



SETTORE SERVIZI INFRASTRUTTURALI E TECNOLOGICI

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE
ATTREZZATURE INFORMATICHE PRESSO LE
SEDI REGIONALI SU TUTTO IL TERRITORIO
PIEMONTESE**

Maggio 2024 - Dicembre 2025

Codice CIG: B010B7580C

CAPITOLATO TECNICO

Indice

Art. 1 - Oggetto dell'appalto	Pag. 3
Art. 2 - Durata e modifiche del contratto	Pag. 3
Art. 3 - Condizioni preliminari	Pag. 3
Art. 4 - Modalità e prescrizioni per lo svolgimento del servizio	Pag. 3
Art. 5 - Monitoraggio delle richieste d'intervento tecnico	Pag. 5
Art. 6 - Oneri di carattere tecnico a carico della Ditta	Pag. 6
Art. 7 - Esclusioni dal servizio di manutenzione	Pag. 6
Art. 8 - Servizio di sostituzione di materiali consumabili	Pag. 6
Art. 9 - Elenco "C"	Pag. 7
Art. 10 - Responsabile del servizio	Pag. 7
Art. 11 - Penalità	Pag. 8
Art. 12 - Variazioni nel parco macchine	Pag. 8
Art. 13 - Tutela e Sicurezza lavoratori	Pag. 9
Art. 14 - Revisione canone	Pag. 9
Art. 15 - Risoluzione del contratto	Pag. 9
Art. 16 - Effetti della risoluzione	Pag. 10
Art. 17 - Effetti della risoluzione su richiesta del fornitore	Pag. 10
Art. 18 - Ulteriori oneri e obblighi a carico della Ditta aggiudicataria	Pag. 10
Art. 19 - Sedi Regionali	Pag. 10

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto la manutenzione delle attrezzature informatiche (personal computer, stampanti, periferiche varie) indicate nei tre elenchi allegati (*Elenco "A", Elenco "B", Elenco "C"*).

La manutenzione sarà da effettuarsi presso le Sedi degli uffici centrali e periferici della Regione Piemonte indicate negli elenchi di cui sopra.

Art. 2 - Durata e modifiche del contratto

- a. Tutte le apparecchiature dovranno essere mantenute in perfetta efficienza funzionale secondo quanto specificato nel presente capitolato.
- b. Il contratto avrà decorrenza 1 maggio 2024 e terminerà il 31 dicembre 2025.
- c. Come previsto all'art. 120 comma 9 del D.Lgs n. 36 del 2023 e s.m.i., l'Amministrazione, qualora in corso di esecuzione si rendesse necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, si riserva la facoltà di imporre l'esecuzione alle condizioni originariamente previste, dandone preavviso alla ditta aggiudicataria. Quest'ultima avrà, pertanto, l'obbligo di accettare eventuali diminuzioni o aumenti della prestazione fino alla concorrenza di 1/5 (un quinto).
- d. Ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D.Lgs n. 36 del 2023 e s.m.i., in casi eccezionali nei quali risultino oggettivi e insuperabili ritardi nella conclusione della procedura di affidamento del contratto, la durata del contratto può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel presente capitolato agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Art. 3 - Condizioni preliminari

La Ditta, per il solo fatto di presentare offerta, si impegna a rispettare ed accettare tutte le disposizioni contenute nel presente capitolato e quelle in esso richiamate.

La Ditta è tenuta all'osservanza di tutte le leggi, regolamenti o norme vigenti.

