



## **PROVINCIA DI LECCE**

**SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI ED INNOVAZIONE DIGITALE, ARCHIVI E PROTOCOLLO**

### **AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATO ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE (HARDWARE E SOFTWARE) DELLA PROVINCIA DI LECCE" PER IL TRIENNIO 2023-2026**

La Provincia di Lecce intende procedere all'espletamento di una indagine di mercato finalizzata all'individuazione di Operatori Economici da invitare alla procedura negoziata per l'affidamento del servizio in oggetto indicato.

Gli Operatori Economici interessati, di cui all'art. 65 del D.Lgs. n. 36/2023 ed in possesso dei requisiti generali di cui all'art. 94 del citato Decreto e degli ulteriori requisiti speciali riportati nel presente Avviso, iscritti al MePA ed abilitati al Bando "SERVIZI" – Classe merceologica "SERVIZI ICT", possono presentare la propria istanza a partecipare alla procedura in oggetto.

Il presente Avviso non costituisce invito a partecipare alla gara ma semplice richiesta a manifestare interesse e viene indetto al fine di consentire alla Provincia di Lecce di delineare un quadro chiaro del mercato di riferimento, che non vincola l'Ente in alcun modo, né può far insorgere negli Operatori che presentano istanza alcun diritto in ordine al successivo invito alla procedura.

#### **STAZIONE APPALTANTE:**

PROVINCIA DI LECCE - Via Umberto I, n. 13 - 73100 Lecce ([www.provincia.le.it](http://www.provincia.le.it)).

Per richieste chiarimenti: Dr.ssa Maria Chiara Patera - tel. 0832-683814 – [cpatera@provincia.le.it](mailto:cpatera@provincia.le.it)

#### **OGGETTO DELL'APPALTO**

Il servizio di assistenza e manutenzione delle attrezzature informatiche (hardware e software) della Provincia di Lecce comprende le seguenti prestazioni:

- a) la gestione anagrafica di tutte le risorse informatiche della Provincia (anagrafe informatica);
- b) il servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche;
- c) il servizio di gestione e distribuzione dei software e dei prodotti antivirus;
- d) il servizio di gestione dei server;
- e) il servizio di help desk.

L'espletamento delle prestazioni sopra indicate devono integrarsi con le attività svolte dalla struttura informatica della Provincia, che gestisce il sistema informatico nel suo insieme e ne pianifica l'evoluzione, operando le necessarie scelte tecnologiche ed individuando le opportune modalità di gestione.

#### **A. GESTIONE DELL'ANAGRAFE INFORMATICA**

L'Operatore economico, alla consegna del servizio, riceve dalla Provincia la base dati completa delle attrezzature informatiche provinciali, nonché le credenziali di accesso al sistema di gestione dell'anagrafe informatica.

L'Operatore economico, per tutta la durata del contratto, tiene costantemente aggiornata l'anagrafe informatica mediante l'inserimento nel database dei dati relativi a nuove installazioni, movimentazioni, sostituzioni, manutenzioni, installazione/disinstallazione software, dismissioni e rottamazioni e, periodicamente, verifica che la base dati sia perfettamente allineata con la consistenza reale delle attrezzature.

## B. SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE

Il servizio di manutenzione comprende:

- a) la manutenzione preventiva: l'Operatore economico effettua i controlli previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche;
- b) la manutenzione correttiva: l'Operatore economico effettua interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni segnalati al servizio di help desk;
- c) la manutenzione adeguativa: l'Operatore economico effettua gli interventi che si rendono necessari per assicurare la costante aderenza delle attrezzature informatiche all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo;
- d) le attività IMAC sulle attrezzature informatiche che comprendono:
  - l'installazione di nuove attrezzature informatiche di cui la Provincia si dovesse dotare nel corso del contratto;
  - l'installazione di software applicativi, anche di nuova acquisizione, sulle postazioni di lavoro in uso presso gli uffici;
  - la movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso la Provincia, da un ufficio all'altro o da una sede provinciale all'altra;
  - il cambio di configurazione del sistema operativo o del software installati sulle attrezzature informatiche;
  - il ritiro e la dismissione di attrezzature informatiche non più utilizzabili.

