



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



CAPITOLATO TECNICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DEL SISTEMA INFORMATICO E INFORMATIVO DI AFOL MONZA E BRIANZA IN ACCORDO QUADRO QUADRIENNALE 01.01.2023- 31.12.2026

Premessa

Afol MB intende avvalersi di un servizio di assistenza e manutenzione Hardware e Software esteso a tutti i sistemi informatici e informativi aziendali.

Tale servizio, come meglio delineato di seguito, comprende il supporto ad Afol mb nello sviluppo, nella crescita, nell'adeguamento alle prescrizioni di Agid (ex CNIPA), del Garante per la Privacy, del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, della Soprintendenza Archivistica, ecc., nella direzione della digitalizzazione della P.A., della dematerializzazione e dell'e-government; Gestione diretta per Nostro conto dei rapporti con terze parti, ove vi fosse la necessità.

Si riportano qui di seguito gli elementi principali che costituiscono il sistema informatico di Afol MB.

Risorse tecnologiche

Il sistema informatico di Afol MB è un sistema complesso che si articola su diverse sedi, oltre alla Direzione Centrale:

- Centro di Formazione Professionale "Terragni" di MEDA, Via Tre Venezie, 63
- Centro di Formazione Professionale "Pertini" di SEREGNO, Via Monte Rosa, 10
- Centro di Formazione Professionale "Marconi" di CONCOREZZO, Via De Amicis, 16
- Centro per l'impiego di Cesano Maderno Corso Europa, 12/B - Cesano Maderno
- Centro per l'impiego di Monza via Bramante da Urbino 9 - Monza
- Centro per l'impiego di Seregno via Monte Bianco 7 - Seregno
- Centro per l'impiego di Vimercate via Cavour 72 - Vimercate
- Sedi decentrate del Centro per l'impiego di Monza via Cernuschi, 8 e via Cernuschi 6 - Monza

Si precisa, sin da ora, che il servizio potrà essere esteso anche alle ulteriori e nuove sedi che saranno acquisite in futuro da Afol MB.

Tale sistema informativo è composto da risorse tecnologiche che richiedono un costante monitoraggio e manutenzione parallelamente allo sviluppo.

La tabella illustra le quantità di apparati soggetti a manutenzione raggruppati per tipologie tecnologiche.

Apparati tecnologici soggetti a manutenzione	Q.tà
--	------



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



PC fissi amministrazione	42
PC fissi didattica	191
Notebook ad uso personale	158
Notebook ad uso didattico (Terragni, Pertini, Marconi)	19
Monitor	406
Lavagne LIM	7
TV per la Didattica	34
Proiettori	16
Stampanti/Fotocopiatrici	69
Server	68
Apparati rete	116
Firewall	13
Linee dati	14
Linee telefoniche/Fax	22
Telefoni/Fax	163
Centralini telefonici	7
Totale PC	410
Totale Tecnologia Attiva	1.755

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO - DURATA E IMPORTO

L'appalto ha per oggetto la gestione dei sistemi informatici in termini di manutenzione, assistenza e sviluppo come di seguito specificato. Il contratto sarà stipulato nelle forme dell'accordo quadro di durata quadriennale dal 1.01.2023 con scadenza 31.12.2026. Per le modalità di stipulazione attraverso lo strumento dell'accordo quadro si rinvia al documento allegato al presente capitolato recante "Foglio patti e condizioni accordo quadro".

Il contratto, stipulato nelle forme dell'accordo quadro ai sensi dell'art. 54 D.Lgs 50/2016, avrà durata quadriennale, dal 1.01.2023 con scadenza 31.12.2026. Per le modalità di stipulazione attraverso lo strumento dell'accordo quadro si rinvia al documento allegato al Capitolato recante "Foglio patti e condizioni accordo quadro". L'importo totale dell'accordo quadro è pari a euro 100.000,00 (centomila/00), dal 01.01.2023 al 31.12.2026; la spesa massima stimata su 12 mesi è pari a euro 20.000,00, escluso IVA; il singolo contratto attuativo potrà avere durata variabile in base alle necessità riscontrate. L'importo stimato del singolo contratto attuativo è pari a euro 20.000,00 sulla base di un costo orario fisso pari a euro 40,00 (salvo migliorie), escluso IVA; tale importo si considera comprensivo di tutto, utilizzabile sia in presenza che da remoto, spese e oneri ed eventuali trasferte del personale (per le ore in presenza) incluse.