Art. 4 - Modalità e prescrizioni per lo svolgimento del servizio

- a. Tutte le apparecchiature dovranno essere mantenute in perfetta efficienza funzionale secondo quanto specificato nel presente capitolato.
- b. Il servizio di ricezione chiamate dovrà essere attivo e presidiato da un operatore tutti i giorni lavorativi, ad esclusione del sabato, dalle ore 8:00 alle ore 18:00.
- c. Gli interventi dovranno essere effettuati nei seguenti orari esclusivamente su appuntamento telefonico con il richiedente/utente:
 1. dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 12:30 /
dalle 14:00 alle 16:30
 2. il venerdì dalle 9:00 alle 12:30

- d. La chiamata sarà effettuata dall'Amministrazione o struttura delegata ogni volta che si renda necessario il ripristino delle normali condizioni di funzionamento. Gli interventi, senza limitazione nel numero, dovranno avvenire entro 2 giorni lavorativi dalla chiamata e dovranno essere immediatamente risolutivi.
- e. Nei casi eccezionali in cui non fosse possibile soddisfare il precedente punto d), entro i termini indicati, è fatto obbligo alla Ditta aggiudicataria di informare adeguatamente e tempestivamente il Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici. In questi casi, qualora il Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici lo ritenga opportuno, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire temporaneamente apparecchiatura analoga o con funzionalità non inferiore. La tipologia di apparecchiatura sostitutiva deve essere concordata ad inizio contratto e dovrà essere mantenuta invariata per tutta la durata dello stesso.
- f. L'impossibilità di soddisfare i precedenti punti d) ed e) deve essere adeguatamente motivata dalla Ditta aggiudicataria.
- g. Nel caso di sostituzione dell'hard disk, la Ditta aggiudicataria, su richiesta del tecnico preposto all'assistenza software o dell'utente, dovrà lasciare a disposizione l'hard disk sostituito per un periodo di venti giorni di calendario. Sarà cura dell'Amministrazione, eventualmente, provvedere al recupero dei dati ivi contenuti e, successivamente, mettere a disposizione l'hard disk guasto alla Ditta Aggiudicataria.
- h. Nel caso di sostituzione di componenti che richiedano la reinstallazione del S.O. (per esempio una piastra madre non identica) la Ditta aggiudicataria deve essere autorizzata dall'Amministrazione e, una volta eseguito l'intervento, deve segnalare immediatamente alla stessa o alla struttura delegata la necessità del ripristino dell'ambiente software.
- i. Le apparecchiature sostituite dovranno essere ripristinate e rese operative entro 20 giorni lavorativi dalla chiamata originaria. La Ditta aggiudicataria dovrà rispettare tali termini e dare tempestiva comunicazione dell'avvenuto ripristino all'Amministrazione o struttura delegata.
- j. Qualora un'apparecchiatura risultasse non riparabile, per indisponibilità sul mercato di parti di ricambio o per altra giustificata e documentata ragione, la Ditta Aggiudicataria potrà proporre all'Amministrazione, nei termini di cui alla lettera d), la sua sostituzione definitiva con una di quelle concordate come previsto alla lettera e). L'Amministrazione avrà quindi facoltà di accettare la proposta ed acquisire in inventario la nuova apparecchiatura e contestualmente dismettere quella non riparabile.
In alternativa, l'Amministrazione avrà facoltà di rimuovere dal contratto di manutenzione tutte le apparecchiature della stessa tipologia di quella dichiarata non riparabile. In questo caso, per tutte le macchine rimosse dalla manutenzione, il canone di manutenzione verrà riconosciuto sino all'ultimo intervento positivo eseguito su quella tipologia di macchine. Qualora non fossero mai stati eseguiti interventi su tale tipologia di apparecchiature il canone sarà conteggiato fino al 31 dicembre dell'anno precedente.
- k. A seguito di ogni chiamata che necessiti un intervento on site, la Ditta aggiudicataria dovrà assegnare e immediatamente comunicare al richiedente un numero

identificativo (o progressivo) della stessa. Tale numero dovrà essere la chiave univoca di individuazione di tutti i dati relativi all'intervento stesso e comparire nel rapporto che il tecnico compilerà e farà firmare al dipendente regionale o suo delegato che ha in dotazione l'apparecchiatura. Copia dei rapporti degli interventi dovranno essere inviati su richiesta all'Amministrazione o struttura delegata.

