

*Libero Consorzio Comunale di Siracusa*  
*VI SETTORE*  
*SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

**DISCIPLINARE TECNICO**  
**SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE,**  
**ASSISTENZA TECNICA E SISTEMISTICA.**  
**ANNO 2024**

*Libero Consorzio Comunale di Siracusa*  
*VI SETTORE*  
*SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

Sommario

Art. 1 Descrizione del sistema informatico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa.....	3
Art. 2 Oggetto della manutenzione .....	3
Art. 3 Caratteristiche tecniche del servizio e della fornitura .....	4
Manutenzione Ordinaria .....	4
Manutenzione preventiva.....	5
Manutenzione e assistenza di tipo sistemistico.....	5
Struttura Assistenza Sistemistica CLIENT .....	5
Art. 4 Modalità di Esecuzione .....	6
Art. 5 Orari di Esecuzione e Modalità d’Intervento.....	6
Art. 6 Nozioni di Carattere Generale .....	6
Art. 7 Sopralluoghi .....	7
Art. 8 Luogo delle Prestazioni.....	7
Art. 9 Responsabilità .....	7
Art. 10 Inadempienze e Penalità.....	7
Art. 11 Comportamento del personale in servizio.....	7
Art. 12 Profilo del personale.....	8
Art. 13 Quadro Economico .....	8
Art. 14 Obblighi– Previdenziali .....	8
Art. 15 Infortuni e Danni .....	8
Art. 16 Controlli sulle forniture e sull’esecuzione del servizio .....	9

***Libero Consorzio Comunale di Siracusa***  
**VI SETTORE**  
**SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE**

Dato atto della delibera commissariale n. 9 del 22/01/2024, con la quale si autorizza la prosecuzione del contratto di servizio per la realizzazione dei servizi esternalizzati:

- che il Libero consorzio Comunale di Siracusa non ha in dotazione personale sufficiente e professionalità adeguate per svolgere tali servizi e per la loro internalizzazione;
- che la gestione del servizio oggetto del contratto consente sinergie ed economie di scala che permettono il conseguimento di più elevati standard di efficienza, economicità, efficacia e qualità dei servizi stessi;
- l'affidamento in house del servizio alla Siracusa Risorse anziché a terzi operatori economici da individuare tramite gara, in quanto unico referente per gli stessi, garantisce all'Ente un maggiore controllo sui servizi, con conseguente semplificazione amministrativa, anche dal punto di vista della riduzione degli oneri di controllo e monitoraggio, tenuto conto che la società, in quanto interamente partecipata, è soggetta a direzione e coordinamento dell'Ente, che ne effettua il controllo analogo e consente una gestione maggiormente flessibile ed adattabile ai mutamenti delle esigenze di gestione dei servizi stessi.

Richiamate le previsioni di cui all'art. 192 comma 2 del D. Lgs 50/2016 e accertata la sussistenza dei requisiti previsti per l'affidamento in house del servizio, si rappresenta quanto segue

Art. 1

Descrizione del sistema informatico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa

Il Libero Consorzio Comunale di Siracusa si avvale di un sistema informatico la cui configurazione è descritta nel rapporto del Censimento Allegato.

Le stazioni di lavoro, tutte o quasi con processori Intel, utilizzano sistemi operativi, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8 e Windows 10 nelle varie versioni L'Office Automation è garantito dalla presenza del pacchetto Microsoft Office in varie versioni.

La struttura del VI Settore si basa sulle seguenti sedi

- Sede Via Necropoli del Fusco
- Sede Amministrativa di Via Malta
- Sede Ufficio Turistico - INFOPOINT Via Roma
- Sede Via Tucidide – Protezione Civile

Art. 2

Oggetto della manutenzione

Il disciplinare ha per oggetto la **manutenzione, ordinaria e straordinaria, delle apparecchiature informatiche** specificate, nella tipologia e nelle quantità, nel presente Disciplinare. Tale elenco è soggetto a modifiche ed integrazioni, determinate dalla normale evoluzione del parco macchine, e il manutentore è tenuto a estendere il servizio alle nuove apparecchiature e decurtare quelle dismesse. In particolare, in relazione ai PC desktop completi di monitor, notebook, l'Amministrazione si riserva la possibilità di estendere il numero di postazioni soggette a manutenzione SW/HW. Le eventuali estensioni dei prodotti in manutenzione verranno attivate tramite la seguente procedura: il Settore VI comunica alla Società Siracusa Risorse, tramite PEC, l'elenco dei nuovi apparati da mantenere.

