



CAMERA VALDOSTANA
CHAMBRE VALDÔTAINE

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO

CIG ZE83834FA6

SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA, GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE HARDWARE E SOFTWARE IN DOTAZIONE ALLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI PER UN PERIODO DI 24 MESI

OGGETTO DEL CONTRATTO

Nel seguito del documento valgono le seguenti convenzioni:

- la Camera valdostana delle imprese e delle professioni verrà indicata come il **CLIENTE**.
- l'aggiudicatario sarà indicato come il Fornitore;
- i partecipanti alla gara saranno indicati come i Concorrenti.

Il contratto riguarda l'espletamento, per conto del **CLIENTE** di tutte le attività operative e specialistiche necessarie a realizzare l'erogazione dei servizi necessari a garantire continuità di funzionamento delle PdL, delle apparecchiature informatiche, con l'opportuna sicurezza informatica e quanto necessario per rimuovere o superare qualsiasi impedimento operativo si presenti all'utenza, quali la manutenzione hardware, software, il supporto specialistico remoto e/o sul campo;

In particolare è prevista l'esecuzione delle seguenti attività:

- gestione PdL;
- manutenzione;
- servizi di assistenza;
- monitoraggio della fornitura e gestione documentale.

Gestione PdL

Gestione delle Postazioni di Lavoro (PdL)

Il Fornitore dovrà organizzare, gestire e documentare un servizio completo di gestione del ciclo di vita delle postazioni di lavoro del CLIENTE. Per ciclo di vita di una postazione s'intende l'insieme delle operazioni che accompagnano una postazione di lavoro dalla sua iniziale installazione alla dismissione. In particolare si identificano le seguenti fasi del ciclo di vita: installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti, sostituzione e dismissione.

L'installazione e manutenzione delle apparecchiature è a totale carico del Fornitore, lo stesso supporta anche tutti i rischi derivanti da errata installazione e/o da problemi dovuti a perdita e danni alle apparecchiature, temporaneamente affidate al fornitore per effettuare le operazioni connesse all'esecuzione del servizio.

In seguito sono descritte in dettaglio le operazioni che si richiedono per ciascuna fase del ciclo di vita della PdL.

Definizione di PdL

La postazione utente è intesa come composta da:

Personal Computer completo di mouse, tastiera, uno o due monitor, scheda audio, cd e DVD rom/rw, scheda di rete LAN e porte USB (elenco indicativo ma non esaustivo) o personal computer portatile (con scheda Wi-Fi) ed eventualmente dotato di docking station e monitor;

- Sistema operativo;
- software standard (elenco indicativo ma non esaustivo: MS Office - tutte le versioni- incluso Outlook, Libre Office, Explorer, Firefox, Chrome, Thunderbird, java, Oracle, ...);
- Eventuali dispositivi aggiuntivi a richiesta del CLIENTE;
- Eventuali periferiche (elenco indicativo ma non esaustivo: stampanti, fax, multifunzione, scanner) ad uso esclusivo oppure condiviso.

L'Hardware deve garantire nel corso di tutta la durata del contratto, attraverso il suo periodico aggiornamento e sostituzione, la funzionalità del software installato e la sua utilizzabilità, senza degrado dei tempi di utilizzo e della qualità e quantità delle funzionalità installate.

Le postazioni di lavoro attualmente installate sono 38, a cui vanno aggiunti n. 6 notebook a disposizione degli uffici per riunioni, corsi o conferenze.

Servizio IMAC

Il servizio consiste nell'installazione, disinstallazione, aggiornamento/integrazione hardware e software, movimentazione e trasloco di qualsiasi apparecchiatura rientrante nell'ambito contrattuale definito o di interesse postazioni di lavoro.

Installazione hardware e software

Il Fornitore dovrà provvedere ad installare le apparecchiature ed i software in base alle indicazioni fornite dal CLIENTE.

In caso di installazione di una postazione di lavoro completa il Fornitore dovrà svolgere le seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature hardware;
- installazione del software standard e/o di applicativi realizzati appositamente per il CLIENTE (non standard). Per i prodotti non standard il CLIENTE fornirà il software d'installazione e le relative istruzioni. La distribuzione massima dei pacchetti software sulle PDL, deve essere preceduta da appositi test al fine di non compromettere la funzionalità delle stazioni di lavoro;
- connessione e configurazione in rete della postazione di lavoro (i cavi di rete per la connessione della PdL alla presa di rete a muro/telefono Voip sono forniti dal CLIENTE al Fornitore);
- trasferimento dei dati utente dalla macchina sostituita a quella di nuova installazione. I dati presenti sulla apparecchiatura sostituita dovranno essere comunque conservati, a cura del Fornitore, per un periodo di almeno due settimane, attenendosi a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di privacy ed in particolare al più stretto segreto sui dati e le informazioni acquisite, in relazione alle quali è fatto divieto assoluto di sfruttamento o divulgazione.

Le IMAC non riguardano le richieste di condivisione di cartelle e/o stampanti. Tali operazioni fanno parte dell'attività di assistenza.

Al termine dell'attività di installazione, eseguita nel rispetto di quanto sopra, il Fornitore dovrà aggiornare in modo conseguente, entro la giornata stessa, l'inventario delle macchine.

