



# Comune di Montecatini Terme

Viale Verdi 46 – 51016 Montecatini Terme (PT)

## CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

### SERVIZIO DI GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE INFRASTRUTTURE INFORMATICHE DEL COMUNE DI MONTECATINI TERME CIG 7325870B29

#### Sommario

<b>SEZIONE I – DISCIPLINA SPECIALE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>3</b>
Art. 1 - Oggetto dell'appalto.....	3
Art. 2 - Importo dell'appalto.....	4
Art. 3 - Durata dell'appalto.....	4
Art. 4 - Situazione attuale .....	4
4.1 Sedi Comunali .....	4
4.2 Postazioni Di Lavoro.....	5
4.3 Rete telematica .....	6
4.4 Server Farm .....	8
4 Backup e Virtualizzazione .....	11
4.5 Servizi Internet/Intranet, posta elettronica, Antispam ed antivirus.....	12
Art. 5 Gestione a regime .....	13
5.1 Gestione e assistenza delle attrezzature informatiche e della rete telematica .....	14
5.1.1 Servizio richiesto.....	14
5.1.2 Condizioni generali.....	15
5.1.3 Manutenzione hardware .....	15
5.1.4 Prodotti in garanzia .....	17
5.1.5 Manutenzione della rete telematica.....	17
5.1.6 Variazioni all'architettura della rete telematica .....	17
5.1.7 Postazioni di Lavoro (PDL) .....	18
5.1.8 Server e Sistemi centralizzati.....	19
5.1.9 Sostituzione installazione e smaltimento prodotti di consumo .....	19
5.1.10 Driver .....	19
5.1.11 Assistenza sull'uso del S.O. e dei software applicativi generici.....	19
5.1.12 Installazione hardware e software.....	20
5.1.13 Amministrazione della sicurezza .....	21
5.1.14 Spostamenti di uffici o servizi.....	22
5.1.15 Predisposizione di uffici, aule formative e Postazioni di Lavoro temporanee.....	22
5.1.16 Servizio di Presidio per attività di conduzione operativa, interventi on-site di assistenza e manutenzione e conduzione applicativa.....	23
5.1.17 Servizio di Supporto specialistico.....	24
5.2 Servizio di help-desk telefonico con operatore ed automatizzato .....	25
5.2.1 Tempi per interventi standard e per interventi su postazioni standard e "VIP".....	26
5.2.2 Tempi per interventi sulla rete telematica, sulla server-farm e sui sistemi centralizzati.....	28
5.2.3 Modalità di intervento.....	29
5.2.4 Interventi periodo elettorale.....	29
5.2.5 Sostituzione temporanea del prodotto.....	29
5.2.6 Inventario .....	29
5.2.7 Reporting .....	30
5.3 Sito Web Istituzionale ed Intranet .....	31

5.4	Vigilanza e controlli.....	31
5.5	Gestione e assistenza server.....	32
5.5.1	Locali previsti per il servizio.....	33
5.5.2	Servizio richiesto.....	34
5.5.3	Altre attività di gestione.....	35
5.5.4	Tempi di intervento.....	35
5.5.5	Spazio di memorizzazione.....	35
5.5.6	Piani ed attività di salvataggio e di ripristino.....	36
5.6	Documentazione.....	36
5.7	Collaborazione tra imprese appaltatrici.....	37
5.8	Supporto alla gestione del Sistema Informativo.....	37
5.8.1	Conduzione applicativi esistenti.....	39
5.8.2	Evoluzione e gestione di nuovi progetti.....	40
5.8.3	Impianto di videocitofoni IP.....	40
5.8.4	Licenze software fornite dall'impresa.....	40
5.9	Elementi di miglioramento qualitativo dell'architettura informatica ed oggetto di valutazione tecnica.....	41
5.9.1	Adeguamento ed adattamento, opzionale, architettura per nuova Linea Dati.....	43
Art. 6	- Attività da garantire nelle fasi transitorie del contratto.....	43
Art. 7	- Corrispettivi.....	44
Art. 8	- Polizza assicurativa a carico dell'impresa.....	45
Art. 9	- Responsabile operativo dell'impresa.....	46
Art. 10	- Personale.....	47
Art. 11	- Clausola sociale.....	47
Art. 12	- Scioperi.....	47
Art. 13	- Sicurezza.....	48
Art. 14	- Vigilanza e controlli.....	48
Art. 15	- Brevetti e diritti d'autore.....	48
Art. 16	- Tutela dei dati e misure minime di sicurezza.....	49
Art. 17	- Patto di non divulgazione.....	50
Art. 18	- Estensione o riduzione del contratto.....	51
Art. 19	- Subappalto.....	51
Art. 20	- Penalità.....	52
Art. 21	- Tabella riassuntiva tempi intervento.....	53

#### ALLEGATI

Allegato A	Elenco delle attrezzature informatiche di proprietà dell'Ente e relative alle postazioni di lavoro presenti in tutti gli uffici comunali
Allegato B	Elenco Orologi Marcatempo
Allegato C	Collegamenti di dorsale tra gli switch
Allegato D	Infrastruttura Server
Allegato E	Elenco stampanti in noleggio CONSIP
Allegato F	Report interventi assistenza Riepilogo 01/07/2016 - 30/6/2017
Allegato G	Elenco Materiale Hardware e software che dal 1 Aprile 2018 non sarà in uso al Comune per scadenza noleggio (licenze Database Oracle) o perché fornite e di proprietà dell'impresa che attualmente gestisce l'outsourcing (materiale lasciato in uso presso il Comune, per i successivi 6 mesi dalla fine del contratto)
Allegato H	DUVRI

*Nota1: i dati tecnici forniti sono riferibili alla situazione censita al 31/10/2017*

*Nota2: i dati riportati negli allegati sono da considerarsi indicativi e non esaustivi*

## **SEZIONE I – DISCIPLINA SPECIALE DEL SERVIZIO**

### **Art. 1 - Oggetto dell'appalto**

L'oggetto del presente appalto consiste nel rinnovo, nella conduzione, gestione e miglioramento di:

1. server farm e sistemi informatici centralizzati;
2. attrezzature informatiche degli uffici (PDL, apparati di networking, stampanti, etc.);
3. rete telematica.

Il presente capitolato speciale descrittivo prestazionale disciplina le modalità per l'erogazione dei servizi necessari a garantire il corretto e continuativo funzionamento dei servizi informatici.

La gestione complessiva del servizio comporta l'obbligo per l'impresa nel farsi carico di:

- fornitura completa di tutti i componenti hardware, software (e relative licenze d'uso, CAL e maintenance) per la realizzazione, la sostituzione, l'adeguamento della server farm e la sua messa in sicurezza (compresi ad esempio armadio rack, UPS, cavi di connessione, periferiche, materiale di consumo per i sistemi di backup centralizzati e di disaster recovery), dei collegamenti di rete e di internetworking, per la gestione delle Postazioni di Lavoro e dei sistemi e servizi di rete e centralizzati (ad es. Posta Elettronica, DBMS (Oracle, PostgreSQL, ecc.) , Antivirus, Antispam, Agent di Backup e Restore, Sistemi di monitoraggio e controllo, ecc.): sia che essi siano funzionali alla nuova architettura del sistema informatico proposta dall'impresa, sia che siano componenti necessari per integrare la nuova architettura con quella attuale del Comune o per consentirne il regolare funzionamento ed evoluzione.
- porting dell'attuale ambiente operativo del Comune (compresi server applicativi, server di Database, sistemi e servizi centralizzati di tipo gestionale, per il monitoraggio e per la sicurezza) alla nuova architettura proposta dell'Impresa aggiudicataria. Si comprende in tale attività anche l'adeguamento delle configurazioni dei sistemi server e centralizzati, degli apparati di rete ed Internetworking, dei sistemi per la gestione del Disaster Recovery. L'attività dovrà essere svolta evitando ogni tipo di disservizio per gli utenti di rete ed evitando inattività nella fruizione dei servizi forniti dal Comune (sia interni alla rete comunale sia esterni anche verso i servizi offerti verso il mondo web).
- gestione degli applicativi, dei sistemi (Hw e Sw), dei beni e servizi, con le modalità stabilite nel presente capitolato.
- fornire supporto operativo per la realizzazione di nuovi progetti, l'integrazione nel sistema informatico di nuovi sistemi hardware e software, di periferiche, di servizi (siano essi centralizzati o relativi alle Postazioni Di Lavoro) acquisiti dal Comune, con le modalità stabilite nel presente capitolato.
- supportare e mantenere nell'ambito del servizio offerto, tutte le modifiche ed integrazioni che interverranno nel caso in cui il Comune intenda adottare, nel corso del contratto, di nuove o più aggiornate Postazioni Di Lavoro, periferiche accessorie e di rete, di nuovi o più aggiornati Software gestionali e di utilità.
- Implementare sistemi di gestione il più possibile standard ed uniformi; in particolare per tutte le PDL strumenti di assistenza remota, asset inventory, single-sign, automated-software-distribution (ad esempio WSUS per gli ambienti Microsoft).

Si rende noto che alla naturale scadenza dell'attuale contratto di outsourcing (31 marzo 2018), l'impresa che attualmente gestisce l'outsourcing del Comune è impegnata a lasciare in uso presso il Comune, per i successivi sei mesi tutto il materiale hardware e software, in termini di server, licenze software, apparati di rete e l'intera infrastruttura di Disaster Recovery implementata. Concluso il periodo indicato la società procederà al ritiro del materiale hardware, software di proprietà ed alla dismissione dell'infrastruttura di Disaster Recovery.

