

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Indice

1 - Personale del presidio.....	2
2 - Orari e giornate del servizio.....	3
3 - Ruolo del personale del presidio.....	3
4 - Modalità e termini di sostituzione del personale.....	4
5 - Fase di inizio dell'appalto.....	4
6 - Fase di conclusione dell'appalto.....	5

I servizi di cui all'Allegato1_DescrizioneServizi dovranno essere erogati secondo le seguenti modalità.

1 - Personale del presidio

1. Tutti servizi oggetto del presente Appalto Specifico (HelpDesk, Manutenzione e Assistenza, IMAC) dovranno essere erogati dal Fornitore tramite la creazione e il mantenimento di un presidio composto da proprio personale presso i locali messi a disposizione dall'Ente nella sede del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale (d'ora in avanti "il Servizio"), in Piazza Scapinelli 2 a Reggio Emilia. (vedi Planimetrie nell'AllegatoA_Planimetrie CED).
2. La ditta aggiudicataria dovrà garantire al proprio personale un contratto, nelle varie forme previste dalla normativa vigente in materia di rapporto di lavoro, della durata maggiore o pari almeno a quella dell'appalto e delle eventuali proroghe o rinnovi, assumendosi altresì gli oneri e gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.
3. I servizi richiesti dovranno essere erogati tramite sempre il medesimo personale messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria e presente nel presidio. Il numero di persone proposte dal Fornitore dovrà essere comunque non inferiore a 4 e a tempo pieno in base all'orario di lavoro settimanale del CCNL del Fornitore.
4. Tutto il personale preposto allo svolgimento dei servizi in oggetto deve essere in possesso di patente in corso di validità abilitante alla guida del mezzo messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria per l'espletamento del predetto servizio.
5. Il personale tecnico preposto dalla ditta aggiudicataria a svolgere i servizi in oggetto è obbligato a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti dell'utenza che del personale dipendente. La ditta aggiudicataria è responsabile del comportamento dei propri dipendenti e delle eventuali loro inosservanze alle norme del presente capitolato e alle norme sulla sicurezza sul lavoro. La ditta è inoltre direttamente responsabile dei danni derivanti a terzi, siano essi utenti o dipendenti del Comune, per comportamenti imputabili ai propri dipendenti o per cause connesse a propri mezzi d'opera. Il Comune potrà richiedere l'allontanamento di quei tecnici della ditta che non si siano comportati correttamente; l'eventuale allontanamento e la sostituzione di detto personale dovrà avvenire nel rispetto delle procedure di cui agli articoli 7 e 18 della Legge n. 300/1970.
6. La Ditta aggiudicataria deve garantire e prevedere la formazione professionale e l'aggiornamento del personale impiegato nell'espletamento dei servizi in questione. Deve inoltre garantire l'impiego di personale dotato di esperienze e competenze specifiche rispetto alle mansioni richieste e opportunamente formato per la tipologia dei servizi oggetto dell'appalto.
7. Lo svolgimento dei servizi richiesti dovrà essere garantito anche in caso di assenza di una o più figure fra quelle proposte.
8. L'Ente può chiedere che, in caso di necessità, il personale della ditta possa iniziare o terminare il proprio orario di servizio in una delle altre proprie sedi (vedi tabella 7 dell'Allegato2_DescrizioneSistemi).
9. La ditta fornitrice dovrà identificare una figura di riferimento, presente nel presidio, con il ruolo di Responsabile del presidio stesso e che farà da tramite con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
10. Tutte le attività di cui all'Allegato1_DescrizioneServizi dovranno essere svolte in stretta collaborazione con gli addetti del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale del Comune di Reggio Emilia coinvolti a seconda delle tematiche.
11. Tutte le attività/soluzioni proposte dovranno essere in accordo con le regole e le scelte tecnologiche definite dal Servizio dell'Ente.