- I. Le richieste di intervento saranno inoltrate dall'Amministrazione o struttura delegata, tramite procedura informatica, al centro assistenza del Fornitore che dovrà prendere in carico le chiamate entro 30 minuti. In caso di indisponibilità dei servizi telematici, le chiamate potranno essere inoltrate anche telefonicamente.
- L'accesso alla procedura e una prima formazione al personale che la utilizzerà verrà messo a disposizione dall'Amministrazione.
- Inoltre alla Ditta aggiudicataria verrà messo a disposizione l'accesso al sistema informativo di gestione delle chiamate. La formazione del personale e la licenza d'uso saranno messe a disposizione dall'Amministrazione. La postazione o le postazioni che interfacceranno il sistema dovranno essere della Ditta aggiudicataria. La chiusura e l'aggiornamento di stato delle chiamate dovrà effettuarsi entro il giorno successivo a quello di esecuzione dell'intervento, direttamente sul sistema informativo messo a disposizione dall'Amministrazione.
- Ai fini del conteggio delle penali gli interventi saranno considerati non chiusi qualora il loro stato non venga aggiornato entro i termini di cui sopra.

Art. 5 - Monitoraggio delle richieste d'intervento tecnico

Il monitoraggio delle chiamate dovrà essere effettuato sul sistema informativo messo a disposizione dall'Amministrazione. È discrezione del fornitore l'uso integrativo di altre procedure.

In questo caso, e qualora richiesto, la Ditta aggiudicataria dovrà immediatamente consentire al Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici e/o a struttura delegata, di accedere in tempo reale via Internet (con collegamento Web protetto) - anche solamente in lettura - al proprio sistema informativo utilizzato per la gestione delle chiamate di assistenza tecnica.

I dati che si è interessati a "monitorare" e che dovranno comunque essere resi disponibili sin dall'attivazione del servizio sono i seguenti:

- numero identificativo della richiesta d'intervento (progressivo della richiesta)
- Sede regionale richiedente l'intervento (località e indirizzo)
- Codice e descrizione della Direzione regionale richiedente l'intervento
- Codice e descrizione del Settore regionale richiedente l'intervento
- identificativo utente - cognome e nome
- recapito telefonico utente
- tipologia dell'apparecchiatura
- numero di censimento dell'apparecchiatura
- numero d'inventario dell'apparecchiatura
- marca dell'apparecchiatura
- modello dell'apparecchiatura
- numero seriale dell'apparecchiatura
- tipo di anomalia dichiarata dal richiedente
- diagnosi e attività effettuate dai tecnici
- data di presa in carico della richiesta d'intervento

- numero di presa in carico della richiesta d'intervento
- stato della chiamata
- anzianità della chiamata (espressa in giorni lavorativi)
- data dell'intervento tecnico
- eventuale richiesta dell'utente di data specifica per eseguire l'intervento tecnico on-site
- data dell'intervento tecnico on-site
- data chiusura intervento
- identificativo del tecnico (cognome e nome)
- intervento risolutivo (SI/NO)
- azioni intraprese
- commenti e note

Art. 6 - Oneri di carattere tecnico a carico della Ditta

Per ogni intervento la Ditta aggiudicataria dovrà svolgere, tra gli altri oneri, le seguenti attività:

- a) Verificare il buon funzionamento di ogni parte della apparecchiatura oggetto della richiesta d'intervento.
- b) Fornire manodopera, attrezzature e pezzi di ricambio (salvo quanto previsto nel presente capitolato) per la riparazione o sostituzione integrale di tutte le parti difettose o il cui stato possa compromettere il perfetto funzionamento delle apparecchiature medesime.
Tutte le componenti o le periferiche difettose dovranno essere sostituite, ove possibile, con pezzi di ricambio originali.
- c) La manodopera e l'assistenza dovranno essere fornite, entro i termini specificati nel presente capitolato, per tutte le apparecchiature di tutti e tre gli elenchi. Le apparecchiature dell'*Elenco "B"* dovranno rientrare nel servizio di manutenzione a partire dal giorno successivo a quello di termine della garanzia indicato nell'elenco.
Per quanto concerne le apparecchiature dell'*Elenco "C"* i termini di esecuzione del servizio sono specificati nel successivo Art. 9.
Non sono previste eccezioni per le apparecchiature dell'*Elenco "A"*.
- d) Ottemperare con scrupolosità a quanto prescritto nel presente documento.