Aggiornamento di una postazione di lavoro

L'attività di aggiornamento di una postazione di lavoro può includere:

- l'installazione di componenti hardware sostitutivi o aggiuntivi (schede di memoria, schede di controllo, ecc...)
- l'installazione di nuovi prodotti software, nuove release o nuovi driver.

In caso di installazione di nuove periferiche, il Fornitore dovrà fornire una breve illustrazione delle funzioni base qualora l'utilizzatore lo richiedesse. In caso di installazione di periferiche hardware che necessitano per il loro funzionamento dell'utilizzo di software specifici non conosciuti dall'utilizzatore, il Fornitore dovrà provvedere a dare all'utente una breve spiegazione delle funzionalità base di tale prodotto (ad esempio installazione di uno scanner che utilizza Adobe Acrobat Standard).

Disinstallazione

Il Fornitore dovrà provvedere a disinstallare hardware e software come richiesto dal personale abilitato dal CLIENTE.

In caso di disinstallazione di una postazione di lavoro completa il Fornitore dovrà svolgere le seguenti attività:

- cancellazione dei dati utente, dopo il periodo di conservazione previsto;
- immagazzinamento/spostamento delle apparecchiature su indicazione dei referenti del CLIENTE;

Spostamento di postazioni di lavoro complete o di apparecchiature singole

Lo spostamento di una postazione di lavoro completa verrà effettuato a fronte di un'unica richiesta IMAC, nella quale saranno anche specificati i numeri di matricola e di inventario riportati su tutte le apparecchiature facenti parte della postazione stessa.

IL CLIENTE può richiedere il trasloco di apparecchiature fra uffici diversi. In caso di trasloco il Fornitore assicura:

- Pianificazione delle attività, concordandole con il Referente designato dal CLIENTE;
- Disinstallazione delle apparecchiature da movimentare;
- Spostamento fisico in caso di movimentazione fra uffici diversi;
- Riconfigurazione dei PdL/ Periferiche;
- Collaudo presso l'utente e rilascio in esercizio dell'apparecchiatura movimentata.

Dismissione

Le modalità operative per la sostituzione delle PdL o di altra attrezzatura oggetto della fornitura, dovranno essere concordate con il Referente del CLIENTE ed in particolare, dovrà essere concordato il periodo di tempo in cui i due personal computer (quello da sostituire ed il suo sostituto), dovranno rimanere entrambi a disposizione del CLIENTE per consentire l'eventuale trasferimento di dati e programmi.

Inoltre le attività di recupero e dismissione dovranno riguardare:

- il trasferimento di dati e programmi dalla vecchia alla nuova PdL;
- rimozione del contenuto dalle unità di memoria di massa.

Manutenzione

I servizi di manutenzione si intendono comprensivi di assistenza HW e SW di base necessari al mantenimento funzionale delle stesse attrezzature.

Sono identificate le seguenti possibili categorie di interventi di manutenzione, a seconda del tipo di attività effettuata:

- Manutenzione correttiva: si tratta di interventi necessari a ripristinare parti del sistema in seguito a guasti. Comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle PdL e del SW;

- Manutenzione migliorativa: si tratta di interventi necessari ad aggiornare le componenti del sistema allo stato dell'arte delle tecnologie, senza dover intervenire pesantemente su di esso. Comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle PdL e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente);
- Manutenzione programmata: nel piano di manutenzione devono essere indicati tutti gli interventi di manutenzione ordinaria pianificata che il Fornitore intende effettuare con cadenza periodica regolare al fine di mantenere in continua efficienza le PdL. Sono escluse da questo piano le operazioni di manutenzione straordinaria dovute a guasti oppure ad aggiunte/modifiche richieste dal CLIENTE.

Le attività del servizio di manutenzione riguardano gli interventi sul parco installato presso il CLIENTE. Il servizio consiste in:

- riparazione dei guasti delle apparecchiature stesse dipendente sia dall'hardware che dal software, ivi incluso qualsiasi intervento necessario per il ripristino della funzionalità delle apparecchiature con l'eventuale sostituzione di qualsiasi pezzo di ricambio originale o compatibile ma garantito come nuovo, pulizia delle macchine installate e reinstallazione del software o sue riconfigurazioni;
- reinstallare i sistemi operativi e i software di produttività individuale;
- interventi on site su tutto il parco installato presso il CLIENTE;
- individuazione/identificazione del problema e sua risoluzione;
- ripristino della funzionalità delle apparecchiature, qualora la sostituzione o l'acquisizione di dispositivi aggiuntivi comportassero nuove configurazioni ed eventuale passaggio dei dati da una postazione all'altra in caso di sostituzione delle apparecchiature.

Sarà cura del Fornitore installare nuovi software sviluppati ad hoc da terze parti per il Cliente. Il fornitore sarà tenuto anche ad effettuare i relativi aggiornamenti ed installazioni di eventuali patch correttive o migliorative del software in questione in base a quanto indicato dal fornitore del software e dal Cliente.

Il ripristino della funzionalità completa della postazione dell'utente potrà avvenire anche tramite l'eventuale utilizzo di apparecchiature di emergenza ("muletti"), eventualmente messe a disposizione dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per il CLIENTE.