## **Art. 2 - Importo dell'appalto**

L'importo complessivo presunto dell'appalto è pari a **€ 375.905,85** oltre IVA per il periodo 1 aprile 2018 – 31 marzo 2021; nel caso in cui il Comune si avvalga della facoltà di cui al successivo art.3 – *Durata dell'appalto* (estensione di due anni della durata del contratto) e di cui al successivo art.20 – *Estensione o riduzione del contratto* l'importo presunto complessivo risulta pari a € 626.509,75 oltre IVA.

L'importo annuo base d'asta per tutti i servizi descritti nel presente capitolato speciale descrittivo prestazionale (servizio di conduzione e gestione dei server e del sistema informativo, assistenza dei personal computer, della rete telematica e alle attrezzature informatiche presenti negli uffici) è pari a € 125.301,95 oltre IVA.

## **Art. 3 - Durata dell'appalto**

Il contratto con l'appaltatore, da ora in poi denominato "impresa" decorrerà dal 1 aprile 2018 fino al 31 marzo 2021.

Ai sensi dell'art.63 del D.lgs.50/2016 il Comune si riserva la facoltà di ripetere i servizi di cui al presente capitolato speciale descrittivo prestazionale, per un massimo di ulteriori due anni, previa comunicazione scritta all'impresa, alle medesime condizioni di prezzi e modalità di espletamento del servizio.

In ogni caso l'eventuale ripetizione, è subordinata all'adozione di specifico provvedimento amministrativo esecutivo ai sensi di legge.

L'impresa si impegna alla scadenza del rapporto contrattuale e nelle more del perfezionamento della nuova procedura di gara, a prorogare il servizio a semplice richiesta del Comune e agli stessi patti e condizioni per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente e comunque per un periodo non superiore a 6 mesi ai sensi dell'art.106 c.11 del D.Lgs.50/2016.

L'impresa si impegna a lasciare in uso presso il Comune, per i successivi sei mesi dalla fine del contratto, tutto il materiale hardware e software fornito, installato od utilizzato (ad esempio server, software e relative licenze, CAL, periferiche, apparati, strumenti ed accessori di rete e centralizzati, l'intera infrastruttura di Business Continuity e di Disaster Recovery); concluso il periodo indicato la società dovrà procedere al ritiro del materiale hardware, software di proprietà ed alla dismissione della propria infrastruttura a proprie spese.

## **Art. 4 - Situazione attuale**

Al fine di fornire alle imprese concorrenti i necessari elementi di conoscenza, nel seguito viene fornita una descrizione sintetica della situazione attuale del Sistema Informatico nel Comune.

L'intento è quello di fornire un quadro complessivo qualitativo e quantitativo rispetto ai temi dell'appalto.

Ulteriori dettagli ed approfondimenti tecnici sono resi disponibili negli allegati tecnici al presente capitolato.

### **4.1 Sedi Comunali**

Il personale del Comune, composto da circa 210 unità, è distribuito in varie sedi, tutte ubicate all'interno del territorio comunale di cui si fornisce un elenco.

Sede 1 - Palazzo comunale – Viale Verdi, 46;

Sede 2 - Villa Crema – via Marruota, 70;  
 Sede 3 - Servizi sociali – Via Manin 22 c/o Pronto Soccorso;  
 Sede 4 - Biblioteca comunale – Villa Forini Lippi, via Provinciale Lucchese;  
 Sede 5 – Villa Perrotta - Lavori pubblici – via della Libertà;  
 Sede 6 - Polizia municipale, traffico e attività produttive – via del Salsero 171 e via Del Gallo 1;  
 Sede 7 - Magazzino comunale e Protezione Civile – via S. Antonio;  
 Sede 8 – Officina – via S. Antonio;  
 Sede 9 – Mensa c/o Scuole de Amicis - Via del Salsero, 190;  
 Sede 10 – Asilo nido comunale – Via Calamandrei;  
 Sede 11 – Pro Loco Montecatini Alto - P.zza Campioni, 2;  
 Sede 12 – Scuole Chini – Via Manzoni, 50;  
 Sede 13 – Scuole Pascoli, V.le S. Francesco, 20;  
 Sede 14 – Bibliomercato c/o Mercato Coperto – Via Mazzini;

Le sedi comunali interessate ad attività relative alla presente gara sono attualmente quelle su indicate. L'Amministrazione potrà nel corso dell'appalto attivare altre sedi e/o modificare la dislocazione delle relative PDL, attrezzature informatiche e di telecomunicazioni all'interno delle sedi senza che vi siano ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione.

#### **4.2 Postazioni Di Lavoro**

Le attrezzature collegate alle postazioni di lavoro in uso sono riportate sinteticamente nella seguente tabella. La distribuzione e la quantità delle attrezzature nelle varie sedi è puramente indicativa, e soggetta a variazioni nel tempo.

la configurazione delle funzionalità e la loro integrazione nel sistema informatico dell'Ente di altri sistemi e/o servizi ospitati o presi in gestione dall'Ente anche se presenti su altre reti esterne (es. in hosting, housing e cloud); si citano a titolo esemplificativo e non esaustivo ad esempio:

- Stampanti a noleggio in convenzione CONSIP, che al momento sono ventisette, sparse nei vari uffici e sedi dell'Ente;
- Totem touch-screen informativi;
- Sistema di videosorveglianza;
- Sistema gestione varchi, ZTL, infrazioni semaforiche;
- Centrali telefoniche e sistemi VOIP
- rete dati e telefoniche
- accesso e collegamento a banche dati esterne (Postazioni per la CIE, Ministeri, Agenzia Entrate, ecc.)

Nella tabella precedente sono escluse le postazioni di lavoro in giacenza/scorta presso il magazzino del CED.

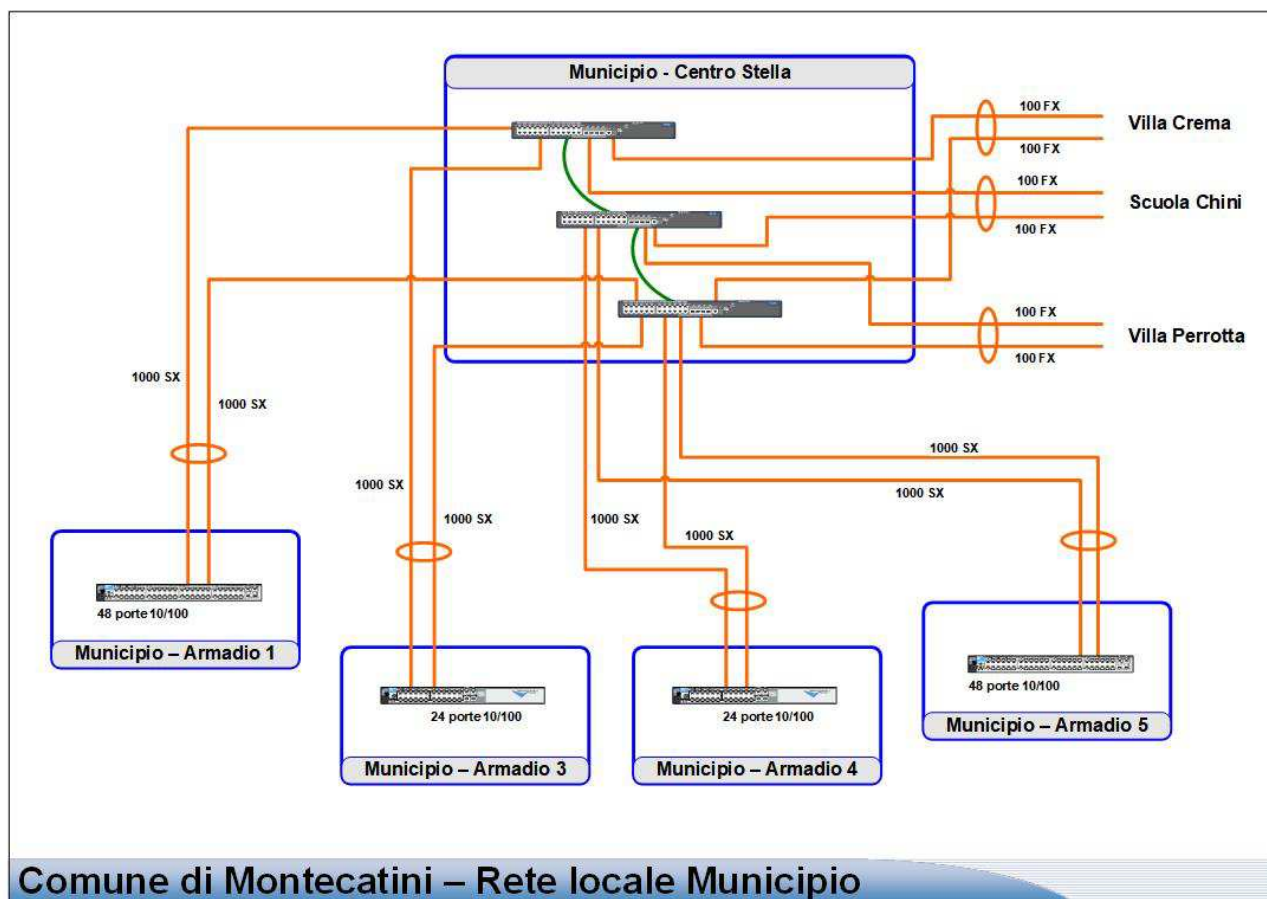
Descrizione Sede	PC	Portatili	Video	Fax	Stampante	Scanner	Plotter
Sede 1 - Palazzo comunale – Viale Verdi, 46;	99	5	100	4	26	4	2
Sede 2 - Villa Crema – Servizi Finanziari Economato – Servizi Finanziari Economato – via Marruota, 70;	15		15	1	1		
Sede 3 - Servizi sociali – Via Manin 22 c/o Pronto Soccorso;	5		5	1	1		
Sede 4 - Biblioteca comunale – Villa Forini Lippi, via Provinciale Lucchese;	18		18		1		

Sede 5 – Villa Perrotta - Lavori pubblici – via della Libertà;	22		22	3	8		2
Sede 6 - Polizia Municipale, traffico e attività produttive – via del Salsero 171 e via Del Gallo 1;	33		34	3	16		
Sede 7 - Magazzino comunale e Protezione Civile – via S. Antonio;	1		1		1		
Sede 8 – Officina – via S. Antonio;	1		1		1		
Sede 9 – Mensa c/o Scuole de Amicis - Via del Salsero, 190;	1		1		1		
Sede 10 – Asilo nido comunale – Via Calamandrei;	1		1	1	1		
Sede 11 – Pro Loco Montecatini Alto - P.zza Campioni, 2;	1		1				
Sede 12 – Scuole Chini – Via Manzoni, 50;	1		1	1			
Sede 13 – Scuole Pascoli, Vle S Francesco, 20;	1		1				
Sede 14 – Bibliomercato c/o Mercato Coperto – Via Mazzini;	2		2				

### **4.3 Rete telematica**

La rete telematica del comune è caratterizzata dalla presenza di fibra ottica per il collegamento di quasi tutte le sedi, solo alcune sono collegate mediante ponti Wi-Fi. Attualmente la struttura complessiva è suddivisa logicamente in VLAN per ragioni di flessibilità, e gestita tramite Switch di marca HP Procurve.