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



Gli interventi consisteranno nelle seguenti azioni:

Assistenza, manutenzione e sviluppo nelle seguenti aree:

A) Assistenza e manutenzione Sistemistica sui Server;

Si richiede l'assistenza per aggiornamento, manutenzione e sviluppo su:

- Server con sistema Operativo Microsoft Windows 2016-2019
- Configurazione di servizi Server 2016-2019
 - AD, DHCP, DNS, Repliche, etc...
 - Configurazione e sviluppo di script
- Gestione del domino aziendale
- Gestione File server
- Implementazione di servizi e software Microsoft evolutivi del sistema
- Configurazione di Azure
- Gestione del Server Centralino aziendale implementato su sistema Asterisk
- Riparazione\sostituzione di parti o apparati danneggiati, previo preventivo

B) Assistenza, gestione e sviluppo di Microsoft 365 Business Premium

- Manutenzione del Tenant afolmonzabrianza.onmicrosoft.com
- Assistenza sulle app del pacchetto Microsoft 365
- Configurazione dei servizi
- Configurazione della sicurezza e conformità
- Suggerimenti migliorativi

C) Assistenza e manutenzione su apparati di rete

- Gestione Switch Managed
- Configurazione VLAN
- Configurazione e gestione Reti WiFi
- Virtualizzazione di server e client desktop
- Riparazione\sostituzione di parti o apparati danneggiati, previo preventivo

D) Sicurezza dei dati

- Monitoraggio dello stato della rete



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



- Monitoraggio dello stato dei server
- Politiche di Patching
- Implementazione di servizi di sicurezza

E) Aggiornamento, Assistenza e manutenzione su server virtuali e disaster recovery

- Sistema di virtualizzazione con VMWare;
- Gestione e aggiornamento delle macchine virtuali
- Sistema di Backup dei dati con sistema VEEAM Backup
- Sostituzione parti Hardware (scheda madre, rete, video, HD, RAM, tastiere, ecc..)
- Implementare e/o suggerire politiche di disaster recovery.
- Riparazione\sostituzione di parti o apparati danneggiati, previo preventivo

PRESTAZIONI OPZIONALI ai sensi dell'art. 106 D.Lgs 50/2016

L'operatore economico, per tutto il periodo contrattuale, previa presentazione di preventivo al RUP, sarà tenuto ad eseguire forniture di componenti hardware e software per l'Ente qualora necessarie al ripristino urgente del sistema. L'importo della prestazione verrà imputato all'accordo quadro.

Modalità di esecuzione

Le attività previste per la gestione operativa del sistema informatico qui di seguito riportate:

- help desk al reparto IT di Afol MB per problemi hardware, software e/o di utilizzo di uno degli stessi, così articolato:
 - ricezione della chiamata
 - pianificazione attività
 - intervento e risoluzione del problema;
- supporto tecnico informatico;
- monitoraggio del sistema (apparati attivi) e dell'infrastruttura di rete (cablaggio) e mantenimento dello stato di massima efficienza;
- gestione delle postazioni di lavoro con aggiunta, rimozione ed aggiornamento:
 - installazione e configurazione delle nuove postazioni di lavoro;
 - rimozione delle postazioni di lavoro ritenute obsolete od inutilizzate;
 - interventi periodici di aggiornamento del sistema operativo, programmi di



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



produttività individuale, applicativi specifici;