Il servizio di manutenzione comprende la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni, cadute e da negligenza o cattivo uso in genere.

La manutenzione consiste in:

- ✓ la **pulizia interna ed esterna delle apparecchiature informatiche** con cadenza semestrale;
- ✓ l'**assistenza Sistemistica dei Software di Base lato Client**;

# *Libero Consorzio Comunale di Siracusa*

## *VI SETTORE*

### *SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

#### Art. 3

Caratteristiche tecniche del servizio e della fornitura

Il servizio di manutenzione delle apparecchiature è strutturato come di seguito indicato.

#### Manutenzione Ordinaria

Siracusa Risorse, durante l'anno solare di durata dell'incarico, garantisce un numero illimitato di interventi al fine di garantire i seguenti servizi:

1. **l'efficienza del Parco HW**, mantenendo o riportando in condizioni di buon funzionamento ciascuna apparecchiatura;
2. **l'intervento** dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro degli uffici e cioè tutti i giorni, dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì, finalizzato alla analisi in loco delle anomalie, alla loro diagnosi ed all'accertamento della presenza di guasti o malfunzionamenti;
3. **il ripristino delle normali condizioni di funzionamento** durante il normale orario di lavoro degli uffici, e cioè tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì. Il servizio dovrà avvenire in loco, salvo particolari difficoltà per cui il ripristino potrà avvenire presso il laboratorio della Siracusa Risorse;
4. **la diagnosi e riparazione di guasti** di natura elettrica, elettronica, logica, meccanica o altro verificatisi nelle macchine oggetto del presente Discipinare;
5. **il tempo e la mano d'opera** necessarie per la sostituzione delle parti che Siracusa Risorse ritiene di dover sostituire per garantire il buon funzionamento delle apparecchiature, previa autorizzazione del responsabile incaricato;
6. **il trasporto** delle apparecchiature e parti di ricambio da e verso le sedi della Ente;
7. **lo smaltimento** di tutte le parti e/o gli elementi sostituiti;
8. sono esclusi dalla manutenzione preventiva e correttiva tutti gli apparati hardware specifici di sistema che per loro natura hanno già una assistenza specialistica garantita dal produttore.
9. Gli operatori della società in house dovranno fornire assistenza tecnica ed informatica al personale assegnato al servizio presso l'Infopoint turistico della sede di Via Roma nelle ricerche sui siti turistici in relazione ad eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, meeting, congressi ecc. , nella predisposizione di data base relativi al flusso turistico sul territorio e nell'elaborazione dei dati statistici.

Presso l'Infopoint turistico di Via Roma presta servizio 1 unità: **Grasso Salvatrice**

10. Per quanto riguarda l'Ufficio Statistica del Servizio Turismo deve essere favorita assistenza tecnica ed informatica al personale assegnato al servizio che svolge le seguenti funzioni:
  - rileva ed elabora i dati statistici riguardanti la ricettività ed il movimento turistico registrato giornalmente nelle strutture ricettive presenti in provincia di Siracusa, con modalità e procedure individuate dall'ISTAT e dalla Regione Sicilia;
  - verifica giornaliera delle strutture ricettive che non inseriscono i dati finalizzati alle informazioni statistiche ed invio di solleciti per il tramite della piattaforma web based Turist@t;
  - elaborazioni di specifici report per rispondere alle richieste di dati che pervengono dall'esterno (enti, associazioni, consorzi, operatori turistici, studenti, studi di ricerca etc);
  - gestione dei vari data base dei dati statistici annuali della ricettività e del flusso turistico registrato in provincia di Siracusa;
  - assistenza agli operatori turistici per la gestione della piattaforma e dell'inserimento dei dati;Le risorse umane coinvolte sono 3: **Di Lorenzo Francesco, Gurreri Rosalba, Incatasciato Salvatore.**
11. Una unità collabora a supporto del servizio della Protezione Civile: **Ricciardi Giuseppe**. Mentre l'altra unità si occupa della segreteria amministrativa informatica generale del Settore con responsabilità di archivio: **Lantieri Lidia**

# *Libero Consorzio Comunale di Siracusa*

## *VI SETTORE*

### *SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

#### Manutenzione preventiva

Le prestazioni di manutenzione preventiva delle apparecchiature informatiche devono essere programmate all'inizio dell'anno ed hanno lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti, quando questi sono in qualche modo prevedibili, e di mantenere le attrezzature in condizioni di funzionalità adeguate all'uso o di soddisfacente operatività.

