società di occuperà per conto del committente dell'attivazione della garanzia nei confronti del produttore e degli eventuali trasporti dei beni presso il centro assistenza indicato dal produttore del bene.

Art. 10 – Durata del contratto

- 10.1 Il presente contratto ha durata **dal 1° gennaio 2012 al 31 dicembre 2013**.
Ciascuna delle parti potrà recedere a scadenze annuali (entro il 31 dicembre) mediante preavviso di 3 mesi, inviato tramite posta elettronica certificata fermo restando l'obbligo di prestare assistenza, da parte della società addetta alla manutenzione e, per il Comune di Vimercate, di corrispondere i canoni dovuti, fino alla risoluzione dello stesso.

Art. 11 – Canone di manutenzione

- 11.1 Il canone annuo di manutenzione viene fatturato dalla società in tre rate anticipate nei mesi di gennaio, maggio e settembre. Il pagamento verrà eseguito mediante bonifico a 60 giorni data fattura. In caso di mancato o ritardato pagamento, saranno addebitati al committente, senza necessità di messe in mora, gli interessi moratori ad un tasso annuo pari al Prime Rate ABI maggiorato di due punti.
- 11.2 Il canone concordato è al netto di qualsiasi imposta o contributo di legge.

Art. 12 – Subappalto

- 12.1 Il committente autorizza la società all'eventuale subappalto dell'esecuzione dei servizi di manutenzione in oggetto al fabbricante dei beni o a società adeguatamente qualificate e selezionate, sotto la propria esclusiva responsabilità.

Art. 13 – Responsabilità

- 13.1 Il committente solleva espressamente la società da ogni responsabilità per i danni di qualsiasi natura ed a qualsiasi titolo, ivi compresi i danni occorsi a persone o a cose, derivati dall'utilizzo dei beni.
- 13.2 Nell'eventualità di interventi che comportino rischi di perdita di dati, il personale tecnico è tenuto ad avvertire il responsabile del committente e continuare solo dopo l'autorizzazione di tale responsabile.

Il committente solleva espressamente la società da ogni responsabilità per i rischi di perdita dei dati o danni ai programmi per guasti di apparecchiature avvenuti durante il normale funzionamento.

Art. 14 – Privacy

- 14.1 Le parti, con la firma del contratto relativo al presente servizio di manutenzione, dichiarano di avere completa informazione su quanto introdotto dal D.Lgs. 196/2003 e successive integrazioni e modificazioni ed esprimono il consenso al trattamento, alla comunicazione e diffusione dei propri dati qualificati come personali dalla citata legge nei limiti, per le finalità e per la durata oggetto del contratto; le parti norma del sopra citato decreto legislativo potranno avere accesso ai propri dati, chiederne la modifica o la cancellazione, oppure opporsi al loro utilizzo scrivendo alla controparte.

Art. 15 – Tracciabilità dei flussi finanziari

- 15.1 La società si obbliga ad osservare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dall'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 3 della legge 13.08.2010, n. 136, mediante l'utilizzo di uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso Poste Italiane SpA, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.
Ai sensi del comma 7 del predetto art. 3 della legge 13.08.2010, n. 136, provvederà a comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Art. 16 - Variazioni assetto societario

- 16.1 Il contraente si impegna a comunicare eventuali variazioni relative alla compagine societaria e/o alla sede legale che dovessero insorgere nel corso di esecuzione del contratto.

Art. 17 - Foro competente

- 17.1 Per ogni eventuale controversia connessa al contratto per il servizio in oggetto sarà esclusivamente competente il Foro di Monza.

Art. 18 - Spese contrattuali

- 18.1 Il contratto verrà registrato; di conseguenza le tasse e spese necessarie per la registrazione, fatta eccezione per l'IVA che è a carico dell'Amministrazione, saranno a carico della società.

Vimercate, 06.11.2011

Il Responsabile del Servizio
(dott. Ciro Maddaluno)