In caso di utilizzo di muletti, il ripristino dell'apparecchiatura originaria, non in garanzia, dovrà essere effettuata al massimo entro 30 giorni lavorativi a partire dalla richiesta di intervento al supporto tecnico. Le apparecchiature sostitutive ("muletti") dovranno possedere caratteristiche/prestazioni uguali o superiori rispetto a quelle in riparazione.

In caso di necessità di sostituzione del disco fisso di un Personal Computer, sarà cura del Fornitore effettuare il salvataggio dei dati e riportare il Personal Computer alle condizioni esistenti prima del malfunzionamento. Nel caso in cui i dati degli utenti non fossero recuperabili, dovrà esserne data immediata comunicazione all'utente e al Referente del CLIENTE per la gestione operativa del servizio.

Per problematiche relative alla riservatezza dei dati personali e/o sensibili, il disco fisso sostituito deve essere conservato in un armadio ad accesso controllato per 15 giorni e poi reso illeggibile tramite formattazione completa (se possibile) o distruzione fisica.

Interventi di manutenzione da remoto

Il Fornitore potrà utilizzare strumenti di controllo remoto al fine di guidare l'utente nella verifica e nella soluzione di problemi segnalati. L'attivazione di tali strumenti sarà possibile solo con l'esplicita autorizzazione dell'utente. Gli interventi da remoto dovranno essere garantiti nell'assoluta sicurezza delle reti attraverso adeguati sistemi di sicurezza.

Servizi di assistenza

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di assistenza telefonica, on site e da remoto.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio telefonico per tutta la durata del contratto. Tale servizio sarà fondamentale per la risoluzione delle problematiche più ricorrenti di non elevata complessità.

Nei casi in cui il problema non sia risolvibile telefonicamente dal servizio di Supporto Tecnico, quest'ultimo dovrà attivare il passaggio della stessa al Supporto Tecnico di I° livello.

Supporto Tecnico di I° livello hardware e software: assistenza remota, intervento on-site

I tecnici dell'assistenza, una volta presa in carico la chiamata dal servizio di Supporto Tecnico, potranno risolvere il problema nei modi seguenti:

- tramite collegamento remoto: in questo caso l'utente dovrà essere informato e dovrà dare esplicita autorizzazione affinché il controllo della stazione di lavoro venga acquisito remotamente dal Fornitore. Alla fine dell'intervento il Fornitore dovrà avvisare telefonicamente l'utente della conclusione e dell'esito dell'intervento.
- con assistenza on site (ovvero presso l'utente): il personale dell'assistenza dovrà informare l'utente sulle modalità ed i tempi previsti per la soluzione del problema.

Fra gli interventi richiedibili dall'utenza al Supporto Tecnico è compresa anche la rimozione, dei virus dalle stazioni di lavoro, nel caso in cui il sistema automatico di protezione non abbia avuto successo.

Inoltre, il Supporto Tecnico del Fornitore dovrà intervenire anche per risolvere anomalie o problemi riguardanti prodotti software specifici realizzati per conto del CLIENTE, da software-house istituzionali (Infocamere) o terze, salvo il caso in cui sia necessario un intervento relativo al codice del prodotto specifico oppure occorra un intervento sistemistico sui server.

Nel caso il problema non sia risolvibile tramite il supporto tecnico di I livello, né telefonico né on-site, il personale del fornitore dovrà attivare il passaggio della chiamata aperta al Supporto Tecnico di II° livello.

Supporto sistemistico di II° livello

Nel caso in cui il Fornitore non fosse in grado di risolvere autonomamente il problema sarà sua cura, e completamente a suo carico, coinvolgere i seguenti soggetti:

- case produttrici, anche per la gestione delle chiamate per apparecchiature in garanzia;
- centri di supporto delle società produttrici dei software, nel caso di software "standard" acquistati sul mercato;
- software-house specifiche per prodotti non standard;
- il fornitore dei servizi applicativi istituzionali (attualmente la società Infocamere).

Sarà cura del CLIENTE fornire l'elenco degli applicativi e i relativi contatti da attivare. A tal proposito, saranno attivati, a cura del CLIENTE, dei momenti di formazione specifica con il fornitore dei servizi applicativi istituzionali (la società Infocamere).

Attività di assistenza per l'utilizzo del software (telefonica, on-site o in remoto)

Il Fornitore dovrà inoltre prestare attività di assistenza (telefonica, on site o in remoto) agli utenti in caso di difficoltà nell'utilizzo dei programmi software già in dotazione o che verranno acquistati nel corso del presente contratto.

Monitoraggio della fornitura e gestione documentale

Il Fornitore dovrà garantire un sistema di monitoraggio e gestione al fine di garantire al CLIENTE un opportuno strumento di controllo per la verifica dell'esecuzione del contratto.

Il servizio di gestione documentale è finalizzato all'archiviazione, gestione, aggiornamento e consultazione di tutti i dati ed i documenti generati a partire dalla decorrenza contrattuale.

Alla scadenza contrattuale la documentazione dovrà essere consegnata al CLIENTE.

Inventario hardware e Software

Al fornitore verrà consegnato l'elenco delle postazioni di lavoro e relative periferiche alla data della presa in carico, comprensivo dei numeri d'inventario che dovranno essere riportati a fronte di qualsiasi modifica, ad esempio spostamenti, sostituzione (elenco indicativo ma non esaustivo), in tutta la documentazione prevista.