Il servizio di manutenzione preventiva deve svolgersi con la periodicità trimestrale su tutte le apparecchiature e deve essere effettuato anche attraverso l'utilizzo di specifici software di diagnosi.

Gli interventi di manutenzione preventiva devono essere comprovati mediante l'emissione di un rapporto di lavoro cumulativo, controfirmato dal Capo Settore o suo delegato che ha in carico le attrezzature.

Il servizio di manutenzione preventiva deve riguardare tutte le apparecchiature informatiche in dotazione all'Ente.

#### Manutenzione e assistenza di tipo sistemistico

La manutenzione e l'assistenza di tipo sistemistico delle apparecchiature hardware dell'intero parco informatico del LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA devono essere svolte attraverso:

- 1) servizio di Help Desk, consistente in:
  - a) intervento di "primo soccorso" per una soluzione celere del guasto bloccante
  - b) intervento in teleassistenza
  - c) richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- 2) intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore
- 3) ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con strumentazione di qualità equivalente o superiore
- 4) ripristino / reinstallazione di:
  - Sistemi Operativi Windows 7, win 8, win 8.1 e win 10
  - Database MSSQL 2005 / MYSQL,
  - Pacchetti applicativi (MS Office in varie versioni e applicativi gestionali in uso presso gli Uffici)
- 5) eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete.

#### Struttura Assistenza Sistemistica CLIENT

Con il termine di Software di Base lato Client si intende riferirsi alle seguenti categorie: **Sistemi Operativi Client** ossia MS Windows che è installato nelle sue diverse edizioni sui PC o sui server dell'Ente e che necessita di aggiornamenti compatibili allo stato del proprio hardware (Windows Update);

**Software di Ufficio**, ossia tutti quei software di Office Automation utilizzati per l'automazione del lavoro d'ufficio (p.e. Word, Excel, Power Point, Access, Outlook, Publisher, FrontPage, Adobe Reader, e così via);

**Software Intermedio**, ossia tutti quei software installati sui Personal Computer, non appartenenti alla categoria del software applicativo, necessari per la funzionalità e l'integrazione nel sistema (p.e. software di comunicazione, software per la protezione, software di utilità sistemistica, software di interrogazione Data Base, e così via.)

Il servizio di Assistenza Sistemistica sui Client prevede la prevenzione e la rimozione di tutti i problemi di configurazione legati al Sistema Operativo e/o al Software di Ufficio e/o al Software Intermedio installato sui Personal Computer.

Si elencano a titolo di esempio le attività sistemistiche da prevedere periodicamente per ogni PC:

1. aggiornamenti del sistema operativo relativo alla Sicurezza di ogni PC
2. aggiornamenti di applicativi standard di mercato se risolutivi di problemi conosciuti
3. aggiornamento antivirus e scansione del sistema
4. controllo dello spazio occupato sull'hard disk e segnalazione di eventuali criticità riscontrate
5. eliminazione file temporanei del sistema operativo
6. internet ed applicativi

La manutenzione preventiva riguardante l'aggiornamento del software di sistema (Windows Update) e di programmi di office automation (patch correttive) dovrà svolgersi con periodicità ciclica, perlomeno trimestrale, e comunque tutte le volte che le criticità del sistema lo richiedano su tutte le attrezzature.

# *Libero Consorzio Comunale di Siracusa*

## *VI SETTORE*

### *SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

In tale ottica la Siracusa Risorse deve essere pienamente consapevole della struttura del Sistema Informatico nel suo complesso, della sua tipologia, della configurazione del parco HW, dei SW di Base. Sono altresì esclusi dall'assistenza di manutenzione e di aggiornamento tutti i particolari software specialistici in uso presso la Ente che non siano di office automation.

#### Art. 4

##### Modalità di Esecuzione

A fronte di ogni intervento ordinario, il personale incaricato da Siracusa Risorse deve compilare un rapporto/lavoro, con la descrizione dettagliata della prestazione effettuata e delle ore di lavoro utilizzate e consegnarlo al funzionario dell'Ente incaricato che lo siglerà a validazione dell'intervento.