- amministrazione e gestione ordinaria dei server:
 - verifica e mantenimento dello stato di massima efficienza dei server;
 - aggiornamento periodico di versione dei sistemi operativi e delle procedure aziendali e/o banche dati;
- gestione e manutenzione delle banche dati e dell'archivio documentale dell'ente;
- gestione inventario beni informatici e scambio di informazioni continuo con l'Ufficio IT, al fine dell'elaborazione dell'inventario dei beni mobili patrimoniali di Afol MB;
- pianificazione e verifica quotidiana delle copie di back-up dei dati;
- adeguamento dei sistemi informatici alle normative sulla Sicurezza dei Dati e privacy e relativa consulenza agli uffici aziendali;
- supporto agli uffici aziendali per la gestione degli adeguamenti normativi relativi agli applicativi utilizzati;
- attività standard di verifica dello stato di aggiornamento e di corretta configurazione dei software e degli apparati preposti a garantire la sicurezza del sistema;
- attività mirate a razionalizzare la distribuzione di attrezzature informatiche o tecnologiche in senso più ampio e la spesa per le stesse; più precisamente:
 - razionalizzazione degli impianti di telefonia fissa e mobile
 - razionalizzazione dei contratti di telefonia
- gestione degli accessi ai file server e alle cartelle condivise;
- gestione del Tenant afolmonzabrianza.onmicrosoft.com
- assistenza su Microsoft 365
- gestione dell'upgrade dei sistemi operativi di tutti i server di Afol.

Si fa presente l'obbligo per l'operatore economico di erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico che potranno aversi nel corso della durata dell'accordo quadro; a tal riguardo risulta responsabilità dell'operatore economico l'obbligo di adeguare le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi senza alcun onere.

Gli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso sono pari a € **0,00**.

Afol MB nel suo esclusivo interesse, si riserva la facoltà di ampliare o comunque modificare la consistenza dell'appalto fino alla concorrenza di un quinto dell'importo dello stesso, ai sensi



dell'art. 106, comma 12 del D.Lgs. 18/04/2016 n. 50, nei limiti dell'importo previsto per l'affidamento diretto (euro 139.000,00).

Art. 2 - MODALITA' E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di cui all'art. 1 possono essere svolti sia in presenza on site che da remoto.

La manutenzione correttiva delle attrezzature in uso all'ente sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento e/o anomalia.

La ditta appaltatrice fornirà i componenti necessari agli interventi di riparazione e/o controlli dietro presentazione di un preventivo di spesa e previo riscontro del R.u.p.

L'assistenza o la manutenzione on site verranno concordati con i tecnici ITC in relazione agli orari e presso le sedi ove le apparecchiature sono installate o predisponendo la relativa attività sistemica mediante assistenza da remoto.

Il servizio di assistenza in remoto dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8: 00 alle 17.30.

I servizi saranno svolti secondo necessità garantendo la reperibilità telefonica o mezzo posta elettronica per 5 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8: 00 alle 17.30.

Ogni due mesi, prima di emettere la fattura, il Tecnico dell'operatore economico rilascerà rapporto con dettaglio sulle attività svolte e le ore impiegate. Tale rapporto dovrà essere verificato e validato dal RUP; solamente in seguito alla validazione sarà possibile per l'operatore economico emettere eventuale fattura nel rispetto delle tempistiche previste dal contratto.

La ditta affidataria dovrà proporre e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzare gli impatti sulla funzionalità della rete e delle singole apparecchiature.

Qualora Afol MB ritenga che la figura impiegata nell'esecuzione delle prestazioni di appalto non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, ne darà comunicazione all'impresa, che è tenuta a proporre un'adeguata sostituzione.

Eventuali disservizi legati figure professionali imputate al servizio saranno da ricondursi esclusivamente all'operatore economico. Si rinvia a quanto previsto nella lettera di invito e/o nel contratto di appalto con riferimento all'applicazione di penali.

Art. 3 Corrispettivi e fatturazione

Il fornitore emetterà fatture elettroniche effettuato intestate ad Afol Monza e Brianza- via Tre Venezie, 63 - 20821 Meda (p. iva n. 06413980969) ogni due mesi .