Il fornitore avrà cura di raccogliere e mantenere aggiornati (anche a fronte di spostamenti o nuove installazioni) le informazioni relative all'hardware (nome macchina, indirizzo ip, utente etc.) ed al software installato.

Al fine di mantenere un costante controllo sulla funzionalità dei beni gestiti, il CLIENTE richiede che il Fornitore documenti tutte le operazioni riguardanti il ciclo di vita di ciascuna PdL fornita.

Come prerequisito è necessario istituire un'Anagrafica della Fornitura.

Anagrafica della fornitura

Si richiede che il Fornitore mantenga un registro delle PdL gestite, redatto preferibilmente mediante file in formato CSV per consentirne l'eventuale importazione in sistemi di lettura automatizzati. Nell'Archivio della Fornitura va indicata una riga per ciascuna PdL gestita.

- Ogni riga deve contenere come minimo le seguenti informazioni:
- Data di acquisto;
- Nominativo dell'utente destinatario, (es: Tizio Caio);
- Tipo di fornitura (pc desktop, notebook, stampante di rete, scanner, ecc...);
- PdL attiva/non attiva: indicare "1" se la PdL è attiva, "0" se è stata dismessa; non vanno rimosse le righe delle postazioni dismesse.

Il Fornitore ha la responsabilità di implementare ed aggiornare l'inventario degli eventi ad ogni attività di installazione, trasloco, aggiunta, cambiamento e dismissione al fine di garantirne il costante allineamento con la situazione reale, comunicando tempestivamente le variazioni ai rispettivi uffici di competenza indicati dal CLIENTE.

Documentazione di riscontro

Per ogni intervento effettuato su una PdL è necessario predisporre un documento denominato "registrazione di intervento", di qui in avanti denominata RDI.

Ciascun RDI deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Codice della postazione: un codice alfanumerico assegnato univocamente alla postazione di lavoro, che deve consentire il collegamento tra la PdL e l'utente/struttura a cui è assegnata;
- Tipo di intervento effettuato;
- Modalità di intervento: on site, da remoto, assistenza telefonica;
- Data e ora di apertura dell'intervento;
- Data e ora di chiusura dell'intervento;
- Esito dell'intervento.

PRECISAZIONI SUL SERVER

La gestione completa del server è effettuata da parte di InfoCamere, alla quale è stato affidato un servizio di hosting centrale dei server, nella modalità totalmente gestita, ovvero con la responsabilità completa dei server a carico di InfoCamere.

In sintesi, il servizio effettuato da Infocamere comprende la gestione di un server virtuale, presso il DataCenter di Padova con il ruolo di:

- Controller primario di dominio;
- DNS, DHCP, WSUS Server;

- Autenticazione dei client locali;
- File Server (repository file);
- Print Server (a richiesta)

I dati ed i servizi suddetti sono replicati in una località diversa da Padova attraverso macchine virtuali appositamente predisposte.

L'accesso "Primario" delle postazioni di lavoro della Chambre cliente avvengono attraverso l'infrastruttura predisposta nel DataCenter di Padova. Qualora il server primario non fosse accessibile, tutte le postazioni di lavoro si attesteranno automaticamente e trasparentemente sul server virtuale posizionato nel secondo Datacenter.

Essendo i sistemi di proprietà InfoCamere, l'accesso amministrativo agli stessi sia da parte di InfoCamere che da parte del personale della Chambre, è consentito unicamente mediante un'interfaccia chiamata ROD/GSA, che ha il compito di registrare gli accessi e consentire l'accesso ai server.

La gestione e manutenzione dei sistemi è a carico di InfoCamere, gestione che prevede di:

- Gestione sistemistica I° Livello per sistemi e rete;
- Gestione sistemistica II° Livello per sistemi e rete;
- Servizio di Sicurezza Informatica;
- Capacity Management;
- Gestione Utenti (creazione, modifica, rimozione);
- Gestione Permessi di Accesso ai Dati (creazione, modifica, rimozione);
- Restore dei dati (mediante shadow copy);
- Gestione regole di lavoro nel Dominio (creazione, modifica, rimozione di Group Policy);
- Gestione di device centralizzati (stampanti, fax, scanner, ...);
- Gestione sistemistica I° Livello per sistemi e rete limitata all'Help Desk.

Estensioni contrattuali occasionali

Il CLIENTE si riserva la possibilità di richiedere al Fornitore servizi di consulenza per quanto concerne lo sviluppo del sistema e l'implementazione di nuove funzionalità, relativamente alle attività di acquisto in ambito informatico, compresa la redazione di capitolati di acquisto e la partecipazione in qualità di esperto in eventuali commissioni di gara. Questi servizi saranno oggetto di richiesta specifica e saranno oggetto di valutazione e contrattazione tra il CLIENTE e il Fornitore.

Tutte le attività di erogazione di beni e servizi che non rientrano nella fornitura in oggetto del presente capitolato e in tutti i casi non ottemperati nelle sezioni precedenti di questo documento e dei suoi allegati, saranno oggetto di valutazione e contrattazione tra il CLIENTE e il Fornitore. I responsabili incaricati dal CLIENTE avranno la facoltà di chiedere al Fornitore eventuali proposte di attività e relative quotazioni economiche, al fine di poter pianificare la stipula di nuovi contratti o l'estensione di quelli esistenti in base alle esigenze effettive del CLIENTE.

