



Automobile Club Cuneo

**AVVISO PUBBLICO APERTO AL MERCATO
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA
SISTEMISTICA INFORMATICA PER GLI UFFICI DELL’ENTE E
DELLE DELEGAZIONI IN PROVINCIA**

1. Committente: Automobile Club Cuneo (C.F. 00163030042), con sede in Piazza Europa 5, c.a.p. 12100 Cuneo (CN), sito istituzionale www.cuneo.aci.it PEC: automobileclubcuneo@pec.aci.it - Responsabile del Procedimento: Dr. Giuseppe De Masi.

2. Oggetto e Prestazioni:

2.1. Oggetto: affidamento del servizio di assistenza sistemistica informatica per gli uffici dell’Ente e delle delegazioni in provincia.

2.2. Prestazioni: il soggetto affidatario del servizio è tenuto allo svolgimento delle seguenti prestazioni:

- Assistenza base:

servizio di teleassistenza, per verifica e risoluzione delle problematiche quali a titolo esemplificativo: ripristino del sistema operativo dell’elaboratore a causa di guasto accidentale e/o virus o errore da parte dell’operatore, ove non sussista dolo dello stesso (il guasto causato da virus rientrerà nella presente assistenza solo ed esclusivamente con la presenza di un adeguato antivirus già installato nel sistema); aggiornamento sistema operativo, programmi e/o drivers, già presenti nell’elaboratore. Supporto per la risoluzione dei problemi di carattere informatico volta al ripristino della normale operatività. Risoluzione dei problemi di tipo sistemistico (sistema operativo, instabilità, rallentamenti, password, backup, applicativi Microsoft, eventuale ripristino configurazione e funzionalità); Supporto telefonico). Gestione e manutenzione server con relativo sistema operativo installato. Risoluzione problemi di networking. Gestione apparati di sicurezza (Firewall). Manutenzione dei servizi di posta elettronica. Formazione tecnica per problemi specifici e ricorrenti.

Esclusioni:

- Assistenza on-site ove necessaria per la risoluzione dei guasti HW e SW non risolvibili in teleassistenza;
- Pezzi di ricambio, per i quali dovrà essere fornito un preventivo prima di effettuare l'intervento;
- Upgrade dei sistemi operativi/programmi e gestione delle estensioni di garanzia.
- Nuove implementazioni e/o installazioni di hardware nuovo (acquistato da terzi).

L'A.C. Cuneo potrà contattare l'impresa attraverso le seguenti modalità:

- A. Telefono (centralino o cellulare del tecnico)
- B. E-mail
- C. Sito web

La presa in carico della richiesta di assistenza deve avvenire **entro le 4 ore lavorative**. Dopo la presa in carico della chiamata e la valutazione da parte del tecnico dell'impresa della gravità del problema segnalato, allo stesso dovrà essere assegnato un livello di priorità come indicato successivamente.

Errore bloccante generale:

Assegnato ad un problema in ambiente Server o client che impedisce l'utilizzo di un'applicazione o che determina un danno o una perdita irreversibile di dati per una pluralità di posti di lavoro – l'intervento deve avvenire **entro le otto ore lavorative**

Errore non bloccante generale:

Assegnato ad un problema in ambiente server che impedisce parzialmente l'utilizzo di una o più funzionalità per una pluralità di posti di lavoro oppure ad un problema presso un singolo posto di lavoro che impedisce l'utilizzo di un'applicazione condivisa con altri utenti

Errore non bloccante per il singolo utente:

Viene assegnato ad un problema presso un singolo posto di lavoro segnalato da un utente che non è in grado di fruire di almeno una funzionalità.

Relativamente agli errori non bloccanti la Ditta dovrà comunque intervenire con la massima tempestività possibile e comunque **non oltre le 24 ore**.

Data di pubblicazione dell'avviso sul sito Istituzionale della Committente indicato al Punto 1	6 maggio 2022
--	---------------

L'obiettivo primario del servizio di Help Desk deve essere la risoluzione delle richieste durante il primo contatto con l'utente tramite strumenti di remote control. Nel caso in cui non sia possibile risolvere la problematica tramite intervento remoto la Ditta dovrà attivarsi per prevedere un intervento del suo personale on-site.

Ogni richiesta di supporto dovrà essere identificata e tracciata tramite un'applicazione di trouble ticketing messa a disposizione della Ditta in modo che A.C. Cuneo possa seguire il flusso di lavorazione e determinare la qualità del servizio offerto.

L'orario di erogazione del servizio di assistenza dovrà essere dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 13,00 e dalle ore 13,30 alle ore 17,30.

- 3. Durata:** La durata del presente affidamento è triennale (dalla data di stipula del contratto), con facoltà di rinnovo espresso di un ulteriore anno da esercitarsi entro tre mesi dalla scadenza contrattuale e alle medesime condizioni tecniche ed economiche del contratto originario, secondo le modalità previste dalla normativa in vigore al momento della scadenza dell'appalto.

Alla scadenza potrà essere ammessa una "proroga tecnica" al solo scopo di avviare e/o completare la nuova procedura di scelta del contraente (art. 106, comma 11, D.lgs. 50/2016).