Art. 7 – Esclusioni dal servizio di manutenzione

Sono esclusi dal servizio di manutenzione la riparazione dei danni causati alle apparecchiature da urti, incendi, atti vandalici, movimenti tellurici o sismici (esclusi i normali assestamenti o escursione termica delle strutture) dolo e uso improprio delle apparecchiature.

Sono esclusi dal servizio di manutenzione i materiali di consumo e i consumabili: gli inchiostri, i liquidi e le polveri di qualsiasi natura; le lampade e altre resistenze utilizzate per produrre luce o calore; le batterie (ricaricabili o meno); le lame e altri elementi sottoposti ad attrito o calore; le cinghie di trascinamento.

Art. 8 – Servizio di sostituzione di materiali consumabili

Nel corso del servizio, in deroga a quanto prescritto al precedente art. 7 , in caso di guasto, rottura o malfunzionamento, il fornitore è tenuto a sostituire le batterie dei

seguenti modelli di PC portatili, nel numero massimo riportato nella tabella e negli termini del servizio di assistenza.

Marca PC	Modello PC	Codice batteria	Quantità
HP	Probook 430 G3 Prod. ID Z3A31ES#ABZ	HP P/N: 805044-221 HP Spare: 805291-001	100
HP	Probook 470 G3 Prod. L6A81AV	HP P/N: L07394-221 HP Spare L07043-850	15
HP	Elitebook 820 G3 Prod.ID Z2X36EZ#ABZ	HP P/N: 800232-541 HP Spare: 800514-001	5
HP	Elitebook 830 G3 Prod.ID 6XE39ES#ABZ	HP P/N: 932823-421 HP Spare: 933321-855	5
Dell	Latitude 5510 Cod. serv. rapido: 4832898303	Type: 3HWPP	5

Le batterie di ricambio dovranno essere originali. Non saranno ammessi prodotti compatibili.

Al termine del contratto le eventuali batterie residue non sostituite dovranno essere consegnate all'Amministrazione Regionale.

Art. 9 – Elenco “C”

I computer compresi nell'*Elenco “C”* sono mini-PC Lenovo ThinkCentre M75q Gen 2 acquistati nel 2023 con la convenzione Consip “PC desktop e workstation” e mini-PC Fujitsu Esprimo Q556 acquistati nel 2017 con la convenzione Consip “PC desktop 14”. Per gli interventi sui computer indicati nell'Elenco C tutto il materiale hardware sarà messo a disposizione dalla Regione Piemonte. Su tali apparecchiature l'intervento consisterà esclusivamente nella verifica del guasto e nella sostituzione del computer con altro identico messo a disposizione dalla Regione Piemonte.

Le attività di sostituzione sono a carico del fornitore secondo i termini disposti nel presente capitolato.

Art. 10 – Responsabile del servizio

Il fornitore dovrà incaricare un Responsabile del servizio di coordinare le attività oggetto della gara.

Sarà compito del Responsabile informare il Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici di tutte le attività in corso di svolgimento, coordinare gli interventi, assicurarsi che il servizio di assistenza sia erogato secondo quanto previsto dal presente capitolato, essere sempre informato delle attività svolte.

Il fornitore dovrà comunicare entro 15 (quindici) giorni il nominativo del Responsabile, rendendo noti numero di telefono fisso, numero di telefono cellulare, indirizzo di posta elettronica, indirizzo della sede lavorativa.

Il Responsabile sarà l'interfaccia della Ditta aggiudicataria verso gli uffici dell'Amministrazione per l'intero periodo di manutenzione.