2 - Orari e giornate del servizio

La fascia di attività dell'Ente segue la seguente articolazione:

- a) dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00.
- b) Sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Per la copertura del Venerdì pomeriggio, dalle 14.30 alle 18.00, e del Sabato è richiesta l'erogazione del solo servizio di Help Desk (vedi par. 1 dell'Allegato1_DescrizioneServizi) esclusivamente in modalità remota tramite l'attivazione di una VPN client to lan.

In altre date (in modo esemplificativo ma non esaustivo, solitamente prefestivi come il 24/12, 31/12) in cui la maggioranza degli uffici dell'Ente sono chiusi, il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente può richiedere l'erogazione del servizio di Help Desk da remoto.

Vista la distribuzione delle chiamate nelle fasce orarie e nei giorni della settimana è richiesta la presenza di:

- I. **almeno 3 figure** contemporaneamente presenti nel presidio dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 14.00.
- II. **almeno 2 figure** contemporaneamente presenti nel presidio il Lunedì, Martedì e Giovedì dalle 14.30 alle 18.00.
- III. **almeno 1 figura** il Mercoledì pomeriggio dalle 14.30 alle 18.00, il Venerdì pomeriggio dalle 14.30 alle 18.00 e il Sabato mattina dalle 8.00 alle 13.00.

Le figure richieste sulle varie fasce orarie sono sempre da intendersi per la copertura di tutti i servizi del presente Appalto Specifico.

Nella fascia oraria dalle 14.00 alle 14.30 dal Lunedì al Venerdì il presidio potrà essere chiuso per consentire al personale l'effettuazione della pausa pranzo e non verrà conteggiata come orario di lavoro svolto. In alternativa, il personale del presidio potrà alternarsi per effettuare la pausa pranzo in altri orari, garantendo però in tal caso il servizio anche nella fascia oraria 14.00-14.30.

Coperture orarie differenti dalla fasce sopra riportate NON verranno valutate come migliorie nel punteggio tecnico.

L'Amministrazione può richiedere in particolari situazioni o per esigenze di servizio, prestazioni aggiuntive sia al di fuori del normale orario di servizio, sia in giornate festive/prefestive fino ad un massimo di 50 ore/anno totali, fermi restando gli importi economici definiti.

3 - Ruolo del personale del presidio

Descrizione ruoli svolgimento servizi e attività	Ditta Fornitrice	Amministrazione
Coordina il personale dedicato al servizio.	X	X
Definisce i servizi e gli standard.		X
Propone soluzioni, cambiamenti, politiche di escalation e procedure di funzionamento.	X	X
Approva ed autorizza soluzioni, cambiamenti, politiche di escalation e procedure di funzionamento.		X
Effettua le attività previste dal servizio nell'ambito dei tempi predeterminati e concordati o avvia e gestisce escalation.	X	
Provvede al controllo e verifica del servizio e dei livelli di qualità dello stesso con propri strumenti.		X

