

**S. A. P. NA.**

Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico
Sede Legale in P.za Matteotti , 1 – 80133
Sede Operativa in Via Ferrante Imparato, 198 – 80146 Napoli
Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091
Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli

DISCIPLINARE TECNICO

*SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE,
SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO
GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA.
SPA*

SETTEMBRE 2014

***SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI
HARDWARE, SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO
INSTALLATI PRESSO GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI
DIREZIONALI DI S.A.P. NA. SPA***



S. A. P. NA.

Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico
Sede Legale in P.za Matteotti , 1 – 80133
Sede Operativa in Via Ferrante Imparato, 198 – 80146 Napoli
Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091
Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli

DISCIPLINARE TECNICO

SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE,
SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO
GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA.
SPA

SETTEMBRE 2014

INDICE

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO	3
ART. 2 – DURATA DEL SERVIZIO	3
ART. 3 – MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	4
ART. 4 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	5
ART. 5 – PRESTAZIONI INTEGRATIVE	5
ART. 6 – SICUREZZA DEGLI INTERVENTI.....	5
ART. 7 – OBBLIGHI DELL’ESECUTORE DEL SERVIZIO	5
ART. 8 – REGISTRO DEL PERSONALE IMPIEGATO.....	6
ART. 9 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO	6
ART 10 – PREZZO POSTO A BASE DI GARA.....	7
ART 11 – REQUISITI DI IDONEITA’ TECNICA	7



S. A. P. NA.

Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico
Sede Legale in P.za Matteotti , 1 – 80133
Sede Operativa in Via Ferrante Imparato, 198 – 80146 Napoli
Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091
Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli

DISCIPLINARE TECNICO

*SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE,
SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO
GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA.
SPA*

SETTEMBRE 2014

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Costituisce oggetto del presente disciplinare tecnico il servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi hardware e software installati presso gli impianti , siti, discariche ed uffici direzionali di S.A.P. NA. SpA e la fornitura di materiali di consumo e/o ricambi delle attrezzature hardware e software

Il servizio è finalizzato ad assicurare la perfetta funzionalità e l'approvvigionamento dei materiali di consumo e/o ricambi delle attrezzature hardware e software presenti presso i seguenti luoghi di esecuzione dell'appalto:

- **UFFICI SEDE OPERATIVA S.A.P.NA. S.p.A.**
Via Ferrante Imparato, 198 (c/o CM2) – 80146 Napoli
- **STIR GIUGLIANO IN CAMPANIA**
Via Circumvallazione, Loc.tà Pontericcio – Zona ASI – 80014 Giugliano in Campania (NA)
- **STIR TUFINO**
S. P. per Visciano, Loc.tà Schiava – Paenzano – 80030 Tufino (NA)
- **SITO DI STOCCAGGIO MASSERIA DEL RE**
Località Masseria del Re – 80014 Giugliano in Campania (NA)
- **SITO DI STOCCAGGIO PASCAROLA**
Località Pascarola – 80023 Caivano (NA)
- **SITO DI STOCCAGGIO PONTERICCIO**
Traversa Pontericcio, Zona ASI – 80014 Giugliano in Campania (NA)
- **SITO DI STOCCAGGIO PANTANO**
Località Pantano – 80011 Acerra (NA)
- **DISCARICA E SITO DI STOCCAGGIO CAVA GIULIANI**
Via S. Maria a Cubito, Loc.tà Masseria del Pozzo – 80014 Giugliano in Campania (NA)
- **DISCARICA CAVA SETTECAINATI**
Via Grotta dell'Olmo, Loc.tà Settecainati – 80014 Giugliano in Campania (NA)
- **DISCARICA DI CHIAIANO**
Via Cupa del cane, Loc.tà Chiaiano – 80145 Napoli
- **DISCARICA DI TERZIGNO**
Via Nespole della Monaca

ART. 2 – DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà durata di circa 12 mesi a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio che sarà desunta da apposito verbale sottoscritto dalle parti.