Le apparecchiature attualmente in uso presso la sede di Aosta, Regione Borgnalle n. 12, sono riassunte nella seguente tabella:

		In garanzia	Fuori garanzia
pc desktop	38	13	35
monitor	40	18	22
stampanti	16	0	16
Scanner	12	0	12
notebook	6	0	6
videoproiettori	1	0	1

Sono presenti anche apparati mobili (n. 4 smartphone) dei quali può essere richiesta la configurazione della sincronizzazione della posta elettronica e agenda.

Il Fornitore inoltre si impegna ad individuare e comunicare al CLIENTE un Responsabile Unico della Fornitura, che fungerà da referente tecnico e amministrativo e gestirà i rapporti con il CLIENTE. Il Fornitore è tenuto a comunicare preventivamente, anche per ragioni di sicurezza, i dati anagrafici del personale impiegato nel servizio di assistenza informatica.

REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

I candidati dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

Requisiti di ordine generale

- assenza cause di esclusione previste dall'articolo 80 D.Lgs. 50/2016;

Requisiti di ordine professionale:

- Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato dalla quale risulti l'esercizio di attività inerente la prestazione in oggetto.

SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti richiesti.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 D.Lgs. n. 50/2016.

È vietato ai concorrenti di partecipare in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete).

È vietato al concorrente che partecipa in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa in aggregazione di imprese di rete di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il Consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del Codice penale.

DURATA E VALORE DEL CONTRATTO

Il contratto sarà stipulato a misura, sulla base del servizio effettivamente eseguito e dell'importo orario indicato nell'offerta.

Il totale delle ore stimate di servizio per il biennio, calcolate sulla base dello storico degli anni precedenti, è pari a 150.

Il servizio dovrà essere garantito per un periodo di 24 mesi a partire dalla data di stipula per un importo complessivo massimo presunto di euro 6.000,00.

E' prevista la possibilità di rinnovo, per egual periodo, previo apposito atto deliberativo qualora la normativa vigente alla scadenza naturale del primo affidamento lo consenta.

Il contratto può inoltre essere prorogato alla scadenza, su eventuale richiesta della Chambre, e l'aggiudicatario ha l'obbligo di prestare il servizio alle medesime condizioni nelle more dell'individuazione del nuovo affidatario ed il conseguente passaggio di consegne, per un periodo massimo di 6 mesi.

L'importo stimato dell'affidamento è quindi pari a euro 13.500,00 IVA esclusa, comprensivo di eventuali opzioni di rinnovo per ulteriori 24 mesi ed eventuale proroga tecnica per un periodo massimo di 6 mesi, per un importo di euro 1.500,00, IVA esclusa.

In sede di offerta l'operatore economico deve compilare i seguenti documenti:

1. l'offerta economica del costo orario previsto per lo svolgimento del servizio.

Si sottolinea comunque che la quantificazione delle ore stimate per il servizio è da considerarsi a puro scopo indicativo ai soli fini della formulazione dell'offerta e non vincolanti per l'Amministrazione. Il contratto di appalto si configura infatti quale contratto in cui la prestazione è pattuita con riferimento ad un determinato arco di tempo, per interventi non predeterminati nel numero, ma determinati secondo le necessità della Camera.

Le indicazioni del fabbisogno esposto nel capitolato sono pertanto suscettibili di variazioni in aumento per eventuali ulteriori esigenze attualmente non preventivabili, o in diminuzione.

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata del contratto sia esaurito l'importo massimo, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni, di incrementare tale importo fino alla concorrenza di un quinto, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D.lgs n. 50/2016.

ADEGUAMENTO PREZZI

A partire dalla seconda annualità contrattuale, i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI), disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente all'anno di sottoscrizione del contratto.

La richiesta di adeguamento dovrà essere rivolta alla Chambre mediante Posta Elettronica Certificata almeno due mesi prima della scadenza di ogni anno di prestazioni.

Se trattasi di variazioni in aumento alla richiesta di adeguamento dovrà essere allegato il provvedimento dell'Istat attestante gli aumenti intervenuti calcolati sulla base degli indici generali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati. Sono prive di effetto le richieste presentate senza la suddetta documentazione.

L'adeguamento, se riconosciuto, decorre dall'inizio dell'anno contrattuale successivo alla presentazione della richiesta.

CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'aggiudicazione è disposta a favore del soggetto concorrente che ha presentato il prezzo orario più basso relativamente al servizio richiesto.

Il servizio può essere affidato, anche in presenza di una sola offerta valida, purché ritenuta conveniente da parte della Chambre.

In caso di ulteriore parità si procede mediante sorteggio (articolo 77, comma 2, del R.D. 23 maggio 1924, n. 827) in seduta pubblica.

Non sono ammesse offerte con importi pari a zero, offerte plurime, parziali formulate in modo indeterminato, condizionato o con riserve, offerte mancanti di uno dei documenti richiesti. Non sono ammessi rinvii a listini o rinvii a documenti esterni all'offerta economica.

Qualsiasi documento e/o dichiarazione inseriti nella busta dedicata alla documentazione economica, a qualsiasi titolo prodotti, non avranno efficacia alcuna e si intenderanno come non presentati o non apposti.