Nella sede centrale (Palazzo Comunale), dove è presente sia il centro stella della rete geografica che la sala server, vi sono cinque armadi contenenti gli apparati di rete.



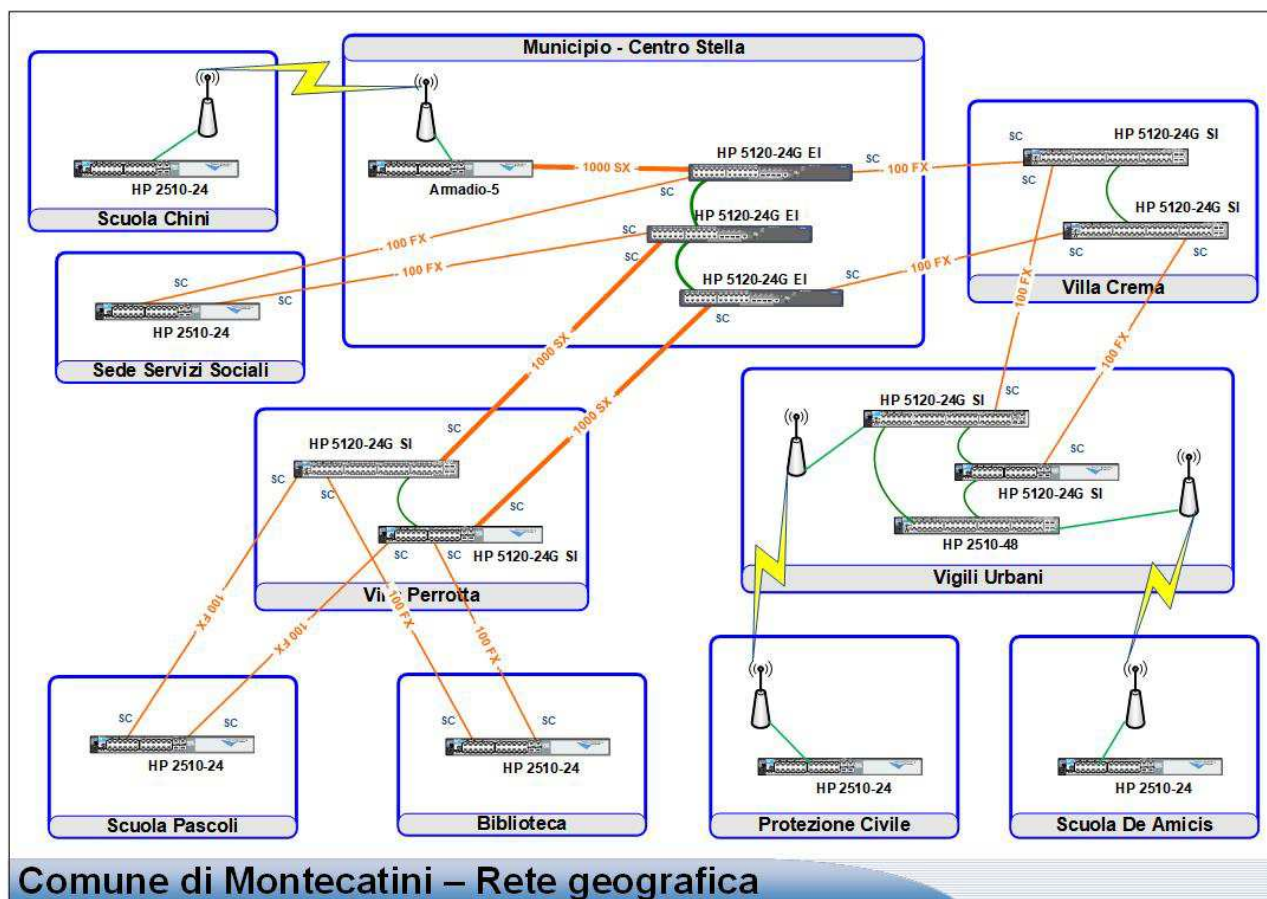
Le sedi remote sono dotate di un armadio per sede con uno o più apparati che possono o meno rilanciare il collegamento verso altre sedi.

Sono utilizzati quattro collegamenti Wi-Fi in modalità bridge building-to-building tra le sedi di:

- "Palazzo comunale" e "Scuola Chini" (Cambium Networks 5.0 GHz , antenna integrata 23dB, connessione radio fino a 150 Mb/s, crittografia WPA2);
- "Polizia Municipale" e "Scuole De Amicis" (Cisco Aironet 1200 Series 2,4 GHz, connessione radio fino a 50 Mb/s, crittografia WPA2);
- "Polizia Municipale" e "Protezione Civile" (Cisco Aironet 1200 Series 2,4 GHz, connessione radio fino a 50 Mb/s, crittografia WPA2).

Tutte le altre sedi sono collegate mediante collegamento proprietario in fibra ottica.

Solamente le sedi Officina – via S. Antonio, Pro Loco Montecatini Alto, Bibliomercato c/o Mercato Coperto, e Asilo nido comunale non sono collegate attualmente alla sede principale.



Al momento le sedi degli istituti scolastici non contengono postazioni di lavoro; il Comune, che provvede attualmente all'assistenza della rete dati.

#### 4.4 Server Farm

Presso il palazzo comunale vi è un locale che contiene tutti i server ed i sistemi centralizzati. Di seguito se ne fornisce una descrizione sintetica:

Server	S.O.	Servizio Erogato	Fisico/Virtuale
MCTGC01	MS	Global Catalog vecchie Applicazioni	V
MCTDB01	MS	ORACLE DB Server vecchie Applicazioni	V
MCTFS01	MS	File server, Print server	V
MCTEX01	MS	Mail Server	V
MCTWEB02	MS	Web server, rassegna stampa	V
MCTPRO01	MS	Gestione Protocollo vecchie Applicazioni	V
INVENTORY	MS	Acquisizioni Timbrature Dipendenti Vecchie applicazioni	V
CENTRALINO	MS	Gestione Centralino telefonico	F



MCTAPP02	MS	Application server vecchie Applicazioni	V
MCTRDP01	MS	Remote Desktop Service	V
MCTDB02	MS	ORACLE DB Server vecchie Applicazioni	V
MCTAPP01	MS	Application Server vecchie Applicazioni	V
VMPAGHE	LNK	VS - Gestione Paghe vecchie Applicazioni	V
VISTARED	MS	Gestione Vista Red	F
MCTDVDSRV	MS	Condivisione DVD	V
NAL	LNK	Server NAL	F
CY-MONTECAT	MS	Gestione Varchi Elettronici Vecchie applicazioni	F
JCG- MONTECATINI ALBO	LNK	Gestione ALBO	V
MCTAOL	LNK	Gestione Anagrafe ONLINE	V
MCTCIMITERO	MS	Gestione cimiteri	V
MCTDB03_n	MS	Gestionale Datagraph SQL Vecchie applicazioni	V
MCTDC01	MS	Controller di Dominio 1	V
MCTDC02_n	MS	Controller di Dominio 2	V
MCTINVENTORY	MS	Gestione inventario Comune GIES	V
MCTJPERS	MS	Acquisizioni Timbrature Dipendenti	V
MCTMAGGIOLI 01	LNK	Gestionali Maggioli	V
MCTMAGGIOLI 02	LNK	Gestionali Maggioli	V
MCTSERVICE	MS	Utility CED	V
MCTSIPAL	MS	Gestione ELEZIONI	V
MCT-SP	LNK	Gestione Storage HP 3par	V
MCTZTL	MS	Gestione VARCHI	V

