



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

CAPITOLATO SPECIALE APPALTO

**SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE RELATIVI
AI SISTEMI DI INFORMATICA DISTRIBUITA (PC E PERIFERICHE) COSTITUENTI LA
RETE TELEMATICA DELLA GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA**

ART. 1 Oggetto del Capitolato

L' affidamento ha per oggetto tutte le prestazioni relative all'erogazione del servizio di assistenza e di manutenzione hardware e software sul parco personal computer (notebook e PC desktop) e periferiche presenti all'interno della Galleria Nazionale Umbria sita nel Palazzo dei Priori Perugia;

ART.2 Descrizione dei sistemi

Il servizio è volto a garantire il regolare funzionamento e la buona conservazione di tutti i sistemi Hardware/Software oggetto del Contratto e indicati nel Verbale di Consegna.

La consistenza degli elementi soggetti a manutenzione è la seguente:

1. 40 personal computer;
2. 2 multifunzione laser;
3. 2 stampanti laser;
4. 2 server rack Fujitsu con Hypervisor VmWare;
5. 6 Virtual Server;
6. 2 NAS Qnap;
7. 1 SAN Fujitsu Ethernus;
8. 3 switch in stack Brocade ;
9. 1 Server HP;
10. 3 notebook;
11. 2 Imac;





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

In relazione ai seguenti articoli (PC desktop completi di monitor, notebook, stampanti ed altre periferiche), nel periodo di validità del contratto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di estendere il numero di postazioni soggette a manutenzione HW. Qualora l'estensione riguardi tipologie di prodotti HW analoghi a quelli indicati, la Ditta aggiudicataria si impegna a gestire tale eventuale incremento delle postazioni da mantenere garantendo, per esse, le medesime qualità di servizio. L'incremento delle postazioni dovrà essere ricompreso nel prezzo di aggiudicazione.

L'ubicazione dei sistemi è la seguente:

- Uffici siti al 5° piano di pertinenza della Galleria Nazionale dell'Umbria sita nel Palazzo dei Priori;
- Percorso Museale 4°-3°-2° piano di pertinenza della Galleria Nazionale dell'Umbria sita nel Palazzo dei Priori;
- Locali tecnici anche esterni piano terra, depositi centrali impianti 5°-4°-3°-2° piano di pertinenza della Galleria Nazionale dell'Umbria sita nel Palazzo dei Priori;
- Biblioteca sita a piano terra di palazzo dei Priori e locali annessi.

Art.3 Attività programmate

Le attività programmate, predefinite ed integrative, sono le seguenti:

1.AMMINISTRATORE DI SISTEMA.

Svolgimento dei compiti e delle funzioni di Amministratore di Sistema ossia gestione e manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione delle basi di dati, i sistemi software complessi, le reti locali e gli apparati di sicurezza nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali. In particolare si evidenziano i seguenti compiti:

- assicurare la custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione in uso nella Galleria;
- predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery) dei dati e delle applicazioni;
- predisporre, a richiesta della Stazione appaltante, sistemi idonei alla registrazione degli access log ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte Sua (nella sua qualità di "amministratore di sistema"),



MINISTERO
DELLA
CULTURA

GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA
Corso Vannucci 19 - 06123 Perugia tel. 075 58668415
PEC: mbac-gan-umb@mailcert.beniculturali.it
PEO: gan-umb@beniculturali.it



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

con registrazioni che abbiano caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità, come richiesto dalla normativa vigente.

2.ASSISTENZA HARDWARE.

- **Manutenzione preventiva:** ovvero l'insieme delle attività volte a garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, i malfunzionamenti.
- **Manutenzione correttiva:** ovvero analisi e individuazione del tipo di guasto (se hardware, software o sistemistico).
- **Gestione, aggiornamento e manutenzione delle postazioni di lavoro e delle relative periferiche:** installazione e/o sostituzione dispositivi hardware ed eventuale configurazione software e/o migrazione dati, soluzioni a problematiche dell'utente relativamente a hardware o software, installazione nuove postazioni e gestione degli spostamenti;

3.ASSISTENZA SOFTWARE.