Esso è diviso in due lotti, il primo lotto comprende il servizio di manutenzione e assistenza, mentre il secondo lotto comprende le forniture di materiali di consumo e/o ricambi meglio descritti nell' allegato A

Si evidenzia la facoltà della Stazione Appaltante di variare la quantità e i luoghi di esecuzione, in qualunque misura, in relazione a mutate esigenze che si dovessero manifestare nel corso della validità contrattuale senza che ciò comporti mutamento delle condizioni economiche di svolgimento del servizio.

<p>S. A. P. NA. Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico Sede Legale in P.za Matteotti, 1 – 80133 Sede Operativa in Via Ferrante Imperato, 198 – 80146 Napoli Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091 Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli</p>	<p>DISCIPLINARE TECNICO</p>
<p>SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE, SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA. SPA</p>	<p>SETTEMBRE 2014</p>

Si sottolinea l'obbligatorietà del sopralluogo presso i luoghi di esecuzione del servizio per le Ditte Concorrenti, al fine di prendere visione e verificare le condizioni ambientali, i luoghi di intervento per le attività da svolgere e valutare all'occorrenza i mezzi e i materiali da utilizzarsi per l'espletamento del servizio e i dispositivi di protezione collettiva ed individuale per la salvaguardia della salute dei lavoratori.

ART. 3 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Lotto 1 :

Il servizio di assistenza e manutenzione dovrà essere effettuato per 7 (sette) giorni a settimana dal lunedì alla domenica, esso dovrà essere garantito 24 ore al giorno per n. 365 gg. all'anno.

L'impresa aggiudicataria dovrà assicurare l'intervento dei propri tecnici entro e non oltre le 4 (quattro) ore dall'apertura della richiesta di intervento e/o ticket.

Il servizio dovrà comprendere lo svolgimento delle seguenti attività di seguito riportate e presso i luoghi di esecuzione dell'appalto riportati all'Art. 1 del presente disciplinare tecnico, (per Server,pc,notebook, stampanti,appareati multifunzione, monitor,scanner,plotter,telefonia e periferiche varie):

- a) Interventi su richiesta da parte di ogni sito telefonica/fax/e-mail per eventuali problematiche *on site* o tramite intervento remoto,;
- b) Ritiro e riconsegna per riparazione/manutenzione dell'attrezzatura informatica installata presso i luoghi di esecuzione dell'appalto con sostituzione delle macchine guaste a garanzia del regolare ed ininterrotto svolgimento delle attività degli stessi;
- c) Servizio di recupero dati da apparati informatici tramite *software recovery*;
- d) Help desk telefonico h. 24;
- e) Gestione sistema Antivirus
- f) Rapporti con i gestori di telefonia e internet per le problematiche che dovessero sorgere, inoltre dovrà essere assicurato il buon funzionamento dei telefoni e centraline installate presso ogni sede.
- g) Gestione (configurazione, assistenza, manutenzione/riparazione) dei server aziendali, compreso il servizio di backup dati, tramite protocollo FTP, su apparati esterni a quelli attualmente installati presso le sedi del Committente in aggiunta al backup dei dati già attivo sugli stessi. Tale servizio dovrà avvenire nel pieno rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali stabilite dal D. Lgs. 196/03;
- h) Configurazioni e monitoraggio comunicazioni NAT e Tunnelling tra le sedi del Committente;
- i) Configurazione, mantenimento, manutenzione e gestione del sito web aziendale e relative mail;
- j) Mantenimento di adeguate scorte di magazzino dei ricambi necessari ad assicurare la perfetta funzionalità degli apparati hardware e software installati presso le sedi aziendali del Committente;
- k) Addestramento e/o training formativi del personale del Committente per l'utilizzo dei sistemi informatici installati presso le sedi dello stesso;

Lotto 2

- Fornitura dei ricambi/materiali di consumo di cui all'**Allegato A** del disciplinare tecnico

Le forniture dei materiali di consumo e/o ricambi di cui all'allegato A avverranno sotto forma di somministrazione, ossia i materiali occorrenti alla stazione appaltante, verranno all'occorrenza di volta in volta ordinati alla Ditta Agjudicataria.