CAUZIONE

A garanzia della perfetta ed integrale esecuzione del contratto l'operatore economico deve costituire, per tutta la durata dell'appalto, una garanzia pari al 10% del valore totale del contratto, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, come previsto dall'art. 103 del d.lgs 50/2016.

A pena di decadenza dall'aggiudicazione, nella cauzione, qualora sia presentata in forma di polizza fideiussoria bancaria o polizza assicurativa, dovranno essere inserite le seguenti condizioni particolari con le quali l'Istituto bancario o assicurativo si obbliga incondizionatamente, ad escludere il beneficio della preventiva escussione di cui all'art. 1944 del Codice

Civile e della decadenza di cui all'art. 1957 del Codice Civile, nonché a garantire l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Camera.

Nel caso di escussione della cauzione nel corso del rapporto, l'operatore economico dovrà provvedere entro il mese successivo a reintegrare la cauzione fino all'ammontare originario.

Detto deposito dovrà rimanere vincolato per la durata di 12 mesi dalla decorrenza del contratto e, comunque, sino all'attestazione di regolare esecuzione del servizio.

PENALI

Costituisce ipotesi di applicazione delle penali il ritardo superiore ai tre giorni nell'esecuzione di interventi non giustificato da ragioni oggettive, non imputabile alla Chambre ovvero a forza maggiore o caso fortuito. Per ogni giorno solare di ritardo il Fornitore è tenuto a corrispondere una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel contratto, in tali casi la Chambre applicherà al Fornitore le predette penali sino al momento in cui il Contratto inizierà a essere eseguito in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

Resta inteso che l'importo complessivo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del Contratto. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del Contratto, la Chambre potrà risolvere il Contratto per grave inadempimento.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati al Fornitore per iscritto. Il Fornitore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Chambre ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. La Chambre potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dovuti al Fornitore medesimo.

STIPULA DEL CONTRATTO

Ai fini della sottoscrizione del contratto, l'operatore economico dovrà essere in regola con il pagamento del diritto annuale camerale.

La Chambre si riserva di verificare d'ufficio la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dagli operatori economici, in sede di abilitazione del sistema.

Il contratto sarà concluso in formato elettronico.

L'operatore economico dovrà trasmettere tempestivamente la seguente documentazione:

dichiarazione di tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi della L. 136/2010, indicante il codice IBAN del conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso;

documentazione attestante l'assolvimento dell'imposta di bollo, che può essere comprovata nel modo seguente:

- indicando gli estremi dell'autorizzazione all'assolvimento con modalità virtuale, che verrà riportata sul contratto;

oppure

- inviando scansione di un foglio riportante l'oggetto e il Codice CIG del servizio sul quale è stata apposta una marca da bollo da euro 16,00 annullata (barrata a penna);

modulo relativo ai "Rapporti tra Amministrazione e soggetti esterni" compilato e sottoscritto.

Qualora l'operatore economico non dovesse procedere alla produzione dei documenti richiesti, alla stipula del contratto o all'avvio del servizio nei termini stabiliti, si procederà ad affidare il contratto all'operatore economico immediatamente successivo in classifica.

PAGAMENTI

Le fatture devono essere emesse a prestazione avvenuta con cadenza trimestrale e inoltrate in formato elettronico, intestandole a:

Camera valdostana delle imprese e delle professioni Partita IVA: 01079470074 - Codice Fiscale: 91046340070 - Reg. Borgnalle 12 - 11100 Aosta CODICE UNIVOCO UFFICIO ZPNB4S. CIG **ZE83834FA6**.

Si evidenzia che l'assolvimento dell'IVA avverrà in regime di "split payment" (o scissione dei pagamenti), e pertanto liquidata direttamente all'Erario da parte della Camera.

Si procederà ai pagamenti entro 30 giorni dalla data di acquisizione al Protocollo della Camera della fattura elettronica.

Si rammenta che gli operatori economici affidatari di contratti pubblici sono tenuti ad essere in regola con il versamento dei contributi nei confronti di tutti gli istituti previdenziali rispetto ai quali sussistono obblighi di contribuzione. A tal riguardo si comunica che la Chambre verificherà, nei modi previsti dalla normativa vigente, la regolarità contributiva dell'operatore economico.

In ogni caso sull'importo netto progressivo delle fatture è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante dell'attestazione di regolare esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC).

OBBLIGO DI CONDOTTA DAL CODICE DI COMPORTAMENTO

L'operatore economico si impegna a rispettare e far rispettare a tutti i propri collaboratori o consulenti, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento della Chambre (disponibile sul sito della Chambre al seguente indirizzo:

<https://www.ao.camcom.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/codice-disciplinare>).

La comprovata violazione di tali obblighi, in quanto applicabili, costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' fatto divieto di subappaltare il servizio oggetto del presente contratto.

TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Le parti si impegnano ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dalla legge n.136/2010.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Eventuali chiarimenti potranno essere richiesti tramite la piattaforma del ME.VA.

PRECISAZIONE

La presente Richiesta d'offerta non vincola l'Amministrazione che si riserva la facoltà di non aggiudicare parzialmente o totalmente il servizio, di verificare i documenti e le dichiarazioni presentate e di annullare/sospendere la procedura in qualsiasi fase precedente la stipula del contratto.

L'Amministrazione si riserva, altresì, la facoltà di aggiudicare i servizi anche in presenza di una sola offerta purché ritenuto tecnicamente idonea e congrua.