- **Installazione, configurazione e aggiornamento dei software in dotazione all'ente, dei client di posta elettronica, degli applicativi standard free o proprietari di mercato (MS Office, Open o Libre Office, Acrobat ecc.).**
- **Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici e dei relativi database**
- **Assistenza sui software applicativi degli uffici sotto la guida delle hot – line delle aziende fornitrici di tali pacchetti software;**
- **Aggiornamento periodico dei software operativi e gestionali in uso e del software antivirus.**

ASSISTENZA SISTEMICA.

- **Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti.**
- **Gestione e manutenzione sistemica dei server fisici e virtuali.**
- **Gestione e manutenzione di applicativi server**





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

- Gestione e manutenzione sistemica di apparati di rete, firewall, router, access point, wi-fi ecc. con esclusione delle parti di ricambio.
- Gestione e manutenzione sistemica delle postazioni di lavoro e relative periferiche, con verifica e/o ottimizzazione delle prestazioni attraverso la corretta configurazione dei processi operativi e l'eliminazione di virus ed altri malware.

SUPPORTO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

- Esecuzione delle attività tecniche pianificate e/o mantenimento dei report delle attività effettuate.
- Installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente.
- Gestione delle attività di back up e ripristino dati; sono previste tutte le diverse tipologie di back up (disk image, full backup, backup differenziale, backup incrementale...).
- Mantenimento dell'inventario delle attrezzature informatiche.
- Supporto al Referente Interno nella definizione e mantenimento delle policy di sicurezza.
- Supporto al Referente Interno nella definizione delle priorità delle attività da effettuare e nel coordinamento degli interventi tecnici.
- Supporto al Referente Interno e agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale.
- Supporto al Referente Interno nella gestione dei rapporti con i fornitori di tecnologia.
- Supporto al Referente Interno nella stesura ed attuazione delle procedure operative finalizzate alla corretta gestione del sistema informativo nel rispetto della normativa vigente.
- Supporto al Referente Interno nel corretto e ottimale utilizzo della comunicazione via web, negli aspetti della sicurezza, della strumentazione e dell'accessibilità.
- Supporto al Referente Interno nella stesura, attuazione e mantenimento delle procedure operative finalizzate alla Continuità Operativa e al Disaster Recovery.

ATTIVITA' DI EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

- Supporto al Referente Interno nella progettualità e nel coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico dell'Ente e dei servizi erogati.





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

- Analisi delle misure di sicurezza adottate e delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento.
- Supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche.
- Supporto al Referente Interno negli adempimenti di legge in primis collegati alla attuazione del Codice dell'amministrazione digitale.
- Supporto alla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico.
- Mappatura, analisi e riorganizzazione degli iter procedurali.
- Supporto alla redazione studio di fattibilità tecnica continuità operativa e disaster recovery.

SERVIZIO DI HELP DESK ON SITE

Servizio assistenza per le attività di help desk on site da erogare mediante la presenza fissa di un tecnico presso le sedi della Galleria Nazionale dell'Umbria dal lunedì al venerdì (compresi) nel seguente orario: dalle 8:00 alle 14:00, oltre alla eventuale presenza di un tecnico in orario pomeridiano da concordare volta per volta in funzione delle esigenze dell'amministrazione. Nel caso si rendesse necessaria la presenza "on-site" di un tecnico informatico in giornate ed orari diversi da quelli prestabiliti ovvero in aggiunta a quelli ordinari il competente responsabile potrà richiedere telefonicamente l'intervento del tecnico. In caso di malfunzionamenti tali da causare il "blocco" di alcune attività (a titolo di esempio non funzionamento della connessione internet oppure non funzionamento degli applicativi...) il tecnico dovrà essere nella sede della Galleria entro 1 ore dalla chiamata.

SPECIFICHE PROBLEMATICHE

Installazione, gestione, mantenimento, aggiornamento di software forniti da altri fornitori.

WEB E POSTA ELETTRONICA

Configurazione, manutenzione, attivazione, disattivazione account di posta;

Il Fornitore si impegna quindi a prestare servizio di assistenza e sorveglianza in modo da garantire il regolare funzionamento dei sistemi.