Per l'esecuzione del servizio di manutenzione viene consentito alla Siracusa Risorse di immagazzinare, presso i locali dell'Amministrazione e per il tempo di durata contrattuale, quegli strumenti di manutenzione o parti che la Siracusa Risorse ritenga necessari per adempiere le obbligazioni derivanti dal presente punto.

La Siracusa Risorse ha libero accesso alle macchine per eseguirvi i servizi in questione, nel rispetto delle norme di Sicurezza.

Siracusa Risorse è tenuta a mantenere aggiornata una Banca Dati delle apparecchiature oggetto del contratto, comprensiva delle informazioni circa gli interventi effettuati, da rendere disponibile su richiesta su supporto informatico e da consegnare alla scadenza del contratto.

L'Amministrazione riconosce che la Siracusa Risorse non può garantire che il funzionamento delle macchine avvenga senza interruzioni ed errori.

Il servizio di manutenzione e di gestione operativa delle apparecchiature e dei programmi deve avvenire nei modi e nei tempi previsti definiti dal presente Disciplinare.

Le attività oggetto del presente Disciplinare devono essere svolte da personale specificamente autorizzato dall'Ente.

#### Art. 5

##### Orari di Esecuzione e Modalità d'Intervento

E'obbligatoria la disponibilità di almeno un operatore nella fascia oraria dalle ore 08,00 alle ore 14,00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. La Siracusa Risorse dovrà garantire l'intervento di assistenza entro i termini indicati nel presente Disciplinare.

Il personale in servizio, nell'espletamento delle rispettive mansioni, dovrà attenersi scrupolosamente alle direttive impartite dal Capo Settore.

La Siracusa Risorse, salvo diverse disposizioni, è tenuta a tenere memoria degli interventi di manutenzione effettuati.

Attesa l'esigenza inderogabile di garantire la continuità del servizio la Siracusa Risorse, in caso di agitazione sindacale comunque incidente sul perfetto espletamento del servizio oggetto della convenzione, dovrà far pervenire per iscritto, entro otto ore dall'inizio dell'agitazione, specifico avviso al *referente per l'Amministrazione*.

Sono a carico della Siracusa Risorse tutti i materiali occorrenti per la pulizia delle attrezzature, quali prodotti appropriati atti a non rovinare le attrezzature informatiche detergenti, lubrificanti, ecc., come pure tutti gli attrezzi.

I prodotti da utilizzare dovranno risultare regolarmente classificati nelle Registrazioni Ministeriali.

#### Art. 6

##### Nozioni di Carattere Generale

Ogni denuncia di malfunzionamento delle attrezzature informatiche dovrà essere comunicata dalla Società Siracusa Risorse direttamente al Capo Settore a mezzo di telefono, posta elettronica. Il Capo Settore registrerà su un apposito registro le denunce di malfunzionamento.

# *Libero Consorzio Comunale di Siracusa*

## *VI SETTORE*

### *SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

Tale sostituzione dovrà avvenire in attuazione di quanto disposto al precedente articolo che prevede la modalità di intervento e sostituzione.

Gli interventi dovranno essere eseguiti a regola d'arte.

Siracusa Risorse dovrà risarcire eventuali danni causati durante gli interventi sulle singole attrezzature, nonché garantire il ripristino dei dati memorizzati sul disco fisso compresi quelli del sistema operativo.

#### Art. 7

##### Sopralluoghi

Siracusa Risorse ha l'obbligo di visitare i luoghi di esecuzione. Alla visita sarà necessaria la presenza del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione al fine di prendere visione dell'edificio, aree esterne e attrezzature, impianti e quant'altro interessato all'esecuzione.

Al termine del sopralluogo l'operatore incaricato rilascerà una certificazione attestante l'avvenuto sopralluogo.

Siracusa Risorse da atto senza riserva di sorta: - di aver eseguito un attento e approfondito sopralluogo dell'edificio, aree esterne, attrezzature, impianti e quant'altro interessato all'esecuzione dell'appalto, così come descritto nel Disciplinare; di avere conseguentemente verificato e valutato, mediante la diretta conoscenza, i rischi connessi ai profili di sicurezza dell'edificio, locali, ambienti interni ed esterni, attrezzature, impianti e quant'altro interessato all'esecuzione della manutenzione così come descritto in questo Disciplinare, al fine di preordinare ogni necessario o utile presidio di protezione e di predisporre adeguati interventi di prevenzione e protezione verso i propri lavoratori.