L'affidamento del servizio potrà essere formalizzato in pendenza dell'effettuazione dei controlli sul possesso dei requisiti della capacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione: pertanto, in caso di successivo accertamento del difetto dei requisiti prescritti, si provvederà alla risoluzione del contratto, al pagamento del corrispettivo pattuito solo con riferimento alle prestazioni già eseguite e all'applicazione di una penale a carico dell'affidatario pari al 10% del valore del contratto.

Per quanto non espressamente previsto si fa riferimento a quanto disciplinato nel Bando e al Capitolato Speciale per l'abilitazione di fornitori per la partecipazione al ME.VA. per la fornitura di "Servizi e forniture" e relativi allegati.

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RELATIVI AL SERVIZIO PROVVEDITORATO (GESTIONE GARE, CONTRATTI E INCARICHI)

ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679

Premesso che la Camera valdostana delle imprese e professioni – Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales, è un Ente pubblico che svolge le sue attività in base alla legge n. 580/1993 e alla legge regionale n. 7/2002 con la presente Informativa si forniscono le indicazioni sulle modalità di gestione del servizio Provveditorato della Chambre (gestione gare, contratti e incarichi) e i connessi trattamenti dei dati personali degli utenti iscritti al servizio.

La Chambre tratterà i dati personali conferiti, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Le informazioni sotto riportate sono fornite ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito indicato come GDPR).

TITOLARE, LUOGO E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il “Titolare” del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Camera valdostana delle imprese e professioni – Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales (nel seguito indicata come “Chambre”) con sede in Aosta, Regione Borgnalle n. 12.

Presso l'Ente opera un Responsabile della Protezione dei Dati, designato ai sensi dell'art. 37 del GDPR, contattabile ai recapiti indicati alla fine della presente Informativa.

DATI RACCOLTI

I dati raccolti saranno trattati **in quanto**:

[] l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità (in questo caso il consenso sarà acquisito con separato atto);

[] il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;

Dettagli: Ai sensi del Dlgs 50/2016 la partecipazione alle procedure per l'affidamento di appalti e concessioni determina l'attivazione di rapporti contrattuali e precontrattuali con la stazione appaltante

il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;

Dettagli: Il Dlgs 50/2016 (e relative disposizioni di attuazione) prevede l'obbligo per la stazione appaltante di acquisire i dati inerenti la partecipazione alle procedure di gara ed i conseguenti atti (ammissione, esclusione, aggiudicazione, stipulazione)

il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;

Dettagli: Il Dlgs 50/2016 (e relative disposizioni di attuazione) prevede l'obbligo per la stazione appaltante di acquisire i dati inerenti la partecipazione alle procedure di gara ed i conseguenti atti (ammissione, esclusione, aggiudicazione, stipulazione)

I dati personali forniti spontaneamente dall'interessato sono tutti quelli che sono forniti o trasmessi al Titolare del trattamento con qualsiasi modalità, anche automatizzata, direttamente dall'interessato.

I dati personali che in occasione dell'attivazione del presente servizio saranno raccolti e trattati **riguardano**:

dati identificativi: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, identificativo online (username, password, customer ID, altro)

situazione economica

situazione finanziaria

situazione patrimoniale

situazione fiscale.

dati di connessione: indirizzo IP, login, altro.

dati di localizzazione: ubicazione, GPS, GSM, altro.

Sono richiesti dati personali relativi ai soggetti che fanno parte dell'impresa (titolare, soci, procuratori) e/o loro delegati o soggetti collegati (es. Procuratore, soci ecc...)

In particolare sono previsti trattamenti di **dati sensibili**:

dati relativi a condanne penali

I dati personali forniti saranno **oggetto** di:

- raccolta
- registrazione
- organizzazione
- strutturazione
- conservazione
- adattamento o modifica
- estrazione
- consultazione
- uso
- comunicazione mediante trasmissione
- diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione
- raffronto od interconnessione
- limitazione
- cancellazione o distruzione
- profilazione
- pseudonimizzazione
- ogni altra operazione applicata a dati personali

Dettagli: Il trattamento dei dati avviene tramite applicativo informatico centralizzato (Me.P.A., e applicativi dei mercati elettronici regionali, applicativo di gestione documentale della Chambre) e, episodicamente, con modalità cartacee. Le caratteristiche tecniche possono essere messe a disposizione degli interessati su richiesta e sono comunque in gran parte disponibili sulle piattaforme utilizzate.

I dati saranno comunicati agli enti pubblici previsti dalla normativa per la verifica dei requisiti soggettivi ed oggettivi nonché negli altri casi previsti dalla normativa ivi compresa la pubblicazione nelle pagine dell'Ente (Amministrazione Trasparente, Albo Pretorio e simili) o in banche dati nazionali. I dati saranno trasmessi ad altri soggetti (es. controinteressati, partecipanti al procedimento, altri richiedenti) in particolare in caso di richiesta di accesso ai documenti amministrativi.

In caso di comunicazione i dati saranno trasmessi a:

Enti Pubblici

Privati (cointeressati, controinteressati)

Organi di vigilanza e controllo

Autorità giudiziaria

LUOGO DEL TRATTAMENTO DEI DATI

I trattamenti connessi al servizio Provveditorato sono curati dalla Chambre, in collaborazione con persone fisiche e/o società terze designate Responsabili esterni del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR (anche con funzioni di amministrazione dei sistemi) in quanto incaricate dei servizi di hosting e della manutenzione della parte tecnologica degli applicativi utilizzati dalla Chambre. Il servizio è localizzato in Italia, ed i trattamenti hanno luogo in Italia.