Gli approvvigionamenti verranno disposti esclusivamente sulla base delle effettive necessità operative delle strutture interessate

**S. A. P. NA.**

Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico
Sede Legale in P.za Matteotti , 1 – 80133
Sede Operativa in Via Ferrante Imparato, 198 – 80146 Napoli
Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091
Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli

DISCIPLINARE TECNICO

SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE,
SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO
GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA.
SPA

SETTEMBRE 2014

Sia per le attività di manutenzione che per forniture, Il Committente si riserva la facoltà di richiedere all'impresa aggiudicataria la prestazione di altri servizi o la fornitura di ulteriori ricambi/materiali di consumo in aggiunta rispetto a quanto elencato ai precedenti punti.

Tali servizi/forniture saranno oggetto di quotazione separata di volta in volta richiesta dai preposti del Committente e in seguito valutati per eventuale approvazione.

L'impresa aggiudicataria è responsabile dei danni a cose e/o persone eventualmente derivanti da una non corretta modalità di svolgimento del servizio.

L'Impresa aggiudicataria deve assicurare la immediata reperibilità di un responsabile, il cui nominativo deve essere comunicato al Committente entro 10 gg. dall'aggiudicazione della gara, per riscontrare eventuali richieste in ordine all'espletamento del servizio.

ART. 4 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'impresa aggiudicataria si obbliga a provvedere al servizio di cui al presente capitolato senza interruzione per qualsiasi circostanza. Si precisa che il servizio oggetto del presente appalto costituisce, nella sua globalità, servizio essenziale ed obbligatorio, e dovrà essere sempre garantito con continuità ed efficacia.

In nessun caso potrà, quindi, sospendere od interrompere il servizio, che dovrà essere assicurato anche in caso di eventi eccezionali.

ART. 5 – PRESTAZIONI INTEGRATIVE

Sono a carico dell'impresa aggiudicataria, senza alcun ulteriore onere economico per il Committente, tutte le operazioni di facchinaggio, smontaggio e montaggio sgombero di arredi e materiali e quant'altro necessario a garantire l'attuazione degli interventi con la necessaria efficacia.

ART. 6 – SICUREZZA DEGLI INTERVENTI

L'impresa aggiudicataria dovrà porre in essere tutte le misure di sicurezza atte a garantire l'incolumità degli utenti, del personale in servizio e dei propri operatori; quest'ultimi dovranno, in particolare, essere dotati dei prescritti dispositivi di protezione individuale atti a garantire la massima sicurezza in relazione all'attività svolta. Tali dispositivi dovranno essere forniti, a cura e spese della stessa impresa aggiudicataria, anche al personale incaricato di espletare l'attività di controllo sulle prestazioni inerenti il servizio.

Il Committente è sollevato da ogni responsabilità e pretesa che possa derivare dall'inosservanza, da parte dei dipendenti dell'impresa aggiudicataria, della normativa in materia di sicurezza e igiene sul lavoro.

Inoltre dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone preposte e dei terzi.

ART. 7 – OBBLIGHI DELL'ESECUTORE DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere svolto dall'impresa aggiudicataria con propri mezzi, con proprio personale e a proprio rischio.

L'Impresa aggiudicataria deve rendere edotti i propri dipendenti addetti al servizio dei rischi specifici connessi all'esecuzione delle varie tipologie di prestazioni previste dal presente disciplinare ottemperando le norme concernenti la sicurezza sui luoghi di lavoro e alla prevenzione degli infortuni secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e sue s.m.i.

L'Impresa aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità di personale per l'intera durata dell'appalto e sempre in misura sufficiente a svolgere il servizio in modo pieno ed efficiente, in conformità a quanto previsto dal presente disciplinare tecnico. Il servizio dovrà essere eseguito in modo continuo e con tutto il personale

 <p>S. A. P. NA. Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico Sede Legale in P.za Matteotti , 1 – 80133 Sede Operativa in Via Ferrante Imperato, 198 – 80146 Napoli Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091 <i>Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli</i></p>	<p>DISCIPLINARE TECNICO</p>
<p><i>SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE, SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA. SPA</i></p>	<p>SETTEMBRE 2014</p>

necessario. L'Impresa aggiudicataria dovrà essere in grado di sostituire immediatamente il personale assente a qualunque titolo con altro personale munito dei medesimi requisiti professionali o con esperienza maturata in servizi analoghi.

