

Libero Consorzio Comunale di Siracusa  
XI SETTORE

Servizio di Assistenza Tecnica e Informatica

---

**DISCIPLINARE**  
**SERVIZIO DI**  
**ASSISTENZA TECNICA ED INFORMATICA**  
**ANNO 2024**

Libero Consorzio Comunale di Siracusa  
XI SETTORE

Servizio di Assistenza Tecnica e Informatica

---

Sommario

Art. 1 Descrizione del sistema informatico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa

Art. 2 Oggetto della manutenzione.....

Art. 3 Caratteristiche tecniche del servizio e della fornitura .....

    Manutenzione Ordinaria.....

    Manutenzione preventiva.....

    Manutenzione e assistenza di tipo sistemistico.....

    Struttura Assistenza Sistemistica CLIENT .....

Art. 4 Modalità di Esecuzione.....

Art. 5 Orari di Esecuzione e Modalità d'Intervento.....

Art. 6 Nozioni di Carattere Generale.....

Art. 7 Luogo delle Prestazioni.....

Art. 8 Responsabilità.....

Art. 9 Inadempienze e Penalità.....

Art. 10 Comportamento del personale in servizio.....

Art. 11 Profilo del personale.....

Art. 12 Quadro economico.....

Art. 13 Obblighi- Previdenziali.....

Art. 14 Infortuni e Danni .....

Art. 15 Controlli sulle forniture e sull'esecuzione del servizio .....

Dato atto che:

- con delibera commissariale n. 9 del 22/01/2024 è stata autorizzata la prosecuzione del rapporto di servizio con la società Siracusa Risorse S.p.A. fino al 31/03/2024;
- 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 dei servizi 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* dei servizi alla Siracusa Risorse, 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 XI Settore si basa sulle seguenti sedi:

- Sede Amministrativa di via Roma

#### Art. 2

Oggetto della manutenzione

Il disciplinare ha per oggetto la **manutenzione, ordinaria 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

Servizio di Assistenza Tecnica e Informatica

verranno attivate tramite la seguente procedura: il Settore XI "Avvocatura" comunica alla Siracusa Risorse, tramite fax o 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;**

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 avverrà in loco;
4. **l'assistenza tecnica ed informatica al personale del Settore Avvocatura:** disposizioni di primo intervento, attinenti le problematiche su PC e dispositivi elettronici, rilevate e backup delle procedure inerenti il Settore Avvocatura.

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:

Servizio di Assistenza Tecnica e Informatica

- 1) servizio di Help Desk, consistente in:
- a) intervento di "primo soccorso" per una soluzione celere del guasto bloccante

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.

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.

Servizio di Assistenza Tecnica e Informatica

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 dalla 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 comunicato 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.

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

### Luogo delle Prestazioni

Le prestazioni si effettueranno presso il Settore Avvocatura nella sede di Via Roma n. 31, 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.

Libero Consorzio Comunale di Siracusa  
XI SETTORE

Servizio di Assistenza Tecnica e Informatica

---

Art. 8  
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, del Libero Consorzio Comunale di Siracusa e di terzi nell'esecuzione della manutenzione/assistenza in oggetto.

Art. 9  
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. 10  
Comportamento del personale in servizio

Il personale in servizio deve mantenere un contegno riguardoso 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.

Art. 11  
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. 12  
Quadro Economico

Il presente quadro economico indica i costi orari differenziati per attività e per urgenza di intervento. I costi indicati sono iva esclusa.

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
| <b>ASSISTENZA POSTAZIONI</b><br>Assistenza ordinaria |  | Entro 7 giorni dalla richiesta |
|  |  | Entro 1 giorno dalla richiesta |
|  |  | Entro 4 ore dalla richiesta    |

Servizio di Assistenza Tecnica e Informatica

---

**Art. 13**

**Obblighi- Previdenziali**

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

**Art. 14**

**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.

**Art. 15**

**Controlli sulle forniture e sull'esecuzione del servizio**

Il Capo Settore effettua il controllo sulla regolarità nell'esecuzione dell'assistenza tecnica ed informatica.

Il corrispettivo annuale relativo all'impiego di una unità per mesi 12 ammonta a € 32.189,65, escluso di IVA, secondo lo schema di seguito riportato:

**Unità in servizio**

| <b>Unità' in forza al servizio</b> | <b>Ore settimanali</b> | <b>Ulteriori Unità richieste per il servizio</b> | <b>Totale Unità</b> |
|------------------------------------|------------------------|--|---------------------|
| <b>1</b>                           | <b>30</b>              | <b>0</b>   | <b>1</b>            |

**DURATA DEL SERVIZIO**

L'affidamento ha la durata di n. 12 mesi.