MONITORING	MS	Raccolta Dati Monitoring	V
PC-WEBCAM	MS	Gestione Telecamere Interne	V
Pensionis7_cli	MS	Gestione INPS ente - Client	V
Pensionis7_srv	MS	Gestione INPS ente – Server	V
Perseo	MS	Gestione Buste Paga – Ente Vecchie applicazioni	V
SISMIC	LNx	Gestionale SISMIC	V
SPICE2018	MS	Inventario Spiceworks	V
SYMANTEC MG	LNx	Antispam Symantec	V
WATCHGUARD	LNx	LOG Firewall	V
ESX01	LNx	Nodo HP 1	F
ESX02	LNx	Nodo HP 2	F
BACKUP	MS	Vcenter, Backup Manager Nodo HP3	F
P2000	--	STORAGE 1 (SAN – 12TB lordi - 10TB netti)	F
3PAR	--	STORAGE 2 (SAN – 28TB lordi -14TB netti)	F
MCTNAS01	LNx	Backup 2015 (NAS – 2TB lordi – 1,5TB netti)	F
MCTNAS03	LNx	Backup file system ente (NAS – 3,64TB lordi - 3TB netti)	F
MCTNAS04	LNx	Backup Utility CED (NAS – 4TB lordi – 2TB netti)	F
MCTNAS05	LNx	Backup VM ente (NAS – 22TB lordi - 15TB netti)	F
MCTNAS06	LNx	Backup VM old (NAS – 4TB lordi – 2TB netti)	F
BUFFALO	LNx	Backup VM exchange (NAS – 8TB lordi – 6TB netti)	F
TAPE BACKUP	--	Backup Loader TAPE	F
FIREWALL1	--	XTM 515 Primario	F
FIREWALL2	--	XTM 515 Secondario	F

ANAGRAFEOL	MS	Vecchie Applicazioni	V
BIGDISK	LNx	Vecchie Applicazioni	V
CLIENT_INSIEL	MS	Vecchie Applicazioni	V
CLIENT_WIN7	MS	Vecchie Applicazioni	V
MCTWEB01	MS	Vecchie Applicazioni	V
RSTAMPA	MS	Vecchie Applicazioni	V
EMOTICONS	LNx	Vecchie Applicazioni	V

L'impresa dovrà farsi carico anche della gestione, assistenza e manutenzione del Sistema di acquisizione audio/video e di streaming per la sala consiliare del Comune di Montecatini Terme composto principalmente dal sistema Lecture Recorder x2 [Epiphan] e dalla Videocamera motorizzata EVI-D90P [Sony].

In generale il CED gestisce non solamente gli apparati, la rete telematica ed i sistemi centralizzati di propria proprietà o forniti e/o ospitati dall'impresa operante presso l'Ente ma le attività del CED si estendono anche a fornire supporto a livello di integrazione nel sistema informatico dell'Ente e di affiancamento nell'assistenza per tutti i sistemi e servizi ospitati entro le sedi dell'Ente e/o in hosting, housing e in cloud su reti esterne ed alle reti dati e telefoniche, come dettagliato nella presente documentazione.

#### **4 Backup e Virtualizzazione**

La soluzione adottata si divide in due ambiti:

- Backup dei dati con salvataggio su nastro (TAPE)
- Backup dell'ambiente virtuale Vmware con salvataggio su disco (NAS)

##### **TAPE**

L'architettura di Backup su nastro è basata sul prodotto HP DataProtector. L'obiettivo è salvare il Fileserver e altri servizi su nastro con rotazione bi-settimanale dei supporti e retention di 4 settimane. La versione del prodotto installato è la 7.01. Il software Data Protector permette di installare un numero illimitato di agenti per S.O. Windows e Linux: la configurazione del prodotto prevede quindi l'installazione di un agent in ogni server virtuale mediante il quale verranno salvati i dati gestiti dalle applicazioni e dal sistema operativo.

La destinazione dei dati salvati è quindi l'unità a nastro con le seguenti politiche:

- full backup giornaliero per sei giorni alla settimana (lunedì-sabato)
- salvataggio su nastri diversi per quattro settimane

Tale rotazione permette quindi il ripristino del dato fino a trenta giorni precedenti.

I salvataggi del prodotto avvengono su una unità a nastro LTO4 (800GB reali per nastro) presente nell'autoloader HP 1/8 che può contenere fino a 8 nastri (7 nastri e una cartuccia di pulizia).

##### **NAS**

La copia su disco viene gestita dal prodotto Acronis VMProtect installato nell'infrastruttura Vmware come virtual appliance ed ha come destinazione l'unità disco NAS Buffalo da 8 TB lordi e QNAP da 10TB lordi. La NAS Buffalo è dedicata al salvataggio dell'ambiente di posta. La NAS QNAP è dedicata al salvataggio di tutta la struttura virtuale. Le rimanenti NAS sono dedicati ad ulteriori backup di sicurezza e/o di appoggio temporaneo.

Il software VMProtect permette di eseguire il salvataggio a caldo (quindi senza interruzioni di servizio) degli interi server virtuali, la prima volta in modalità full e le successive in modalità incrementale eseguendo anche una deduplica dei dati. Questo permette di salvare e mantenere più copie delle macchine virtuali ottimizzando lo spazio disponibile sul NAS. Politiche di salvataggio per il backup:

- Primo salvataggio completo (full) di tutti i server virtuali (Immagine rigenerata ogni 15gg)
- Successivi incrementali giornalieri con policy di retention di 5 giorni (si possono mantenere per 5 giorni l'immagine dei server virtuali sui NAS senza necessità di sovrascrivere i backup più vecchi). Il software VMprotect permette di ripristinare, oltre all'intera macchina virtuale, anche il singolo documento o file dall'immagine salvata.

#### SAN

Le unità SAN sono dedicate alle storage delle macchine virtuali. Le macchine virtuali sono distribuite in maniera uniforme per bilanciare il carico di lavoro e massimizzare le performance. Nello specifico la P2000 è dedicata all'ambiente di posta mentre la 3PAR per tutte le altre macchine virtuali.

#### AMBIENTE VIRTUALIZZAZIONE

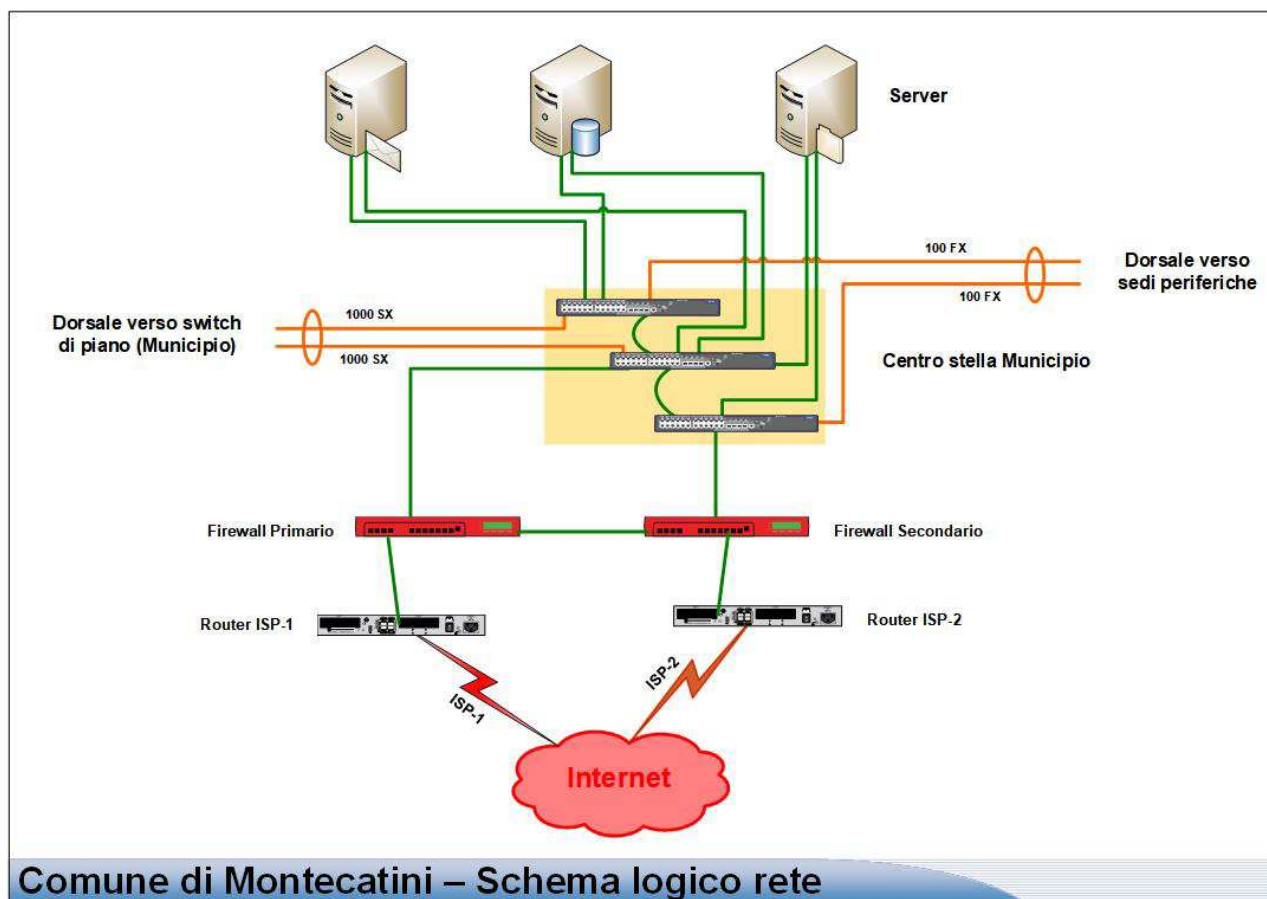
La virtualizzazione è realizzata con tre nodi fisici:

nodo 1 e 2: due nodi gemelli "ESX01" e "ESX2" ciascuno costituito da HP ProLiant DL380P generazione 8 – 2 CPU Intel XEON E5-2630 Clock 2,30Ghz – 6 Core per Socket – 200GB RAM .

Il terzo nodo "BACKUP" è costituito da HP ProLiant DL380P generazione 8 – 1 CPU Intel XEON E5-2630 Clock 2,30Ghz – 6 Core per Socket – 16GB RAM. Il software di gestione è VMWARE 6 per il nodo 1 e 2 mentre sul nodo 3 è installato VCENTER 5.5 su WINDOWS SERVER 2008.