Sono a carico dell'Impresa aggiudicataria tutte le incombenze connesse alla gestione delle strutture utilizzate, come pure i danni alle attrezzature e ai macchinari causate dalla gestione dei servizi, escluse quelle derivanti dal normale utilizzo.

Mantenere la più assoluta riservatezza sui documenti, disegni, informazioni ed altro materiale;

Non effettuare riprese cine-fotografiche nei luoghi ove svolge l'attività prevista dal presente disciplinare;

Non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento dell'attività contrattuale salvo esplicito consenso scritto della Stazione Appaltante.

ART. 8 – REGISTRO DEL PERSONALE IMPIEGATO

L'Impresa aggiudicataria è obbligata a predisporre un registro degli interventi effettuati in cui dovranno essere riportati i nominativi del personale impiegato e l'orario di esperimento dell'attività.

L'impresa aggiudicataria dovrà, inoltre, fornire al Committente le generalità del personale impiegato per il servizio, che è tenuto ad esporre visibilmente il tesserino di riconoscimento.

ART. 9 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La Stazione Appaltante per ciascun luogo di esecuzione individua, tra il proprio organico, un Referente che rappresenterà mensilmente l'operato svolto dalla Ditta Appaltatrice segnalando, eventualmente, i disservizi e le carenze inerenti le modalità e la qualità del servizio espletato.

La Ditta Appaltatrice a sua volta nomina il Responsabile del Servizio, tra l'organico addetto al servizio svolto, che dovrà interfacciarsi con il referente della società appaltante, in merito alla regolare esecuzione del servizio e alla risoluzione di problematiche di lieve entità.

Nell'esecuzione del servizio oggetto del presente disciplinare tecnico, il predetto Responsabile rappresenta la Ditta Aggiudicataria ed è l'unico referente della stessa per le richieste, le notifiche e le disposizioni provenienti dalla Stazione Appaltante. Egli cura la disciplina del personale e l'osservanza degli adempimenti relativi all'espletamento del servizio stesso.

Il Responsabile durante l'intera durata del servizio, dovrà essere sempre reperibile al recapito telefonico fornito.

<p>S. A. P. NA. Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico Sede Legale in P.za Matteotti , 1 – 80133 Sede Operativa in Via Ferrante Imparato, 198 – 80146 Napoli Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091 <i>Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli</i></p>	DISCIPLINARE TECNICO
SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE, SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA. SPA	SETTEMBRE 2014

ART 10 – PREZZO POSTO A BASE DI GARA

Per il **Lotto1**, Il concorrente dovrà indicare nei modelli predisposti dal committente, il ribasso unico sull'importo complessivo posto a base di gara di seguito riportato

Item	sito	Importo euro
1	UFFICI NAPOLI	24.000,00
2	STIR DI GIUGLIANO	12.000,00
3	STIR DI TUFINO	12.000,00
4	MASSERIA DEL RE	1.000,00
5	PASCAROLA	1.000,00
6	PONTERICCIO	1.000,00
7	PANTANO DI ACERRA	1.000,00
8	CAVA GIULIANI	1.000,00
9	CAVA SETTECAINAITI	1.000,00
10	CHIAIANO	10.000,00
11	TERZIGNO	10.000,00
	TOTALE	74.000,00

Per il **Lotto 2**, Il concorrente dovrà effettuare ribasso unico sul listino prezzi dei ricambi/materiali di consumo denominato Allegato A

L'importo presunto di spesa in somministrazione per i ricambi/materiali di consumo di cui all'allegato A è pari ad euro **12.000,00**

ART 11 – REQUISITI DI IDONEITA' TECNICA

Le Ditte Concorrenti all'atto della partecipazione alla procedura di gara dovranno dimostrare di possedere i seguenti requisiti di idoneità professionale:

Per il Lotto 1:

