



Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri

III REPARTO – Direzione di Telematica



**ACQUISIZIONE DI UN SERVIZIO DI
AGGIORNAMENTO DELLE LICENZE PER
I SOFTWARE "SIRTON" E "TETRAS HPG".**

- Anno 2022 -

DISCIPLINARE TECNICO

INDICE

1.	PREMESSA	1
2.	OGGETTO DELLA FORNITURA	1
3.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	1
	3.1 Criteri generali	1
	3.2 Help Desk	1
	3.3 Aggiornamenti Licenze software	1
4.	MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E COLLAUDO	2
5.	PERSONALE, INFORMAZIONI RISERVATE, MODALITA' DI ACCESSO	2
6.	GARANZIA	2
7.	SUBAPPALTO	2
8.	D.U.V.R.I.....	2
9.	PENALITA'	3
10.	CLAUSOLA DI CHIUSURA	3

1. PREMESSA

Il presente disciplinare tecnico è rivolto all'aggiornamento del parco licenze "Sirton" e "Tetras HPG", di proprietà della società S&A, concessi in licenza d'uso all'Arma dei Carabinieri, completato da un servizio di Help Desk telefonico.

L'esecuzione della presente fornitura è regolata:

- dalle vigenti disposizioni di legge e regolamenti in materia di Amministrazione del patrimonio e contabilità generale dello Stato;
- dal D.Lgs. 50/2016 recante disposizioni in materia di appalti di pubblici servizi;
- dalle condizioni contenute nel bando di gara e nel presente disciplinare.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'obiettivo principale dell'attività in oggetto riguarda l'aggiornamento delle licenze "Sirton e Tetras HPG" già in dotazione, a specifici Reparti dell'Arma, nonché un servizio di assistenza a beneficio degli utenti dei citati software, al fine di garantire un supporto operativo a distanza per l'installazione, la configurazione, l'utilizzo del sistema e la risoluzione dell'eventuali problematiche con le nuove release anche in funzione dell'evoluzione dei sistemi operativi, con scadenza al 31 dicembre 2022.

3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 *Criteri generali*

L'aggiornamento deve essere finalizzata per il software in argomento, in piena collaborazione con il personale dell'Arma dei Carabinieri, secondo quanto indicato al precedente paragrafo.

3.2 *Help Desk*

Per il servizio di Help Desk si intende il complesso di attività volta garantire un supporto remoto immediato agli utenti, sia quale supporto operativo nell'uso del sistema sia in caso di malfunzionamento dello stesso (es: necessità di adeguare gli importatori dei tabulati telefonici al variare della struttura dei medesimi).

Il servizio:

- dovrà essere erogato direttamente tramite un collegamento telefonico e/o via e-mail;
- dovrà essere operativo nei giorni lavorativi (lunedì-venerdì) nelle fasce orarie 09.00 - 13.30 e 14:30 - 17:30.

Qualora l'intervento da remoto non sia idoneo a risolvere la problematica, il servizio di help desk dovrà comunicare l'evento alla Direzione di Telematica del Comando Generale, il quale potrà intervenire anche con proprio personale.

3.3 *Aggiornamenti Licenze software*

La Società dovrà fornire tutti gli aggiornamenti e rilasciare le nuove release dei software in questione entro il 31 dicembre 2022 compreso.

4. MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E COLLAUDO

Il servizio dovrà concludersi entro il 31 dicembre 2022 compreso.

La Società contraente dovrà comunicare formalmente al Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri (Centro Unico Contrattuale e alla Direzione di Telematica), al termine delle attività, la data di approntamento al collaudo.

Apposita Commissione nominata dall'Amministrazione procederà, successivamente al collaudo dei servizi svolti sulla base degli interventi.

La Società aggiudicataria è tenuta a mettere a disposizione della predetta Commissione la strumentazione ed il personale che l'Amministrazione riterrà necessario alla condotta delle prove di collaudo.

5. PERSONALE, INFORMAZIONI RISERVATE, MODALITA' DI ACCESSO

La Ditta contraente garantisce sin d'ora che l'attività sarà effettuata impiegando personale regolarmente retribuito ed inquadrato a termini di legge, e nel rispetto delle norme antinfortunistiche in materia.

La stessa si impegnerà a far rispettare al proprio personale le norme comportamentali e quelle di sicurezza in vigore all'interno dei Comandi dell'Arma dei Carabinieri.

Qualsiasi notizia, documento, informazione, concernente direttamente o indirettamente i dati personali, il lavoro svolto, l'organizzazione e l'attività dell'Arma dei Carabinieri che venisse a conoscenza della Ditta contraente o del suo personale, in relazione ai servizi prestati, dovrà essere trattato come materiale riservato e non potrà essere comunicato a terzi neanche parzialmente e, comunque, nel rispetto del "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" di cui al decreto legislativo n.196 del 30 giugno 2003.

6. GARANZIA

La Ditta dovrà offrire, nell'ambito della fornitura, un servizio di garanzia del software da applicarsi fino alla data del 31 dicembre 2021. Tale garanzia si applicherà sulle anomalie del prodotto, o parti di esso (packages), qualora sviluppato e mantenuto integralmente ed in modo esclusivo da personale della Ditta fornitrice. La risoluzione delle problematiche segnalate dovrà essere effettuata entro 10 gg lavorativi decorrenti dalla data di segnalazione del problema (effettuata dall'Amministrazione a mezzo PEC).

7. SUBAPPALTO

Il subappalto è consentito entro i termini di legge.

8. D.U.V.R.I.

Alla luce di quanto disposto dalla Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture il 5 marzo 2008, poiché il contratto riguarda servizi di natura intellettuale, risulta possibile escludere preventivamente la predisposizione del D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza).

9. PENALITA'

Per i ritardi nelle prestazioni degli interventi di assistenza sistemistica e di quelli in garanzia, verrà applicata una penalità pari ad 1/1000 dell'intera fornitura per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di richiesta effettuata dall'Amministrazione.

L'ammontare complessivo delle penalità non potrà, comunque, superare il **10%** dell'importo della fornitura Iva esclusa.

10. CLAUSOLA DI CHIUSURA

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare, si richiamano le norme contenute nel DPCM 452/97.