## C. SERVIZIO DI GESTIONE E DISTRIBUZIONE DEI SOFTWARE E DEI PRODOTTI ANTIVIRUS

L'Operatore economico garantisce la gestione e la distribuzione dei prodotti antivirus e dei software del sistema informativo provinciale.

## D. GESTIONE DEI SERVER

Il servizio di gestione dei server comprende:

- i servizi di backup e recovery
- il servizio di sicurezza dei server
- il servizio di gestione dei server

## E. SERVIZIO DI HELP DESK

L'Operatore economico, per tutta la durata contrattuale, gestisce le richieste di intervento attraverso il servizio di help desk. Le richieste di intervento possono pervenire dagli utenti attraverso la segnalazione di guasti e disfunzioni o dal personale della struttura informatica nei casi in cui ritenga necessario attivare il servizio di help desk per specifici interventi di manutenzione hardware e software.

Le richieste di intervento vengono raccolte e gestite da un software di trouble-ticketing. La struttura informatica della Provincia di Lecce, ricevuta la richiesta, ne classifica la tipologia e la priorità di intervento e la trasferisce all'Operatore economico attivando il servizio di help desk; l'Operatore economico, a questo punto, gestisce l'intervento secondo un flusso stabilito di attività tracciate con il software in uso.

Ogni intervento deve essere completato nei tempi previsti per il livello di priorità assegnato, al fine di non incorrere nell'applicazione delle penali previste.

A titolo puramente indicativo e per meglio individuare il contesto tecnologico in cui l'Operatore economico dovrà operare, si dà di seguito una sintetica descrizione dell'infrastruttura informatica della Provincia di Lecce.

- le sedi della Provincia di Lecce, situate sul territorio comunale, dispongono ciascuna di una rete LAN;
- le varie LAN sono interconnesse in rete geografica, la quale è a sua volta connessa ad Internet;
- i servizi di rete quali Active Directory, DHCP, DNS, antivirus sono erogati da server installati presso la sede di Via Botti e presso la sede di Palazzo dei Celestini in Lecce;
- le applicazioni sia di utilizzo interno che rivolte all'esterno (web) utilizzano server web, server di database ed applicativi, installati presso la sede di via Botti ed in cloud (Telecom).

Le postazioni di lavoro servite da tale infrastruttura sono costituite da personal computer (fissi e portatili) con architettura x64, sistema operativo Windows (10, 11), connessi in rete e corredati di periferiche.

Nella seguente tabella è riportato il numero e l'ubicazione delle postazioni di lavoro alla data di pubblicazione del presente bando:

EDIFICIO o SEDE	INDIRIZZO	LOCALITA'	N. postazioni di lavoro
Uffici Via Botti	Via Botti, 1	Lecce	130
Uffici Palazzo dei Celestini	Via Umberto I	Lecce	78
Uffici Palazzo Adorno	Via Umberto I	Lecce	31
Uffici Via Cicolella	Via Cicolella	Lecce	51
Uffici Biblioteca e Museo	Viale Gallipoli	Lecce	1
			TOTALE 291

Per l'erogazione del Servizio di assistenza e manutenzione delle attrezzature informatiche (hardware e software) della Provincia di Lecce, l'Operatore Economico garantisce la presenza, presso la sede del Servizio Sistemi Informatici ed Innovazione Digitale in Via Botti, di un gruppo dedicato di n. 2 persone adeguatamente qualificate (coordinate da un responsabile) nelle fasce orarie di seguito riportate:

Lunedì	7.30-14.00	
Martedì	7.30-14.00	14.30-18.00
Mercoledì	7.30-14.00	
Giovedì	7.30-14.00	14.30-18.00
Venerdì	7.30-14.00	

La Provincia di Lecce, con cadenza mensile, al fine dell'applicazione di eventuali penali o rimodulazione economica del corrispettivo dovuto, effettua il monitoraggio per la misurazione dei livelli di servizio e per la valutazione della qualità dei servizi erogati facendo anche ricorso a rilevazioni di customer satisfaction.