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



L'appaltatore non avrà diritto ad alcun pagamento o compenso per servizi eseguiti in più, oltre a quelli previsti e regolarmente autorizzati, qualunque sia la motivazione che l'affidatario stesso possa addurre a giustificazione della loro esecuzione. I pagamenti stessi saranno disposti a mezzo mandati diretti intestati all'aggiudicatario.

Il pagamento avverrà tramite b.b. a 30 gg. su un conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva acceso presso banche o poste italiane s.p.a.

Le fatture dovranno essere inviate tramite il sistema di interscambio dell'agenzia delle entrate; a tal riguardo si informa che l'indirizzo pec cui fare riferimento, in sostituzione dello sdi, è il seguente: fatture@pec.afolmonzabrianza.it.

Afol Mb è assoggettata al meccanismo della scissione dei pagamenti come da art. 3, comma 1, del d.l n. 148/2017; il corrispettivo sarà pagato da Afol Mb entro 30 (trenta) giorni dalla data fattura elettronica e previa verifica di regolarità fiscale e contributiva e conferma dello svolgimento del servizio da parte del responsabile competente; si conviene la sospensione del termine di pagamento delle fatture per il periodo dal 16 dicembre al 15 gennaio per oggettive esigenze connesse alla chiusura e riapertura dell'esercizio finanziario.

In base all'art. 1 co. 209 della l. n. 244/2007 e al D.m. n. 55/2013 le fatture dovranno essere trasmesse in forma elettronica, secondo il formato di cui all'allegato a del citato dm 55/2013. La fattura che dovrà essere emessa conformemente all'allegato b "regole tecniche" del dm 55/2013 **do**vrà **obbligatoriamente riportare Cig indicato sul contratto**. In mancanza di tali elementi nella fattura elettronica, Afol mb non potrà procedere al pagamento della fattura stessa. In base all'art. 17 ter dpr 633/1972 introdotto dalla legge di stabilità 2015 (l. n. 190/2014), cd. "split payment", l'aggiudicatario emetterà fattura con imponibile e iva. Afol Mb corrisponderà alla stessa l'imponibile esposto in fattura e verserà l'importo dell'iva direttamente all'erario.

La fattura emessa dall'aggiudicatario dovrà contenere la dicitura "scissione dei pagamenti - art. 17-ter del dpr n. 633/1972".

ART. 4 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i, a pena di nullità del contratto. Tutti i movimenti finanziari relativi all'intervento per pagamenti a favore dell'appaltatore, o di tutti i soggetti che eseguono lavori, forniscono beni o prestano servizi in relazione all'intervento, devono avvenire mediante bonifico bancario o postale, ovvero altro mezzo che sia ammesso dall'ordinamento giuridico in quanto idoneo ai fini della tracciabilità. Tali pagamenti devono avvenire utilizzando i conti correnti dedicati. Le prescrizioni suindicate dovranno essere riportate anche nei contratti sottoscritti con subappaltatori e/o subcontraenti a qualsiasi titolo interessati all'intervento. L'appaltatore si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



alla prefettura-ufficio territoriale del governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 5 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

AFOL Monza Brianza ha facoltà, anche in deroga agli artt. 1455 e 1564 C.C., di promuovere la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del C.C. e ai sensi del D.Lgs 50/2016, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa dei danni, nelle seguenti ipotesi:

- a) inosservanza delle disposizioni in materia di cessione del contratto e subappalto;
- b) gravi violazioni contrattuali, anche non reiterate, che comportino il pregiudizio della sicurezza e della salute degli utenti e dei lavoratori addetti al servizio;
- c) mancata, anche singola, prestazione dei servizi, fatte salve le cause di forza maggiore. Non sono in ogni caso considerate cause di forza maggiore gli scioperi, le agitazioni sindacali e le condizioni meteorologiche, salvo quelle derivanti da calamità naturali;
- d) mancato rispetto degli obblighi assicurativi, previdenziali ed assistenziali nei confronti del personale dipendente;
- e) mancato rispetto dei contratti collettivi, giudizialmente e definitivamente accertato;
- f) fallimento, messa in liquidazione od apertura di altra procedura concorsuale;
- g) ogni altra inadempienza o fatto, non espressamente contemplati nel presente articolo, che rendano impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del C.C. In tali casi AFOL Monza Brianza potrà risolvere di diritto il contratto comunicando all'appaltatore, con posta elettronica certificata (PEC), di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa ed indicando la data dalla quale la risoluzione produrrà i propri effetti. La risoluzione avrà effetto immediato nei casi di particolare gravità e pregiudizio del servizio. La risoluzione anticipata del contratto comporterà l'incameramento della cauzione, l'applicazione delle penalità previste ed il risarcimento dei danni conseguenti.