4 - Modalità e termini di sostituzione del personale

1. La ditta aggiudicataria si impegnerà a mantenere l'organizzazione proposta, tutte le risorse e le figure professionali indicate in sede di offerta.
2. Nella fase iniziale del presente appalto specifico l'Ente potrà chiedere la sostituzione del personale proposto entro 45 gg dalla sottoscrizione del contratto.
3. Il Fornitore si impegnerà anche a mantenere nel presidio tutte le medesime persone proposte dal Fornitore e accettate dall'Ente nella fase iniziale del servizio.
4. Non sono ammesse sostituzioni di personale se non concordate preventivamente con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente, fatto salvo il successivo paragrafo.
5. In caso di assenza prolungata, superiore ai 15 gg continuativi, di una o più persone presenti nel presidio, la ditta dovrà proporre in sostituzione lo stesso numero di figure di pari profilo e competenze previa accettazione del Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
6. In ogni caso l'eventuale sostituzione di figure professionali proposte dalla ditta aggiudicataria dovrà avvenire con personale avente le medesime competenze professionali, previa presentazione dei curricula che saranno valutati per il nulla osta dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
7. Nessun corrispettivo potrà essere riconosciuto alla ditta aggiudicataria, a nessun titolo, per attività svolte da personale non in possesso dei requisiti richiesti dal presente Appalto Specifico e non preventivamente autorizzato dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
8. L'Ente ha facoltà di esprimere il proprio mancato gradimento rispetto alle risorse professionali messe a disposizione dalla ditta aggiudicataria ovvero ritenute non idonee né competenti rispetto alle attività affidate; a tal fine l'Amministrazione potrà, in qualsiasi momento, chiedere la sostituzione delle risorse messe a disposizione dall'aggiudicataria. La sostituzione dovrà avvenire con risorse in possesso delle caratteristiche e delle competenze previste per le risorse da sostituire, o superiori, dietro presentazione da parte della ditta aggiudicataria del curriculum della risorsa proposta in sostituzione e previo nulla osta dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
9. Sarà cura della ditta aggiudicataria assicurare l'affiancamento e il passaggio di informazioni necessari a garantire che il personale in sostituzione sia in grado di inserirsi nelle attività senza arrecare disservizi o rallentamenti alle attività stesse. Pertanto la ditta aggiudicataria dovrà garantire almeno 20 (venti) giorni lavorativi di affiancamento della nuova figura con quella precedente. Inoltre L'Ente fissa un periodo di prova di 45 (quarantacinque) giorni solari per valutare il nuovo personale proposto dal Fornitore.
10. In ogni caso, l'Ente si riserva, durante l'esecuzione del contratto, la facoltà, a suo

insindacabile giudizio, di richiedere la sostituzione del personale non giudicato idoneo con altro di analogo profilo professionale. La ditta in tal caso dovrà provvedere alla sostituzione entro e non oltre 15 gg lavorativi fermo restando il periodo di prova di cui al punto precedente.

11. L'Ente può richiedere alla ditta aggiudicataria la sostituzione del personale del presidio anche per motivi disciplinari (mancato rispetto delle regole di comportamento nei confronti dell'utenza, delle regole di sicurezza o delle disposizioni di lavoro impartite, adozione di comportamenti non consoni al ruolo). La sostituzione dovrà essere effettuata con altra figura di pari livello e competenze e alla stesse modalità e condizioni indicati nei precedenti articoli.

5 - Fase di inizio dell'appalto

1. Durante i primi 30 gg solari dalla sottoscrizione del contratto il personale dell'aggiudicatario sarà affiancato dal personale della ditta uscente per il passaggio di consegne.
2. Durante questo periodo la ditta aggiudicataria subentrante non percepirà alcun corrispettivo.
3. La ditta aggiudicataria deve effettuare l'affiancamento, nei giorni e orari indicati al par. 2 del presente documento, con almeno 2 delle figure professionali messe a disposizione, una delle quali dovrà essere il Responsabile del presidio. Durante il periodo di affiancamento la responsabilità della buona esecuzione del servizio rimane in capo alla ditta uscente fino al suo termine.

6 - Fase di conclusione dell'appalto

1. durante gli ultimi 30 giorni solari di validità del contratto, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere al passaggio di consegne alla ditta subentrante.
2. dovrà quindi provvedere ad organizzare l'attività di affiancamento del proprio personale che sarà comunque impegnato nello svolgimento dei servizi elencati nell'Allegato1_DescrizioneServizi, in modo da passare le conoscenze relative al contesto tecnico ed organizzativo "on the job" alle figure professionali della ditta subentrante.
3. Durante tutta la durata del periodo di affiancamento, la ditta aggiudicataria ancora titolare del presidio resterà responsabile dei servizi, del loro regolare svolgimento e del rispetto dei termini contrattuali sottoscritti.
4. In questa fase ed in affiancamento, il personale della ditta uscente dovrà completare ed aggiornare la documentazione tecnica all'ultimo stato, ove non lo fosse, e illustrare questa documentazione al personale della ditta entrante.
5. Le modalità di realizzazione della fase di conclusione del servizio dovranno far parte dell'offerta tecnica e verranno poi verificate ed eventualmente modificate dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente insieme al Responsabile del Presidio.
6. Questa fase di passaggio di conoscenze è ricompreso nel valore contrattuale del servizio.