L'eventuale sostituzione del Responsabile nel corso del contratto dovrà avvenire con figura di analoga professionalità e inquadramento aziendale e dovrà essere comunicata

con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; inoltre dovrà essere previsto un periodo di affiancamento non inferiore a 15 (quindici) giorni.

Qualsiasi comunicazione fatta al Responsabile si considererà fatta direttamente al fornitore.

Qualora l'Amministrazione lo ritenesse opportuno, durante tutto il periodo di manutenzione, potrà richiedere degli incontri, anche con frequenza settimanale, per verificare lo stato del servizio a cui il Responsabile è tenuto a partecipare.

Nel corso della fornitura e del servizio di assistenza, su richiesta dell'Amministrazione, dovranno essere previste visite dei funzionari del Settore Servizi infrastrutturali e tecnologici presso i locali del fornitore (uffici di amministrazione, laboratori tecnici, call center, ecc.).

Il Responsabile dovrà avere cura che tutto il personale coinvolto nelle operazioni di manutenzione abbia apposto in modo visibile un idoneo tesserino di riconoscimento con foto della persona e nome della ditta. L'esposizione del tesserino è obbligatoria all'interno dei locali della Regione Piemonte.

Art. 11 – Penalità

Per ogni giorno di ritardo negli interventi e in tutto quanto vincolato a scadenze, oltre i termini stabiliti, verrà applicata automaticamente una penale giornaliera per singolo intervento di Euro 50,00.

Qualora la Ditta, sollecitata in forma scritta, non intervenisse entro un giorno lavorativo dalla data di sollecito, l'Amministrazione Regionale ha facoltà di far eseguire i lavori da altra Ditta e di detrarre il relativo importo all'atto della liquidazione delle fatture.

La mancata fornitura dell'apparecchiatura sostitutiva è assoggettata a una penale giornaliera pari a Euro 50,00 da aggiungersi a quella prevista per il ritardo inerente il ripristino dell'apparecchiatura.

La mancata segnalazione all'Amministrazione della necessità del ripristino dell'ambiente software a seguito di sostituzione di componenti che lo richiedano è assoggettata ad una penale pari a Euro 50,00.

Ai fini del conteggio delle penali gli interventi saranno considerati non chiusi qualora il loro stato non venga aggiornato entro i termini indicati nel presente capitolato.

L'importo delle penali sarà trattenuto automaticamente sul corrispettivo dovuto, ovvero prelevate dal deposito cauzionale o da eventuali crediti del fornitore.

Art. 12 - Variazioni nel parco macchine

Nel corso del servizio scadrà la garanzia delle apparecchiature indicate nell'*Elenco "B"*. Fatto salvo quanto previsto al paragrafo successivo di questo articolo, il servizio di manutenzione dovrà comprendere anche le apparecchiature indicate nell'*Elenco "B"*, a partire dal giorno successivo delle date di scadenza garanzia indicate nell'elenco stesso.

Il canone di manutenzione resterà invariato anche se il numero delle apparecchiature in assistenza subirà delle variazioni in diminuzione oppure in aumento entro il 2% del totale. Le variazioni saranno calcolate al netto dell'inserimento programmato delle apparecchiature dell'*Elenco "B"* nel servizio di manutenzione. Al superamento della soglia indicata verrà conteggiato dal punto di vista economico il servizio di manutenzione di tutte le apparecchiature inserite successivamente (sia in esubero sia in difetto) in misura proporzionale al rateo di manutenzione corrispondente e in riferimento al periodo di manutenzione di ogni apparecchiatura.

Art. 13 – Tutela e Sicurezza lavoratori

Tutte le operazioni previste devono essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti compreso il D.Lgs 81/2008 e s.m.i. in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro e, in particolare, del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), allegato al presente capitolato d'appalto.

L'Appaltatore deve, pertanto, osservare e fare osservare ai propri dipendenti presenti sui luoghi nei quali si erogano i servizi, anche in relazione alle loro caratteristiche e alle corrispondenti destinazioni d'uso, tutte le norme di cui sopra ed è tenuto ad adottare i provvedimenti necessari a garantire la sicurezza e l'igiene del lavoro predisponendo, prima dell'inizio dei servizi, un piano specifico delle misure di sicurezza dei lavoratori.