Si precisa che le caratteristiche e le modalità di erogazione del Servizio sopra riportate sono da intendersi quali prestazioni minime ed inderogabili e che, in ogni caso, dovranno considerarsi applicate le prescrizioni definitive nel Capitolato Tecnico che sarà disponibile all'atto dell'espletamento della procedura di gara.

#### **DURATA E VALORE DELL'APPALTO**

L'appalto ha la durata di anni 3 (tre) con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto. La durata del contratto può essere prorogata, nel rispetto dell'art. 120 comma 10 del D. Lgs. n. 36/2023, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso l'aggiudicatario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni alle stesse condizioni previste nel contratto aggiudicato.

L'importo a base di gara per l'affidamento del servizio, per l'intera durata contrattuale, è fissato in € 200.000,00 al netto di IVA come per legge.

#### **PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

L'esecuzione del servizio verrà affidata mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. e) del D. Lgs. 36/2023 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 50 comma 4 del citato D. Lgs., da espletare attraverso Richiesta di Offerta – RdO sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione – MEPA, rivolta a tutti gli operatori economici che hanno inoltrato manifestazione di interesse.

#### **REQUISITI DEI PARTECIPANTI**

Possono partecipare alla manifestazione di interesse gli Operatori Economici iscritti al MePA ed abilitati al Bando "SERVIZI" – Classe merceologica "SERVIZI ICT" in possesso dei requisiti generali di cui all'art. 94 del D.Lgs. n. 36/2023 e dei requisiti di ordine speciale di cui all'art. 100 e di seguito riportati:

- a) **IDONEITA' PROFESSIONALE**: iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto;
- b) **CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA**: gli operatori economici concorrenti devono, pena l'esclusione dalla procedura, aver realizzato negli ultimi tre esercizi chiusi un totale di fatturato, al netto di IVA, non inferiore a € 400.000,00 cioè pari al doppio dell'importo a base d'asta ed un fatturato specifico non inferiore all'importo a base d'asta del presente appalto al netto dell'IVA pari ad € 200.000,00.

- c) **CAPACITA' TECNICHE E PROFESSIONALI**: gli operatori economici concorrenti devono:
- avere regolarmente eseguito, nel triennio solare antecedente la data di scadenza del presente Avviso, servizi analoghi a quello oggetto della procedura negoziata per un importo complessivo, al netto di IVA, non inferiore ad € 200.000,00;
  - essere in possesso della certificazione UNI CEI EN ISO 9001:2015.

#### **CLAUSOLA SOCIALE**

Nel rispetto dell'art. 57 del D. Lgs. 36/2023 e delle Linee Guida ANAC n. 13/2019, l'Operatore Economico deve rendere dichiarazione di disponibilità volta a garantire il reimpiego del personale dipendente del precedente affidatario già adibito alle medesime attività.

#### **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

Gli operatori economici interessati dovranno far pervenire la propria dichiarazione di manifestazione di interesse, redatta secondo l'allegato "Modello A" entro il giorno **08/08/2023** all'indirizzo PEC [ict@cert.provincia.le.it](mailto:ict@cert.provincia.le.it) specificando nell'oggetto: **AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE (HARDWARE E SOFTWARE) DELLA PROVINCIA DI LECCE" PER IL TRIENNIO 2023-2026.**

Non verranno prese in considerazione richieste pervenute oltre la scadenza del termine.

#### **TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato solo ai fini dell'espletamento della presente procedura e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Il concorrente gode dei diritti riservatigli, in qualità di interessato, dal citato D. Lgs. 196/03 (modificato dal D. Lgs. n. 101/2018), ovvero dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali. Con l'inoltro della propria manifestazione di interesse, il partecipante dichiara di acconsentire espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità suindicate.

#### **PUBBLICAZIONE**

Il presente avviso è pubblicato all'Albo Pretorio online e sul Sito istituzionale della Provincia di Lecce.

Il Dirigente  
Ing. Luigi Tundo