Art. 6 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Il subappalto è ammesso secondo quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, a condizione che la possibilità di avvalersi di tale istituto venga dichiarato in sede d'offerta. E' fatto divieto al fornitore di cedere il contratto, in tutto o in parte le attività affidate, nonché i crediti da esso derivanti.

Art. 7 STIPULA DEL CONTRATTO

Il Contratto potrà essere stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata. Non



Azienda Speciale
sottoposta a direzione e
coordinamento della
Provincia di Monza e
della Brianza

Area ICT
Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)
Tel. 0362.313823
help.info@afolmb.it
www.afolmonzabrianza.it



è consentito apportare varianti, anche parziali, al presente documento; Il Direttore dell'esecuzione del contratto è Giuseppe Longo. Qualsiasi spesa presente e futura inerente al contratto sarà a completo carico dell'appaltatore.

Art. 8 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

In ossequio a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679, dal D.lgs. 196/2003 e successive modifiche, i dati forniti dal concorrente verranno trattati esclusivamente per lo svolgimento della presente procedura e per le finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti, all'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, nonché disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e di controllo. Il conferimento di dati ha natura obbligatoria connessa all'inderogabilità degli adempimenti da svolgere; il trattamento dei dati avverrà con l'ausilio di supporti cartacei, informatici e telematici secondo i principi di correttezza e massima riservatezza previsti dalla legge. I dati personali forniti attraverso la presente procedura di gara sono utilizzati da AFOL Monza Brianza, Titolare del trattamento, con sede legale in Via Grigna 13 – Monza, MB – PEC: areatecnica@pec.afolmonzabrianza.it - Telefono 0362-341125. Per l'esercizio dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione o per opporsi al trattamento è possibile contattare direttamente il Titolare del trattamento (DPO) dott. Bachiocchi Stefano, all'indirizzo presente nella sezione Privacy del Sito Istituzionale (<https://www.afolmonzabrianza.it/privacy/>). Nella stessa sezione è presente l'informativa completa.

Art. 9 ONERI FISCALI

Saranno a carico dell'appaltatore, che s'impegna al pieno assolvimento, le imposte e tasse comunque derivanti dalla gestione dei servizi oggetto dell'appalto.

Art. 10 CONTROVERSIE

Per la definizione delle controversie si farà ricorso all'autorità giudiziaria competente per territorio. La sede di competenza è quella di Monza. È espressamente esclusa la compromettibilità in arbitri per qualunque evenienza che possa insorgere durante la fase dell'esecuzione del rapporto contrattuale.

Art. 11 RINVIO

Per tutto quanto non espressamente citato nel presente capitolato, è fatto rinvio al Codice Civile, e a tutte le disposizioni di legge e regolamentari vigenti nelle materie oggetto dell'appalto.

Art. 12 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 è il dott. Giuseppe Longo.

**La presente copia e' conforme all'originale depositato
presso gli archivi dell'Azienda**

F9-09-4F-0B-88-F7-FE-52-05-51-41-26-E8-46-18-C4-2B-1E-D2-97

CAdES 1 di 1 del 28/11/2022 09:59:59

Soggetto: RIVA BARBARA

S.N. Certificato: 1830 EB

Validità certificato dal 29/06/2022 15:43:21 al 29/06/2025 01:00:00

Rilasciato da InfoCamere Qualified Electronic Signature CA, InfoCamere S.C.p.A., IT