- 4. Importo:** La base dell'importo per l'appalto del servizio è determinato, per il "contratto base" per tre anni in €. 7.200,00 oltre IVA (ovvero €. 200,00 mensili oltre IVA);

Base dell'importo per gli interventi on-site:

- INTERVENTI SISTEMISTICI SU INFRASTRUTTURE DI RETE (PC, stampanti, networking, montaggio e smontaggio apparati) €. 48,00/ora (minimo fatturabile 1 ora. Successivo ad 1 ora in proporzione);

- INTERVENTI SISTEMISTICI SU INFRASTRUTTURE CRITICHE (Firewall, Server virtual, Posta elettronica, Backup) €. 56,00/ora (minimo fatturabile 1 ora. Successivo ad 1 ora in proporzione);

Per gli interventi on-site verrà corrisposto un importo fisso di diritto di chiamata (senza fatturazione di ore di viaggio), che viene determinato nella base di €. 48,00 oltre IVA per distanze chilometriche superiori a 50 km (A/R).

Data di pubblicazione dell'avviso sul sito Istituzionale della Committente indicato al Punto 1	6 maggio 2022
--	---------------

5. Requisiti:

I soggetti interessati all'affidamento del presente servizio devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) assenza dei motivi di esclusione previsti dall'art. 80 del D.lgs 50 del 2016;

6. Procedura:

Il soggetto interessato deve trasmettere all'indirizzo di PEC indicato al punto 1 il Modulo di Dichiarazione firmato digitalmente allegato alla presente;

7. Procedura di affidamento

Alla scadenza del termine per l'invio delle manifestazioni di interesse, l'Ente procederà all'indizione della procedura di affidamento ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. A), del D.lgs. n. 50/2016, con invito a presentare offerta a tutti coloro che avranno risposto al presente avviso, al fine di garantire la massima partecipazione. Qualora non pervenga alcuna manifestazione di interesse entro la data di scadenza fissata nel presente avviso, si procederà con l'affidamento diretto del servizio di cui trattasi con scelta dell'affidatario da parte dell'Ente. Tale facoltà è prevista anche qualora pervenisse all'Amministrazione un'unica manifestazione di interesse.

8. Criterio di aggiudicazione

La successiva procedura di affidamento sarà aggiudicata applicando il criterio del minor prezzo di cui all'art. 95 del D.lgs. 50/2016.

9. Termine di ricezione delle manifestazioni di interesse

Il termine di ricezione dei documenti sopra indicati tramite PEC è fissato nel **giorno 23 maggio 2022 alle ore 20:00.**

10. Pubblicità e revocabilità dell'avviso

Il presente avviso è pubblicato sul sito Istituzionale dell'Automobile Club Cuneo indicato al punto 1. L'Ente si riserva in ogni momento e fino alla formalizzazione dell'affidamento di revocare il presente avviso a proprio insindacabile giudizio.

11. Esclusioni delle manifestazioni di interesse. Saranno escluse le manifestazioni di interesse:

- pervenute oltre la scadenza indicata nel presente avviso;
- mancanti della firma digitale da parte del legale rappresentante o soggetto munito di

Data di pubblicazione dell'avviso sul sito Istituzionale della Committente indicato al Punto 1	6 maggio 2022
---	---------------

procura.

12. Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuto l'Automobile Club Cuneo. I suoi dati personali sono trattati senza il Suo consenso espresso (art. 6 lett. b, c GDPR), per le seguenti Finalità:

- esecuzione della presente procedura e degli adempimenti previsti per le Amministrazioni Pubbliche ai sensi del D.lgs. 50/2016 "Codice dei Contratti Pubblici".

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati. In ogni momento, Lei potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679. Il Titolare del trattamento è l'Automobile Club Cuneo, Piazza Europa 5 - 12100 Cuneo. Informiamo inoltre che i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, salvo le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici, a consulenti o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi di legge. I suoi dati non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea. Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata all'Automobile Club Cuneo all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo email: segreteria@acicuneo.it

IL DIRETTORE
firmato (Dr. Giuseppe De Masi)

DELEGAZIONI AUTOMOBILE CLUB DI CUNEO

Sede	Denominazione	Indirizzo	Telefono
CUNEO	AUTOMOBILE CLUB CUNEO	PIAZZA EUROPA 5 - 12100 CUNEO	0171/440031
ALBA	ALBA SERVICE SRL	PIAZZA CRISTO RE 3/C - 12051 ALBA	0173/284146
BARGE	AGENZIA EL.FE. Sas di Mondino Ferruccio & C.	VIALE STAZIONE 23 - 12032 BARGE	0175/343592
BRA	FRAGOMELI CLAUDIA	VIA ADOLFO SARTI 7 - 12042 BRA	351/8907414
FOSSANO	PULIERI MARINO	VIA MARCONI 90 - 12045 FOSSANO	0172/636642
MADONNA DELL'OLMO	AUTOMOBILE CLUB CUNEO	VIA MOTORIZZAZIONE 4 - 12100 CUNEO	0171/413227
MONDOVI'	URBANO TIZIANA	VIA TORINO 19/a - 12084 MONDOVI'	0174/320192
MORETTA	AIRAUDO MATTEO	VIA LOCATELLI 1/a - 12033 MORETTA	0172/94274
RACCONIGI	FRAGOMELI CLAUDIA	VIA PRINCIPE AMEDEO 15 - 12035 RACCONIGI	0172/811366
SALUZZO	AELLE Snc di Aralda Paolo e Lingua Cristina	VIA TORINO 73bis/F - 12037 SALUZZO	0175/43587
S.STEFANO BELBO	VALLEBELBO SERVIZI Srls	VIA ROMA 4 - 12058 S.STEFANO BELBO	0141/840488
SAVIGLIANO	SERVICE AUTO Sas	VIA TRENTO 15 - 12038 SAVIGLIANO	0172/715551