#### Art. 8

##### Luogo delle Prestazioni

Le prestazioni saranno erogate presso gli Uffici del Settore, con riferimento operativo presso l'Ufficio del Capo Settore, salvo circostanze di carattere eccezionale per le quali saranno stabilite di volta in volta le modalità.

#### Art. 9

##### Responsabilità

Il Libero Consorzio Comunale di Siracusa è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale di Siracusa Risorse e di terzi nell'esecuzione della manutenzione/assistenza in oggetto.

#### Art. 10

##### Inadempienze e Penalità

Siracusa Risorse dovrà prestare il servizio nei modi, nei termini e forme previste dagli atti di tale Disciplinare. In caso di manchevolezze, ritardi o inadempienze, senza giustificati motivi preventivamente e tempestivamente comunicati al competente ufficio e dallo stesso accettati, saranno valutate eventuali penali.

#### Art. 11

##### Comportamento del personale in servizio

Il personale in servizio deve mantenere un contegno riguroso e corretto.

SIRACUSA RISORSE s'impegna a richiamare, multare e, se del caso, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile.

L'Ente si riserva inoltre la possibilità di ricusare gli operatori incaricati dalla Siracusa Risorse in esecuzione di contratto per gravi motivi di ordine tecnico e/o disciplinare.

In questo caso la Siracusa Risorse dovrà nominare, entro 30 giorni dalla ricusazione, un sostituto di gradimento dell'Amministrazione a pena di rescissione contrattuale.

In questo periodo la Siracusa Risorse fornirà comunque personale di supporto all'attività dell'Ente.

# *Libero Consorzio Comunale di Siracusa*

## *VI SETTORE*

### *SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

Art. 12

Profilo del personale

Gli operatori nominati da Siracusa Risorse devono essere in possesso di profili professionali idonei a garantire il corretto svolgimento delle mansioni richieste.

Siracusa Risorse è tenuta a comunicare all'Ente, i nominativi degli incaricati al servizio per ognuno dei ruoli richiesti.

Art. 13

Quadro Economico

Il corrispettivo annuale relativo complessivo ammonta a € **193.134,00** oltre IVA 22%, secondo lo schema di seguito riportato, così come rappresentato dalla Società in house di che trattasi con nota prot. n. 552 del 04-03-2024:

#### Unità in servizio

Unità' in forza al servizio	Ore settimanali	Ulteriori Unità richieste per il servizio	Totale Unità
6	30	0	6

Dipendente	Retribuzione	Servizio di appartenenza
Di Lorenzo Francesco	€ 32.189,00	Turismo
Grasso Salvatrice	€ 32.189,00	Infopoint
Gurreri Rosalba	€ 32.189,00	Turismo
Incatasciato Salvatore	€ 32.189,00	Turismo
Lantieri Lidia	€ 32.189,00	Segreteria del VI Settore
Ricciardi Giuseppe	€ 32.189,00	Protezione Civile
<b>Totale</b>	<b>€ 193.134,00</b>	

Art. 14

Obblighi- Previdenziali

Siracusa Risorse è tenuta all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali.

Art. 15

Infortunati e Danni

Siracusa Risorse dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.

La Siracusa Risorse risponderà direttamente dei danni alle persone o alle cose comunque provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Libero Consorzio Comunale Di Siracusa.

La Siracusa Risorse è tenuta a stipulare idonea polizza assicurativa avverso i rischi derivanti dalla responsabilità civile.

*Libero Consorzio Comunale di Siracusa*  
**VI SETTORE**  
*SVILUPPO ECONOMICO, AUTOSCUOLE E PROTEZIONE CIVILE*

Art. 16

Controlli sulle forniture e sull'esecuzione del servizio

Il Capo Settore effettua il controllo sulla regolarità nell'esecuzione della manutenzione, dell'assistenza informatica e tecnica

**DURATA DEL SERVIZIO**

L'affidamento ha la durata di n. 1 anno.

*Il Capo del VI Settore*  
*Dott.ssa Caterina Sarcia*  