MINISTERO
DELLA
CULTURA

GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA
Corso Vannucci 19 – 06123 Perugia tel. 075 58668415
PEC: mbac-gan-umb@mailcert.beniculturali.it
PEO: gan-umb@beniculturali.it



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

Art.4 Organizzazione del servizio

Nell'ambito delle attività previste nel presente Capitolato, si identificano alcune figure/funzioni chiave per il Manutentore:

Il Responsabile del Servizio ovvero la persona fisica, nominata dal Manutentore, quale referente del servizio stesso. Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del contratto ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste dal presente Capitolato;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalla Stazione Appaltante;
- supervisione del processo di fatturazione dei Servizi;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Stazione Appaltante;

Il Gestore del Servizio ovvero la figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto relativo all'affidamento del servizio stesso. Oltre ad essere in possesso dei requisiti di formazione e preparazione previsti dalle normative vigenti, incluse anche quelle che potranno entrare in vigore durante la durata del contratto, dovrà svolgere la funzione di interfaccia unica verso la Stazione Appaltante ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel Contratto. Al Gestore del Servizio sono, in particolare, delegate le funzioni di:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel presente Capitolato e nel relativo contratto e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto della Stazione Appaltante, nonché le proposte di attività a guasto o a richiesta della stessa;
- controllo delle attività effettuate e delle fatture emesse;
- raccolta e fornitura alla Stazione Appaltante delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.



MINISTERO
DELLA
CULTURA

GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA
Corso Vannucci 19 – 06123 Perugia tel. 075 58668415
PEC: mbac-gan-umb@mailcert.beniculturali.it
PEO: gan-umb@beniculturali.it



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

Il Supervisore, ovvero il responsabile per la Stazione Appaltante dei rapporti con il Manutentore e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante della Stazione Appaltante stessa nei confronti di quest'ultimo.

Art.5 Affidamento manutenzione programmata

Il servizio in oggetto viene affidato dalla Stazione Appaltante al Manutentore per il compenso di tutte le attività di manutenzione descritte agli artt. 2 e 3.

Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipula dell'affidamento sono a carico dell'affidatario.

La stipula del contratto verrà effettuata sulla piattaforma Mepa (Mercato elettronico della pubblica amministrazione).

ART. 6- Durata e modalità di pagamento

Il servizio decorre dalla data di affidamento del servizio salvo disdetta a mezzo raccomandata da parte di una delle due parti e ha durata sino al 31.12.2024.

La fatturazione avverrà bimestralmente (a bimestre scaduto);

La liquidazione avverrà tramite nulla osta che attesti l'avvenuta e corretta prestazione;

Dovrà essere prodotto DURC in corso di validità pena la sospensione della liquidazione del corrispettivo;

La ditta dovrà comunicare il conto corrente dedicato alla Amministrazioni Pubbliche;

La ditta dovrà adempiere agli obblighi derivanti dalla tracciabilità dei flussi finanziari;

Alla scadenza del contratto, nelle eventuali more dello svolgimento della procedura di scelta del nuovo contraente, potrà – nel caso in cui si rendesse necessario - essere richiesta dal Committente all'impresa aggiudicataria una proroga del servizio per un periodo non superiore a mesi 12. In tale caso l'appaltatore dovrà fornire i servizi alle stesse condizioni in essere ed in rispondenza a tutte le norme e disposizioni previste nel presente capitolato. Sarà comunque facoltà dell'Amministrazione chiedere o meno l'esecuzione dei servizi in proroga.





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

ART. 7- Reperibilità

Il Fornitore deve garantire, compresa nell'appalto, la reperibilità 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno per eventuali chiamate a causa di guasti e/o di interruzioni del servizio e deve garantire la riparazione del guasto entro 1 ora dalla chiamata, salvo casi particolari di indifferibilità ravvisati dall' ente appaltante.

È fatto quindi obbligo al Fornitore di provvedere all'attivazione di un numero telefonico dedicato.