#### **4.5 Servizi Internet/Intranet, posta elettronica, Antispam ed antivirus**

La rete del Comune è collegata stabilmente ad Internet tramite una connessione SPC-RTRT - Cod. RTRT\*3: G2.20 - Profilo d'accesso: GBE 20 Mbps - BMG: 20 Mbps ed utilizza all'interno gli stessi protocolli e meccanismi utilizzati su Internet. La stessa connessione è utilizzata per il collegamento alla Rete Telematica Regione Toscana (RTRT estesa). E' presente anche linea secondaria di backup di tipo ADSL (IBS Multigroup Star).



Il Comune ha registrato due domini ( mct.it e comune.montecatini-terme.pt.it ) che sono gestiti da organismi esterni per le interrogazioni provenienti da Internet mentre internamente sono gestiti dal server DNS denominato "mctgc01". Quest'ultimo provvede anche all'assegnazione degli indirizzi tramite il meccanismo del DHCP. Tutta la rete fa parte di un unico dominio "MONTECATINI.PRIV".

I servizi di posta elettronica sono erogati dalla macchina denominata "MCTEX01" tramite Microsoft Exchange 2010. L'Antispam è Symantec sul server virtuale "SYMANTEC MG" e l'antivirus Symantec è gestito tramite il server virtuale "MCTFS01".

Sulla macchina "MCTWEB02" è presente il server Web contenente il portale istituzionale e la intranet.

La navigazione degli utenti su Internet avviene attraverso un'autenticazione automatica, tramite Active Directory, con single sign-on sul firewall. La configurazione dell'active-directory permette la navigazione solamente agli utenti abilitati. Una serie di siti web di carattere istituzionale sono comunque raggiungibili senza autenticazione.

Su tutti i Personal Computer è installato l'antivirus Symantec endpoint. Gli aggiornamenti dell'antivirus sono centralizzati tramite il server "MCTFS01". Gli aggiornamenti su piattaforma MS sono gestiti e distribuiti centralmente tramite il meccanismo del WSUS tramite il server "MCTFS01".

## **Art. 5 Gestione a regime**

Nel presente articolo è descritto il servizio richiesto a regime, distinguendo, ove ritenuto necessario, tra:

- hardware
- software

Oppure tra:

- rete telematica

- server e sistemi centralizzati
- postazioni di lavoro (e relative periferiche ad esse collegate o da esse fruite tramite rete)

Se il servizio richiesto a regime è uguale per tutte le tipologie di sistemi, si riporterà genericamente che il servizio è relativo alle attrezzature informatiche e della rete telematica ed al sistema informatico.

Ove non espressamente indicato, si intende che il servizio richiesto è relativo a tutte le attrezzature informatiche ed alla rete telematica ed al sistema informatico nel suo complesso.

Tutte le attività tecniche che l'impresa aggiudicataria condurrà relativamente alle modalità di gestione, integrazione, sviluppo ed adeguamento del sistema informatico del Comune dovranno essere sempre concordate preventivamente con il Responsabile Unico del Procedimento del Comune (nel seguito indicato anche come RUP). Il RUP potrà intervenire in ogni momento per monitorare e controllare gli apparati ed i sistemi forniti e/o gestiti dall'Impresa, verificarne il funzionamento e l'operatività ed accederne in qualità di "amministratore" ai sistemi Hs e Sw ed agli apparati per rilevarne le configurazioni, le eventuali criticità e la qualità dei servizi forniti. La formazione tecnico-operativa del RUP necessaria ad assolvere alle suddette finalità, sarà a carico dell'Impresa la quale dovrà anche fornire opportuna documentazione e manualistica dedicata allo scopo. Il RUP dovrà essere aggiornato quotidianamente sulla presenza in servizio dei tecnici e sull'orario giornaliero svolto presso le sedi comunali nonché sulle attività eseguite in locale ed in remoto.

Il RUP dovrà essere aggiornato prontamente su eventuali criticità emerse o rilevate nel corso delle attività quotidiane dei tecnici dell'impresa.

I tecnici dell'impresa non dovranno in nessun caso farsi carico di assolvere a richieste ed attività provenienti dai vari uffici e servizi che esulino dalle normali attività di assistenza e manutenzione sulle Postazioni di Lavoro e né potranno intrattenere rapporti commerciali per conto od in vece del Comune, se non espressamente autorizzati dal RUP. L'Impresa dovrà concordare preventivamente con il RUP tutte le attività tecniche ed organizzative collegate all'informatica ed al sistema informatico nel suo complesso che esulano dalla normale attività di assistenza e manutenzione sulle Postazioni di Lavoro se non espressamente dettagliate e descritte nella modalità operativa nel presente capitolato. Il RUP, previa opportuna comunicazione all'Impresa, potrà impartire quotidianamente direttive al personale tecnico messo a disposizione dall'Impresa presso il presidio comunale o le sedi comunali, per attività tecniche ed organizzative collegate all'informatica ed al sistema informatico del Comune anche se non espressamente dettagliate e descritte nel presente capitolato e/o non direttamente collegabili all'assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro. I tecnici dell'Impresa presso il presidio comunale o le sedi comunali non potranno eseguire attività che esulano dal supporto tecnico per il Comune e né potranno usufruire delle attrezzature e delle risorse messe a disposizione del Comune (ad. es. linea telefonica, Postazioni di Lavoro, accesso ad Internet) per fini non direttamente collegabili al supporto tecnico per il Comune.

Il mancato dei suindicati vincoli organizzativi e comportamentali verrà valutato dal Comune come inadempimento grave agli obblighi contrattuali.

In generale, le prestazioni dei servizi forniti dall'infrastruttura informatica realizzata, gestita e/o mantenuta dall'Impresa dovranno essere rese sempre ottimali per la produttività d'ufficio e per la soddisfazione degli utenti: sia in abito LAN e MAN sia per i servizi offerti e/o pubblicati all'esterno verso il mondo Internet. Il Comune, a tal fine, in caso di feedback negativi da propri utenti, si riserva la facoltà di chiedere gli opportuni adeguamenti infrastrutturali all'Impresa. L'eventuale mancato adeguamento verrà valutato dal Comune come inadempimento grave agli obblighi contrattuali.

## **5.1 Gestione e assistenza delle attrezzature informatiche e della rete telematica**

### **5.1.1 Servizio richiesto**

Il servizio a regime deve garantire l'assistenza e la manutenzione necessaria ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento delle postazioni di lavoro individuali, degli apparati di rete e della fruibilità dei sistemi gestionali offerti dal sistema informatico del Comune.

L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre provvedere al controllo costante delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi.

L'impresa pertanto dovrà erogare le seguenti prestazioni:

1. manutenzione di hardware e software di computer, monitor, accessori e periferiche ad essi collegate: ad es. scanner e lettori di smart card, stampanti (locali e di rete compresi i loro print-server) plotter e fax;
  2. manutenzione e gestione del Sistema di acquisizione audio/video e di streaming per la sala consiliare del Comune di Montecatini Terme composto principalmente dal sistema Lecture Recorder x2 [Epiphan] e dalla Videocamera motorizzata EVI-D90P [Sony];
  3. il Comune è dotato di un parco macchine fotocopiatrici composto al momento da 26 apparecchiature multifunzione acquisite mediante contratto di locazione pluriennale full service (compreso di assistenza tecnica e di sostituzione parti di ricambio e materiale di consumo) tramite le convenzioni stipulate dalla centrale di acquisto Consip SpA. Per tali macchine e per le ulteriori che il Comune deciderà eventualmente di acquisire a noleggio, l'impresa dovrà occuparsi delle attività di integrazione nel sistema informatico e di configurazione e gestione in rete e nelle postazioni di lavoro;
  4. manutenzione di componenti di rete attivi (ad es. switch, hub, bridge, access point, router, hot-spot e relativi accessori); nel caso dei collegamenti di rete verso la fibra ottica del Comune, l'impresa dovrà fornire e configurare i moduli e le interfacce per gli apparati di collegamento;
  5. manutenzione attrezzature per le timbrature del personale dipendente;
  6. installazione e sostituzione materiale di consumo destinato alle stampanti, ai plotter e ai fax e relativo monitoraggio dei consumi con le modalità indicate al presente capitolato;
  7. è altresì a carico dell'impresa che erogherà l'assistenza, lo smaltimento dei dispositivi hardware guasti e degli imballaggi nonché il ritiro e lo smaltimento dei toner e degli altri componenti delle stampanti, plotter e fax esauriti.
  8. servizio di help-desk per la raccolta delle richieste di intervento ed il servizio d'assistenza telefonica od in loco sull'uso del sistema operativo e dei software applicativi generici, di utilità e gestionali adottati dal Comune;
  9. controllo dell'erogazione dei servizi e reporting da fornire al RUP per consentire analisi di dettaglio e valutazione delle caratteristiche e della qualità degli interventi e dei servizi offerti;
- Il tutto nel rispetto delle modalità e dei tempi di intervento indicati nel presente capitolato speciale descrittivo prestazionale.

#### 5.1.2 Condizioni generali

Il servizio che si richiede è di tipo "*full-risk*", ovvero nell'importo contrattuale dovranno essere comprese tutte le voci di costo relative all'erogazione dei servizi e delle forniture oggetto del presente capitolato speciale descrittivo prestazionale.

Negli allegati alla presente relazione è descritta la rete telematica e sono elencate le attrezzature informatiche (ad esclusione degli accessori quali mouse, tastiere, scanner e lettori di smart card) presenti in tutti gli uffici comunali al momento della stesura del presente capitolato.