Tutti i lavoratori che svolgeranno la propria attività lavorativa presso gli immobili regionali dovranno essere dotati di un tesserino di riconoscimento.

Prima dell'inizio delle attività di consegna e installazione il fornitore è tenuto a partecipare a una riunione di coordinamento con un addetto al Servizio di prevenzione e protezione in cui dovranno essere prodotti i seguenti documenti:

- elenco dei dipendenti operativi presso le sedi oggetto d'appalto con relative informazioni riguardanti: nome, mansione, autocertificazione di avvenuta formazione relativa alla sicurezza nei luoghi di lavoro, autocertificazione di consegna DPI;
- elenco e descrizione dei fattori di rischio legati alle mansioni svolte dai lavoratori/operatori, elenco attrezzature di lavoro e dichiarazione di conformità delle stesse alla normativa vigente.

Il fornitore dovrà inoltre osservare le disposizioni in materia che eventualmente dovessero essere emanati nel periodo di vigenza del contratto.

Art. 14 - Revisione canone

Il canone potrà essere periodicamente revisionato ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 36 del 2023.

Art. 15 - Risoluzione del contratto

L'Amministrazione potrà chiedere la risoluzione del contratto nei casi previsti dall'art. 122 del D.Lgs n. 36 del 2023.

Il fornitore può chiedere la risoluzione del contratto qualora impossibilitato ad eseguire il contratto, in conseguenza di causa non imputabile allo stesso, secondo il disposto dell'art. 1672 del codice civile.

Art. 16 - Effetti della risoluzione

Con la risoluzione del contratto sorge nell'Amministrazione il diritto di affidare a terzi il servizio o la parte rimanente di quota in danno al fornitore inadempiente.

L'affidamento a terzi verrà notificato al fornitore inadempiente con indicazione dei nuovi termini di esecuzione dei servizi affidati e degli importi relativi.

Al fornitore inadempiente verranno addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione, senza pregiudizio dei diritti dell'Amministrazione sui beni del fornitore.

Nel caso di minor spesa, nulla competerà all'impresa inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime il fornitore dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa può incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Art. 17 - Effetti della risoluzione su richiesta del fornitore

Nel caso di risoluzione del contratto in relazione all'ipotesi di cui all'art. 15, viene riconosciuto al fornitore il pagamento del servizio già regolarmente prestato in proporzione del prezzo pattuito.

Art. 18 - Ulteriori oneri e obblighi a carico della Ditta aggiudicataria

La Ditta aggiudicataria dovrà rispondere in proprio di ogni danno, guasto o manomissione derivante dalla sua opera e/o del suo personale nell'espletamento del servizio oggetto dell'appalto, sia verso il committente sia verso terzi.

Nelle sue prestazioni la Ditta aggiudicataria dovrà adottare tutti gli accorgimenti idonei sia a garantire l'incolumità delle persone presenti sul luogo di lavoro sia a evitare danni ai beni pubblici e privati; di conseguenza ogni responsabilità civile e penale, in caso di infortuni, sarà a totale carico della ditta aggiudicataria.

Risultano a carico della stessa anche le spese di custodia del materiale trasportato e depositato presso propri locali per eventuali riparazioni o altro intervento non possibile direttamente in loco.

Art. 19 – Sedi Regionali

Il numero delle sedi regionali e l'ubicazione delle apparecchiature potranno subire variazioni in dipendenza di mutate esigenze organizzative e patrimoniali della Regione Piemonte. In questi casi l'erogazione del servizio di manutenzione dovrà comunque essere fornito.

Gli interventi sulle apparecchiature assegnate alle sedi di Roma e Buxelles saranno svolti presso la sede di Piazza Piemonte 1 – Torino. La movimentazione di dispositivi sarà a cura e spese dell'Amministrazione.