ART. 8- Oneri del Manutentore

Sono a carico del Manutentore, oltre a quanto stabilito nel presente capitolato anche gli obblighi di seguito elencati:

- ogni mezzo e attrezzatura necessari all'esecuzione delle attività previste dal presente Capitolato;
- utilizzo di personale specializzato debitamente formato e abilitato;
- la ditta è responsabile della perfetta esecuzione dei lavori utilizzando maestranze regolarmente iscritte nei libri paga e assicurate contro gli infortuni e iscritte c/o Enti previdenziali e assicurativi esentando la committenza da eventuali inadempienze della ditta;
- le maestranze impiegate dovranno aver frequentato idonei corsi di formazione esentando la committenza da eventuali inadempienze della ditta;

ART.9- Consegna, penali e revoca

- salvo cause di forza maggiore e comunque entro 7 giorni, la stazione appaltante consegnerà le apparecchiature alla ditta esecutrice;
- la ditta dovrà eseguire le attività previste nel pieno rispetto della normativa vigente;
- l'andamento della esecuzione dell'incarico potrà essere soggetto a controlli da parte della stazione appaltante;
- in caso di inosservanza di qualsiasi norma verrà applicata una sanzione di € 100,00 (cento/00)



**MINISTERO
DELLA
CULTURA**

GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA
Corso Vannucci 19 – 06123 Perugia tel. 075 58668415
PEC: mbac-gan-umb@mailcert.beniculturali.it
PEO: gan-umb@beniculturali.it



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

- in caso di sospensioni del servizio o mancato rispetto dei tempi di intervento verrà applicata una sanzione di € 200,00 (duecento/00 euro) con riserva, da parte della committenza di far intervenire altra ditta ponendo a carico dell'assuntore eventuali maggiori oneri derivanti dal disservizio;
- le sanzioni e/o penali verranno detratte dal canone fissato per il servizio in oggetto;
- Nel caso di inadempienze gravi e/o reiterate la committenza (qualora le sanzioni e/o penali raggiungano il 10% dell'incarico) potrà disporre la revoca dell'affidamento;

ART.10- DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO O DI SUBAPPALTO DEL SERVIZIO

È vietata la cessione del contratto ed il subappalto del servizio.

ART.11- RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO

La Stazione Appaltante può recedere dal contratto in qualsiasi momento per motivi di pubblico interesse dandone motivato preavviso all'Appaltatore almeno un mese prima, con lettera raccomandata A/R o mediante PEC.

In caso di recesso unilaterale della Stazione Appaltante, l'Appaltatore avrà diritto al corrispettivo per il servizio svolto sino alla data in cui il recesso avrà luogo, oltre ad un indennizzo omnicomprensivo, calcolato ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i

L'Amministrazione ha facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- gravi violazioni contrattuali;
- gravi ritardi nella realizzazione dei servizi;
- a seguito di divulgazione di notizie delle quali si è venuti a conoscenza nello svolgimento delle attività oggetto del capitolato;
- impiego di personale non qualificato o insufficiente a garantire il livello di efficacia e di efficienza delle attività.



**MINISTERO
DELLA
CULTURA**

GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA
Corso Vannucci 19 – 06123 Perugia tel. 075 58668415
PEC: mbac-gan-umb@mailcert.beniculturali.it
PEO: gan-umb@beniculturali.it



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
Galleria Nazionale dell'Umbria

ART.12- Riconsegna

- le cose oggetto di affidamento dovranno essere riconsegnate in perfetto stato di conservazione, salvo il normale deperimento d'uso;

ART.13- Piano di sicurezza-Subappalti e Assicurazioni

- La ditta ha l'obbligo di consegnare, prima dell'effettivo inizio delle attività, tutta la documentazione prevista dal D.lvo 81/08, incluso il Piano Operativo di Sicurezza (POS), l'avvenuta denuncia agli Enti previdenziali;
- È fatto divieto assoluto di subappalto di parte o tutte le attività previste nel presente affidamento, pena la rescissione e risarcimento dei danni in aggiunta alle sanzioni di legge;
- La ditta dovrà produrre polizza assicurativa che copra l'Amministrazione dai danni subiti a causa di danneggiamenti e/o distruzione totale o parziale di opere d'arte, impianti e quanto altro contenuto all'interno dei locali oggetto della manutenzione, nonché "Responsabilità civile verso terzi "per tutta la durata dell'incarico con massimale non inferiore ad € 500.000,00 (cinquecentomila/00euro) sollevando di fatto la committenza da ogni responsabilità e da ogni onere derivante.

ART. 14- Controversie

Eventuali controversie saranno definite dall'autorità giudiziaria competente del foro di Perugia.