Dato che il servizio richiesto decorre dal 1 aprile 2018 tale elenco è da considerarsi indicativo e puramente esemplificativo delle tipologie e del numero di macchine utilizzate dal Comune, potendo l'elenco subire delle variazioni sia prima che dopo l'assunzione di responsabilità dell'impresa.

#### 5.1.3 Manutenzione hardware

La manutenzione hardware dovrà provvedere a mantenere in piena efficienza fisica i computer, i monitor, le eventuali stampanti locali e di rete e gli eventuali accessori, (es. mouse, tastiere, scanner e lettori di smart card), i fax, i componenti di rete attivi (ad es. switch, hub, bridge, access point, router e relativi accessori), le attrezzature per le timbrature del personale dipendente, gli apparati per lo streaming audio/video.

Tutti i sistemi (siano essi di proprietà dell'Ente che dell'Impresa) dovranno essere ripristinati a cura e spese dell'impresa indipendentemente dall'origine o dalla causa del guasto.

Qualora l'impresa accerti il ripetersi di uno stesso guasto o danno sullo stesso apparato dovrà darne comunicazione scritta al RUP che provvederà all'attivazione delle procedure necessarie per eliminarne, ove possibile, le cause.

Se il guasto riguarda attrezzature di proprietà dell'Ente ed è stato causato da eventi che trovano copertura tramite la polizza assicurativa dell'Ente, l'impresa provvederà al ripristino nei tempi previsti dal presente capitolato e ne darà comunicazione al RUP ai fini dell'attivazione delle pratiche per il rimborso assicurativo.

Le riparazioni dovranno essere condotte esclusivamente utilizzando componenti nuovi e con caratteristiche tecniche non inferiori ai pezzi sostituiti.

Qualora un componente guasto non fosse reperibile perché il sistema di cui fa parte è obsoleto, dovrà essere sostituito l'intero sistema prevedendo caratteristiche non inferiori al sistema sostituito e comunque il nuovo sistema deve avere caratteristiche prestazionali non inferiori al sistema sostituito.

A titolo indicativo, si riportano in tabella le caratteristiche minime del PC da sostituire:

<b>Parte</b>	<b>Caratteristiche minime</b>
Piastra madre/processore	Piastra madre con processore Intel I5 o equivalente
RAM	8 GB
Hard disk	Hard disk da almeno 250 GB
Mouse	Mouse ottico
Monitor	Monitor LCD da almeno 19" con risoluzione fino a 1280x1024 pixel se sostituisce monitor in formato 4:3; Monitor LCD da almeno 22" con risoluzione fino a 1920 x 1080 pixel se sostituisce monitor in formato 16:9
Lettore DVDROM	Lettore/Masterizzatore CD/DVD
Sistema Operativo	Windows 10 Pro 64 Bit (in alternativa se espressamente richiesto dall'Amministrazione Windows 10 Pro 32 Bit)

Periodicamente, una volta all'anno, il RUP provvederà ad aggiornare i dati tecnici della tabella sopraindicata, al fine di adeguarne le caratteristiche all'evoluzione tecnologica avvenuta.

Nel caso di guasti ai netbook od ai notebook la riparazione dovrà essere effettuata utilizzando componenti sostitutivi originali, intendendosi con il termine originale il componente prodotto dalla stessa impresa che ha prodotto il netbook/notebook. Nel caso in cui ciò non sia possibile, dovrà essere sostituito l'intero netbook/notebook con uno nuovo avente caratteristiche non inferiori a quello sostituito.

Qualora sia rilevata la necessità della sostituzione o della riparazione dell'hard disk, l'impresa deve preventivamente eseguire il salvataggio dei dati informatici presenti sul disco stesso. Solo dopo il salvataggio l'intervento tecnico può essere effettuato.



Una volta sostituito il disco fisso l'impresa dovrà ripristinare il salvataggio dati effettuato prima della sostituzione per avere il ripristino completo della configurazione software precedente al guasto.

#### *5.1.4      Prodotti in garanzia*

Gli interventi dovranno essere condotti con le medesime modalità definite per la manutenzione hardware, siano i prodotti in garanzia che fuori garanzia.

Sarà onere dell'impresa farsi riconoscere dall'impresa originaria del prodotto la sostituzione dei componenti e le eventuali ore di lavoro effettuate durante il periodo di garanzia.

Qualora i termini della garanzia non prevedano la possibilità di intervento da parte di terzi, l'impresa potrà ignorare la garanzia accollandosi ogni onere derivante dalla riparazione oppure sostituire per intero il sistema (es. il Personal Computer, la stampante oppure la periferica di cui si è lamentato il guasto), in attesa della riparazione in garanzia. La chiamata ed i rapporti con l'impresa fornitrice per il riconoscimento dei guasti in garanzia è onere della impresa che erogherà l'assistenza.

#### *5.1.5      Manutenzione della rete telematica*

Nel caso di guasti agli apparati attivi di rete (ad es. switch, hub, bridge, access point, router e relativi accessori), la sostituzione dovrà essere fatta con apparati del medesimo produttore e modello, oppure in caso di irreperibilità degli stessi, con apparati del medesimo produttore e modello superiore, oppure in caso di irreperibilità degli stessi, con apparati con caratteristiche non inferiori a quelli da sostituire. Sarà a carico dell'impresa che erogherà l'assistenza la riconfigurazione degli apparati sostituiti (password, vlan, trunking ed ogni altra configurazione presente).

Anche i guasti al materiale accessorio (interfacce fisiche, cavetti di interconnessione di rete in rame o fibra ottica) sono compresi nell'assistenza.

Nel caso di guasti al cablaggio degli edifici e delle sedi, l'impresa, su indicazione del RUP, dovrà affiancare e dare supporto agli interventi di terzi per conto del Comune.

Dovranno essere opportunamente etichettate i frutti e le prese a muro ed i relativi apparati di rete secondo gli standard del cablaggio strutturato. Dovranno essere adeguati e migliorati i cablaggi all'interno degli armadi rack di rete per consentire un più comodo accesso e manutenzione e dovranno essere etichettati opportunamente cavi e porte di switch e patch panel, compresa la verifica della loro corrispondenza con le prese fisiche a muro. Dovrà essere prodotta opportuna documentazione su supporto elettronico (anche in formato standard editabile) dell'architettura della rete IP gestita (sia internamente agli edifici che nel collegamento tra sedi) e dovrà essere fornita la mappatura di rete e gli schemi di cablaggio strutturato dei sistemi da essa gestiti in ogni sede compresi gli armadi rack. Per ogni variazione nella configurazione di rete che si verificasse l'impresa dovrà aggiornare la relativa documentazione.

#### *5.1.6      Variazioni all'architettura della rete telematica*

L'impresa aggiudicataria dovrà analizzare e monitorare l'architettura complessiva della rete, proporre una soluzione ragionata e pianificare velocemente gli interventi da attuare per ottimizzare il traffico di dati e VOIP e mantenere alto il livello delle prestazioni e della sicurezza informatica (si dovrà separare, il traffico dati da quello VOIP). L'impresa dovrà farsi carico di adeguare i propri sistemi per garantirne l'integrazione con il sistema informatico senza ulteriore onere per il Comune (switch, interfacce di collegamento, software, firewall, ecc.) per tutti i sistemi e servizi gestiti dall'Ente siano essi ospitati entro rete comunale che in hosting, housing e cloud su reti esterne, ad esempio nei casi in cui:

- l'Amministrazione decida di modificare e/o integrare la propria infrastruttura telefonica e VOIP;

- per ogni sistema in rete IP installato o adottato dall'Amministrazione (quali ad esempio sistema di videosorveglianza, gestione varchi ZTL, rilevamento infrazioni codice della strada, Totem informativi, centrali telefoniche);
- vi sia creazione di nuove PDL e/o variazione della dislocazione e del numero di PDL nelle sedi e/o di apertura di nuove sedi lavorative od operative;
- sistemi ospitati in hosting, housing e cloud su reti esterne;

Le attività di analisi, progettazione, pianificazione e realizzazione delle modifiche da introdurre, tutte comprese nel canone base annuo, saranno concordate col RUP e dovranno essere autorizzate dallo stesso.

#### *5.1.7 Postazioni di Lavoro (PDL)*

Una postazione di lavoro può essere composta da un numero decisamente elevato di software. Sarà cura dell'impresa costruirsi, con gli strumenti che riterrà più opportuni, un'immagine di un'installazione tipica.

L'impresa che erogherà l'assistenza, nel ripristino completo di una stazione di lavoro, dovrà utilizzare tale immagine per poi personalizzare la postazione in base all'hardware sottostante (driver della scheda madre, video, di rete, stampanti scanner e lettore di smart card) e della persona che utilizzerà il sistema (indirizzi di posta elettronica, collegamenti alle cartelle su server, condivisione delle stampanti e dei dischi, nome del computer, etc.).

La manutenzione software dovrà provvedere a mantenere in piena efficienza l'insieme dei software installati sulla postazione di lavoro: più precisamente dovrà essere mantenuto perfettamente funzionante il sistema operativo, le cosiddette utility, i software di office automation, i software applicativi generici ed i software applicativi specifici per la postazione di lavoro.

I software da installare sulle postazioni di lavoro dovranno essere concordati con il RUP. Ove non stabilito diversamente, l'impresa si farà carico di installare i software gestionali nelle postazioni di lavoro e di mantenerli aggiornati e funzionanti.

L'impresa dovrà aggiornare i software delle postazioni di lavoro nei modi e nei tempi stabiliti dal RUP.