- 1) Possesso di un Sistema di Gestione Qualità conforme agli schemi UNI EN ISO 9001:2008 attestato da certificazione rilasciata da ente accreditato ACCREDIA che abbia quale scopo: "Manutenzione ed assistenza remota e on site di sistemi informativi e prodotti software", settore di accreditamento 33 oppure 35. In caso di partecipazione in A.T.I. tutte le imprese componenti il raggruppamento dovranno essere in possesso della suddetta certificazione.
Si precisa che, in alternativa al possesso della certificazione rilasciata da ente accreditato ACCREDIA attestante che l'impresa ha istituito un Sistema di Gestione conforme agli schemi UNI EN ISO 9001 potrà essere documentato il possesso della certificazione qualità rilasciata da Ente Nazionale rientrante negli accordi MLA di riconoscimento bilaterale. È onere dell'operatore economico partecipante dimostrare che l'ente certificatore sia stato regolarmente accreditato da un firmatario degli accordi MLA di riconoscimento bilaterale.
- 2) Elenco dei servizi analoghi svolti nell'ultimo triennio (2011 – 2012 – 2013). Tale elenco dovrà indicare chiaramente, per ciascun servizio: oggetto, importo, data (dal "giorno/mese/anno" al "giorno/mese/anno") e committente. In particolare l'operatore economico concorrente dovrà

**S. A. P. NA.**

Sistema Ambiente Provincia di Napoli S.p.A. a Socio Unico
Sede Legale in P.za Matteotti , 1 – 80133
Sede Operativa in Via Ferrante Imparato, 198 – 80146 Napoli
Tel. 081 5655001 - Fax 081 5655091
Società soggetta al coordinamento e controllo della Provincia di Napoli

DISCIPLINARE TECNICO

*SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI HARDWARE,
SOFTWARE E FORNITURE RICAMBI DI CONSUMO INSTALLATI PRESSO
GLI IMPIANTI, SITI, DISCARICHE ED UFFICI DIREZIONALI DI S.A.P. NA.
SPA*

SETTEMBRE 2014

documentare l'effettuazione di almeno un (1) servizio analogo di durata almeno pari a 12 mesi consecutivi nell'arco del triennio 2011, 2012, 2013. L'elenco dovrà essere corredato dal certificato di buona esecuzione rilasciato dal committente presso cui il concorrente ha svolto il servizio di durata pari a 12 mesi consecutivi. Il certificato dovrà indicare chiaramente la data di inizio (giorno, mese, anno) e la data di fine del servizio (giorno, mese, anno). Non sono previsti importi minimi da documentare. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese (costituito o costituendo) tutti gli operatori partecipanti dovranno presentare l'elenco, ciascuno per le prestazioni che renderà durante l'esecuzione dell'appalto. Gli operatori economici stabiliti in stati diversi dall'Italia comprovano il possesso dei requisiti ai sensi dell'art.47del D. Lgs. 163/06. I documenti prodotti in lingua diversa dall'italiano dovranno essere accompagnati da traduzione asseverata dello stesso.

Per il Lotto 2:

- Elenco dei servizi analoghi svolti nell'ultimo triennio (2011 – 2012 – 2013). Tale elenco dovrà indicare chiaramente, per ciascun servizio: oggetto, importo, data (dal "giorno/mese/anno" al "giorno/mese/anno") e committente. In particolare l'operatore economico concorrente dovrà documentare l'effettuazione di almeno un (1) servizio analogo di durata almeno pari a 12 mesi consecutivi nell'arco del triennio 2011, 2012, 2013. L'elenco dovrà essere corredato dal certificato di buona esecuzione rilasciato dal committente presso cui il concorrente ha svolto il servizio di durata pari a 12 mesi consecutivi. Il certificato dovrà indicare chiaramente la data di inizio (giorno, mese, anno) e la data di fine del servizio (giorno, mese, anno). Non sono previsti importi minimi da documentare. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese (costituito o costituendo) tutti gli operatori partecipanti dovranno presentare l'elenco, ciascuno per le prestazioni che renderà durante l'esecuzione dell'appalto. Gli operatori economici stabiliti in stati diversi dall'Italia comprovano il possesso dei requisiti ai sensi dell'art.47del D. Lgs. 163/06. I documenti prodotti in lingua diversa dall'italiano dovranno essere accompagnati da traduzione asseverata dello stesso.