L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del trattamento.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario alla gestione della procedura nonché, successivamente, per finalità di archiviazione a tempo indeterminato. I dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

BASE GIURIDICA E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

La finalità del trattamento è da rinvenirsi nei compiti istituzionali affidati alla Chambre – di cui agli artt. 1, comma 1, e 2, comma 2, della legge n. 580/1993 e all'articolo 2 della legge regionale n. 7/2002, nonché delle altre discipline normative che riguardano specifici compiti e funzioni - per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

La base giuridica del trattamento è il consenso, di cui all'art. 6, par. 1, lett. a), del GDPR.

Si fa inoltre presente che la Chambre, al fine del conseguimento delle proprie finalità istituzionali di cui all'art. 2, comma 2, della legge n. 580/1993, può inviare comunicazioni (ex art. 5-bis e 6-quinquies, comma 3, del D.lgs. n. 82/2005, Codice dell'amministrazione digitale), senza che sia necessario il consenso. In questi casi la base giuridica – a seconda dell'oggetto delle singole comunicazioni – è costituita dall'art. 6, par. 1, lett. c) o e) del GDPR (rispettivamente riguardanti l'adempimento di un obbligo legale gravante sulla Camera di commercio, ovvero la necessità del trattamento per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di poteri pubblici).

Ciò significa che, utilizzando la casella di posta elettronica acquisita, la Camera di commercio può effettuare comunicazioni riguardanti lo svolgimento di funzioni istituzionali, qualora non sussista l'obbligo o la necessità di utilizzare la pec ai sensi della normativa del CAD sopra richiamata.

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è **obbligatorio** ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere l'attività.

Il consenso prestato, ove previsto, può essere sempre revocato in ogni momento come indicato, più avanti, al paragrafo "*diritti dell'interessato*". Tale revoca non rende illeciti i trattamenti già effettuati sulla base del consenso precedentemente dato.

I dati sono trattati, esclusivamente per le finalità sopra indicate, come di seguito descritto.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori della Chambre o da soggetti terzi (aziende speciali, società, ecc.) espressamente nominati come responsabili esterni del trattamento (*ad es. per esigenze di manutenzione tecnologica*) e debitamente istruiti dal Titolare.

La Chambre non fornisce a terze parti nessuna delle informazioni degli utenti del servizio senza il loro esplicito consenso, salvo nei casi previsti dalla legge.

È in ogni caso esclusa la diffusione e il trasferimento dei dati al di fuori dei paesi dell'Unione Europea.

MODALITÀ E DURATA DEL TRATTAMENTO

Il trattamento:

non comporta l'attivazione di un processo decisionale automatizzato

Il trattamento sarà effettuato sia **con strumenti manuali e/o informatici e telematici** con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

In particolare sono state adottate le seguenti **misure di sicurezza**:

misure specifiche poste in essere per fronteggiare rischi di distruzione, perdita, modifica, accesso, divulgazione non autorizzata, la cui efficacia va valutata regolarmente.

Sistemi di autenticazione

sistemi di autorizzazione

sistemi di protezione (antivirus; firewall; antintrusione; altro) adottati per il trattamento

Sicurezza anche logistica

I dati personali vengono conservati:

a tempo illimitato nel rispetto della vigente normativa

Il trattamento dei dati avviene, di norma, presso la Chambre ed è svolto da personale o collaboratori esterni debitamente designati e/o autorizzati al trattamento. L'elenco completo dei soggetti che effettuano il trattamento può essere richiesto inviando apposita richiesta al Titolare.

Il Titolare e/o il Responsabile del trattamento mettono in atto misure tecniche e organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio del trattamento nonché per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

La Chambre riconosce, in qualsiasi momento, all'interessato, secondo quanto previsto dalle disposizioni applicabili, i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR tra i quali, il diritto di accesso ai dati personali; la rettifica o la cancellazione degli stessi; il diritto di chiedere la limitazione o di opporsi al trattamento.

L'apposita istanza è presentata al Titolare ovvero al Responsabile della Protezione dei Dati ai seguenti recapiti:

Dati di contatto del Titolare del trattamento:

[Camera valdostana delle imprese e professioni – Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales](#)

Regione Borgnalle, 12, 11100 Aosta

Tel.: 0165 573001

PEC: cciaa.aosta@ao.legalmail.camcom.it

Dati di contatto del Responsabile per la Protezione dei Dati

[Responsabile per la protezione dei Dati presso la Camera valdostana delle imprese e professioni – Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales](#)

E-mail: rpd1@pie.camcom.it

PEC: segreteriaunioncamerepiemonte@legalmail.it

All'interessato è inoltre riconosciuto il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo (*che per l'Italia è il Garante per la protezione dei dati personali*), ex art. 77 del GDPR, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa (in <http://www.garanteprivacy.it>), nonché, più in generale, secondo le vigenti disposizioni di legge, adire le opportune sedi giudiziarie a norma dell'art. 79 del GDPR.

Informativa aggiornata al 8 luglio 2019