Il ripristino potrà consistere nella semplice reinstallazione del singolo applicativo non funzionante oppure nella reinstallazione dell'intero sistema previa cancellazione (formattazione) del sistema esistente. I sistemi dovranno essere ripristinati indipendentemente dall'origine del guasto ed in particolare anche in caso di:

- danni causati da "virus" informatici;
- danni per negligenza o uso errato del personal computer o del software;
- installazione di software non autorizzato;
- aggiornamento di software non riuscito o non autorizzato;
- installazione errata di software;
- disinstallazione accidentale o volontaria di software;
- ricorrenti blocchi o malfunzionamenti del sistema;
- danni per spegnimento non corretto del sistema;
- modifiche involontarie o dolose della configurazione del sistema o delle periferiche.

Il ripristino software comprende anche il ripristino delle informazioni personali di ciascun dipendente, in particolare del nome del computer e dell'account di posta elettronica, ed eventuali dati memorizzati sul disco locale.

La configurazione del software dovrà essere adattata anche in relazione ad eventuali aggiornamenti hardware del Personal Computer sia programmati che dovuti a guasti.

I sistemi dovranno poi essere riconfigurati, adattati o reinstallati ogni volta che per esigenze organizzative o gestionali sia necessaria una diversa dotazione di software, in particolare in caso di:

- avvicendamento di un diverso dipendente all'uso del Personal Computer;
- cambiamento delle mansioni del dipendente;

- cambio del software applicativo.

L'impresa dovrà predisporre un modulo da far vedere al dipendente in caso di formattazione del disco in cui dichiarare che non ci sono dati o software da salvare ovvero indichi i dati ed i software da reinstallare.

Rientrano altresì nella manutenzione software i seguenti interventi:

- rimozione di virus;
- rimozione di software non autorizzato qualora infici sul funzionamento di tutto il sistema.

I tempi di intervento che l'impresa dovrà rispettare per i servizi di cui al presente articolo sono quelli indicati nel presente capitolato.

Nella configurazione delle PDL dovranno essere adottati gli standard e le metodologie stabilite dal RUP.

#### 5.1.8 Server e Sistemi centralizzati

I software che prevedono installazioni anche lato server (database server, application server, ecc.) nella Server-farm, dovranno essere tenuti aggiornati dall'Impresa nei modi e nei tempi stabiliti dal RUP, seguendo le indicazioni delle società fornitrici del software.

I tempi di intervento che l'impresa dovrà rispettare per i servizi di cui al presente articolo sono quelli indicati nel presente capitolato.

#### 5.1.9 Sostituzione installazione e smaltimento prodotti di consumo

L'impresa dovrà assicurare la sostituzione e l'installazione sulle singole apparecchiature dei prodotti di consumo per stampanti, plotter e fax utilizzati dalle singole postazioni di lavoro; prima della sostituzione l'impresa verificherà l'effettivo esaurimento del materiale e provvederà al ritiro dei prodotti esausti. L'impresa dovrà gestire l'inventario dei prodotti nel proprio magazzino CED e comunicare tempestivamente la necessità di eventuali approvvigionamenti fornendo i codici prodotto relativi alle singole apparecchiature.

La sostituzione, in caso di disponibilità del prodotto di consumo presso il magazzino CED, dovrà essere assicurata entro i termini previsti per la risoluzione degli interventi sulle postazioni di lavoro e specificati al successivo art.5.2.1.

**L'impresa dovrà altresì provvedere al ritiro e allo smaltimento a proprie spese dei prodotti di consumo esausti e del materiale hardware da rottamare, a tale fine dovrà possedere tutte le autorizzazioni e/o certificazioni eventualmente necessarie.**

L'impresa dovrà monitorare il consumo dei prodotti di cui al presente articolo ed utilizzati dagli utenti e dalle singole postazioni di lavoro comunicandone i dati di sintesi e di dettaglio in sede di reporting con le modalità descritte nel presente capitolato.

Dovrà inoltre essere fornito un software centralizzato, per assegnare quote di stampa e per monitorare ciò che viene stampato dagli utenti, in particolare:

- Assegnare quote ad utenti o gruppi di utenti
- Definire il costo di ogni tipo di stampa
- Gestire le stampanti disponibili presso il Comune
- Informare gli utenti del raggiungimento della quota ed impedire loro stampe ulteriori
- Monitorare le stampe per giorno o per utente

#### 5.1.10 Driver

Sarà onere dell'impresa il recupero da Internet o direttamente dal produttore dei driver software per i prodotti hardware in uso per eventuali reinstallazioni. Qualora i driver di un particolare hardware non siano più disponibili, l'hardware sarà considerato troppo vecchio e sostituito con le modalità descritte in precedenza per l'hardware considerato "guasto" e non più riparabile. La sostituzione sarà a carico dell'impresa.

#### 5.1.11 Assistenza sull'uso del S.O. e dei software applicativi generici

Dovrà essere garantita l'assistenza all'uso del sistema operativo e degli applicativi generici. A titolo indicativo e non esaustivo si elencano i seguenti software applicativi generici da installare e/o utilizzare presso le Postazioni di Lavoro:

- i prodotti di office automation, Microsoft Office e OpenOffice;
- l'utility di compressione;
- l'utility di lettura e creazione di PDF;
- i software di stampa e di scansione;
- la posta elettronica;
- la navigazione su Internet con tutti i principali browser;
- l'accesso alle risorse in rete;
- il sistema di antivirus;
- il software di firma digitale.

Il RUP fornirà all'Impresa, ogni sei mesi, l'elenco aggiornato dei suddetti software applicativi generici.

#### *5.1.12 Installazione hardware e software*

Il servizio consiste nell'installazione, aggiunta o cambiamento di qualsiasi apparecchiatura o software utilizzati dagli uffici del Comune.

Il servizio viene erogato a seguito della richiesta del RUP, sulla base di un piano da concordare preventivamente.

Nel caso in cui il Comune intenda procedere al rinnovo della Postazione di Lavoro (Personal Computer, netbook, notebook) interi o parti di essi, comprese le periferiche interne ed esterne ed i software, sarà onere dell'impresa provvedere all'installazione di detti hardware e software ed alla configurazione dell'eventuale software necessario al suo corretto funzionamento. L'installazione dei nuovi componenti, o parti di essi, o software dovrà avvenire sulla base di un calendario concordato tra il responsabile del Comune e l'impresa.

L'installazione, aggiunta o cambiamento di una nuova Postazione di Lavoro comprende anche l'installazione di tutti gli applicativi gestionali e relativi moduli software di collegamento ai database, codici licenze di utilizzo e tutte le eventuali ulteriori personalizzazioni necessarie alla regolare attività dell'utente che usufruisce della postazione stessa.

L'approvvigionamento delle componenti hardware o software necessarie sarà a carico del Comune. Per le aggiunte e i cambiamenti l'impresa dovrà quindi assicurare i processi necessari per gestirli ed attuarli, attraverso rimpiazzi e disinstallazioni di componenti hardware ed eventuali modifiche software, nonché modifiche del software necessario per l'attivazione o aggiornamento di pacchetti normalmente non distribuiti via rete.

L'impresa sarà responsabile dell'esecuzione delle seguenti attività, nel rispetto delle condizioni di generale garanzia di sicurezza e riservatezza:

- pianificazione dell'intervento;
- esecuzione delle modifiche;
- riconfigurazione della Postazione di Lavoro e delle periferiche (ad esempio impostazione dati rete IP, Gateway, e-mail, stampanti, ecc.), se necessario;
- collaudo presso l'utente e rilascio in esercizio dell'apparecchiatura modificata;
- a chiusura dell'intervento: aggiornamento delle necessarie posizioni di inventario con le modalità descritte nel presente capitolato.

Qualsiasi intervento sia di sostituzione di una postazione di lavoro sia di semplice modifica e movimentazione deve esser condotto e concludersi al fine di consentire all'utente finale di poter riprendere il proprio lavoro senza problemi e senza perdita di alcuna informazione o programma. Ove ciò fosse impossibile a causa di reali impedimenti di ordine tecnico/pratico l'impresa segnalerà al RUP il tipo di danno derivante e, previa autorizzazione a proseguire, agirà per limitare al massimo grado perdite e disallineamenti.

La migrazione dei dati e di eventuali programmi applicativi oltre quelli di produttività individuale da un ambiente ad un altro (macchine diverse in caso di sostituzione, stessa macchina, in caso di modifica ecc.) è parte integrante dei processi di servizio attivati nell'intervento stesso e la loro corretta esecuzione deve essere verificata nel collaudo di accettazione effettuato dal RUP.

#### *5.1.13 Amministrazione della sicurezza*

L'impresa dovrà individuare un referente che avrà cura di detenere l'elenco di tutte le credenziali e password amministrative necessarie per la gestione del sistema informativo dell'ente, sia di tutti i sistemi Hw e Sw forniti dall'Impresa ma anche collegate a servizi, apparati e sistemi forniti da altre Imprese ma gestiti ed acceduti nell'ambito delle attività di utilizzo del sistema informativo (ad es. server applicativi, DB manager, applicativi centralizzati, siti e portali) od acceduti per tutte le attività di assistenza, configurazione, aggiornamento dei sistemi.

L'intera infrastruttura ICT e della rete tematica e l'operato degli amministratori di sistema deve essere oggetto, con la cadenza periodica stabilita dalle norme in vigore o in loro assenza comunque almeno semestralmente, di un'attività di verifica da parte della stessa impresa, coordinata dal RUP, in modo da controllare la rispondenza del sistema informatico alle norme vigenti per la sicurezza informatica ed al rispetto delle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti, dalle linee guida di settore e del Garante della privacy, dal nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, dai regolamenti interni all'Amministrazione comunale. Delle suindicate attività dovrà essere redatto apposito verbale.

L'impresa produrrà con cadenza almeno semestrale (se non previsto diversamente da norme, regolamenti, linee guida di settore) opportuni piani (ed i relativi manuali di gestione operativa) per organizzare ed adottare, attraverso accorgimenti, procedure e soluzioni tecnico-organizzative, misure di reazione e risposta ad eventi imprevisti che possono compromettere, anche parzialmente, all'interno o all'esterno dell'organizzazione, il normale funzionamento dei servizi ICT utilizzati per lo svolgimento delle funzioni istituzionali. I principali moduli individuati:

- Analisi dei Rischi e Analisi di Impatto
- Piano di Continuità Operativa
- Piano del recupero del disastro (Disaster Recovery Planner)
- Piano di Contingenza informatica

Devono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema. Le registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi (se non previsto diversamente da norme, regolamenti, linee guida di settore), secondo le vigenti normative sulla privacy e sicurezza dei sistemi.

Una copia di tutte le credenziali di accesso e delle password corredate dalle descrizioni sulle modalità di accesso e verifica della sicurezza dei sistemi, mantenuta costantemente aggiornata dal referente dell'impresa, dovrà essere depositata in busta sigillata e consegnata al RUP. L'elenco di cui sopra dovrà essere ri-consegnato al RUP ogni volta intervengano variazioni.

Alla scadenza naturale del contratto dovrà essere consegnato tale documento e l'impresa, con il coordinamento del RUP, verificherà la correttezza dei dati forniti: delle attività sarà redatto apposito verbale di verifica. Il contratto non si intenderà regolarmente concluso nel caso in cui la verifica non abbia dato esito positivo.

Il RUP dovrà avere opportune credenziali da amministratore su tutti i sistemi (ad esempio system administrator, database administrator, network administrator) in modo che sia possibile verificare e controllare in modo autonomo i sistemi, le loro attività e le relative prestazioni.

Dovrà essere preparata idonea documentazione ed effettuata opportuna formazione al RUP per consentire l'accesso e la verifica della sicurezza dei sistemi.

In caso di individuazione di non conformità sull'organizzazione della sicurezza dei sistemi rispetto alle normative vigenti, il RUP ne darà comunicazione all'impresa la quale dovrà adeguarsi ai requisiti di legge quanto prima, pena l'applicazione di penali, così come dettagliato nel presente capitolato. Nel caso in cui l'impresa non si adegui nei termini stabili, ciò costituirà causa di risoluzione del contratto.

Il referente di cui al presente articolo dovrà essere adeguatamente formato dall'impresa in particolar modo per quanto riguarda le normative vigenti per la privacy e la sicurezza dei sistemi informativi.

Riguardo all'organizzazione logica delle Postazioni di Lavoro, dovrà essere prevista la possibilità di non rendere possibile per nessun utente del Comune (utente con restrizioni) installare software non autorizzati nelle postazioni di lavoro, prerogativa questa assegnata all'utente amministratore.

#### *5.1.14      Spostamenti di uffici o servizi*

Ove ricorra il caso di cambi di sede o traslochi di unità organizzative, la richiesta per servizi di installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti verrà normalmente avanzata dal RUP. In questa ipotesi l'impresa dovrà fornire il proprio contributo anche in fase di pianificazione, per l'esecuzione delle operazioni richieste con la massima soddisfazione degli utenti finali.

L'impresa dovrà attivare il processo di servizio per la movimentazione di apparecchiature fra uffici nella stessa sede o in sedi diverse, comunque all'interno del territorio comunale.

Il trasloco, entro il territorio comunale, dovrà avere inizio e concludersi entro 3 giorni lavorativi dalla data programmata.

In caso di trasloco l'impresa assicura:

- pianificazione delle attività, concordandole con il RUP;
- disinstallazione dell'apparato o degli apparati da movimentare;
- riconfigurazione delle postazioni di lavoro e delle periferiche (IP, Gateway, e-mail, stampanti, ecc.);
- collaudo presso l'utente e rilascio in esercizio dell'apparecchiatura movimentata;
- a chiusura dell'intervento: aggiornamento delle necessarie posizioni di inventario con le modalità descritte nel presente capitolato.

#### *5.1.15      Predisposizione di uffici, aule formative e Postazioni di Lavoro temporanee*

Ove ricorra la necessità di creare temporaneamente un ufficio, un'aula formativa od una o più postazioni temporanee (ad. es. per supporto ad eventi od a corsi formativi da tenersi presso ambienti non dedicati allo scopo, o per eventi e seminari) la richiesta verrà normalmente avanzata dal RUP. In questa ipotesi l'impresa dovrà fornire il proprio contributo anche in fase di pianificazione, per l'esecuzione delle operazioni richieste con la massima soddisfazione degli utenti finali.

L'impresa dovrà attivare il processo di servizio per la movimentazione di apparecchiature fra uffici nella stessa sede o in sedi diverse, comunque all'interno del territorio comunale.

La predisposizione, entro il territorio comunale, dovrà concludersi entro la data programmata con il RUP.

L'impresa assicura:

- pianificazione delle attività, concordandole con il RUP;

- disinstallazione dell'apparato o degli apparati da movimentare;
- riconfigurazione delle postazioni di lavoro e delle periferiche (IP, Gateway, e-mail, stampanti, ecc.);
- collaudo presso l'utente e rilascio in esercizio dell'apparecchiatura movimentata;
- aggiornamento delle necessarie posizioni di inventario con le modalità descritte nel presente capitolato;
- addestramento di eventuali relatori o fruitori, ove sia necessario, all'uso della strumentazione fornita (esempio proiettore, portatile, stampante)

Alla fine del periodo temporaneo di utilizzo, l'Impresa assicura:

- disinstallazione dell'apparato o degli apparati movimentati e loro ricollocazione e/o installazione nelle sedi e luoghi di origine;
- riconfigurazione delle postazioni di lavoro e delle periferiche (IP, Gateway, e-mail, stampanti, ecc.);
- collaudo presso l'utente e rilascio in esercizio dell'apparecchiatura movimentata;
- aggiornamento delle necessarie posizioni di inventario con le modalità descritte nel presente capitolato;

#### **5.1.16 Servizio di Presidio per attività di conduzione operativa, interventi on-site di assistenza e manutenzione e conduzione applicativa**

Il servizio di presidio dovrà essere erogato almeno da 2 (due) tecnici qualificati.

Il servizio di presidio dovrà essere svolto con presidio dal lunedì al venerdì, festività escluse, **nella fascia oraria dalle 8.00 alle 18.00, con obbligo di almeno un tecnico sempre presente.**

Si richiede inoltre la **compresenza di due tecnici** nelle fasce orarie di maggiori richieste di servizio, identificate nelle seguenti:

mattina 9.00 – 13.00

pomeriggio 14.30 – 17.00

Il tecnico in compresenza dovrà coincidere con un tecnico senior (supporto specialistico) per almeno 13,5 ore a settimana, su almeno due giornate a settimana, di cui una coincidente con il rientro pomeridiano dei dipendenti comunali (attualmente martedì e giovedì).

**Il Comune si riserva la facoltà di modificare le fasce orarie e i giorni sopra indicati, eventualmente includendo anche il sabato (8-14), qualora venga modificato l'orario di lavoro dei dipendenti comunali o di alcuni uffici strategici per l'ente. La comunicazione della modifica dell'orario sarà trasmessa all'impresa almeno 30 giorni prima dell'applicazione.**

Si precisa che in base ai vigenti CCNL l'orario settimanale di lavoro di ciascuna risorsa impiegata nel presente appalto non potrà superare le 40 ore.

Il servizio dovrà essere garantito con personale adeguatamente qualificato garantendone la continuità. Le attività di presidio ed eventuali variazioni orarie dovranno essere definite con il RUP. Il RUP può richiedere attività al personale a presidio decise nei modi e nei tempi dallo stesso Responsabile.

#### ***Eventi particolari***

Allo stesso Responsabile è riservata la facoltà di rideterminare l'orario di copertura e la sua estensione oraria, con eventuale ampliamento ai giorni festivi e prefestivi in casi ritenuti particolari per l'Ente, es. manifestazioni istituzionali, eventi culturali o turistici, attività urgenti e necessarie sui sistemi informatici, ad eccezione dei periodi elettorali disciplinati separatamente nel presente capitolato, **per 6 (sei) ore il mese più le ulteriori ore eventualmente proposte in sede di offerta dall'impresa.**

Le ore non utilizzate in un mese si sommano a quelli del mese successivo. Eventuali ulteriori ore e/o giornate saranno oggetto di separato corrispettivo. Il computo delle eccedenze, oltre a quanto sopra o a quanto offerto in sede di gara, sarà effettuato al termine di ciascun esercizio.

Durante il periodo elettorale (per elezioni politiche, amministrative o referendum) l'orario del servizio di presidio e supporto (anche di tipo specialistico) sarà esteso e decorrerà dall'apertura dei seggi fino al termine dello spoglio.

Gli orari di massima verranno comunicati all'impresa almeno tre giorni prima da parte del RUP, in accordo con l'ufficio competente.

Il mancato rispetto delle suindicate condizioni sarà considerato grave inadempimento agli obblighi contrattuali.

Gli interventi non saranno conteggiati nel caso in cui siano causati da inefficienze di gestione del servizio imputabili all'impresa; in tale ultimo caso il Comune si riserva di applicare le penali dettagliate in seguito.

#### *5.1.17 Servizio di Supporto specialistico*

Il servizio di supporto specialistico dovrà essere erogato da una figura esperta di area (ad. es. sistemista senior in ambito internetworking, Oracle database administration, system administration, ambiente di virtualizzazione, sicurezza, ecc. ) e deve essere in grado di svolgere, se richiesto dal RUP, anche le attività dei tecnici del servizio di presidio, per un totale di ore 13,5 (tredici ore e mezzo) settimanali da effettuarsi on-site settimanali, come meglio precisato al precedente art.5.1.16.

Il servizio dovrà essere garantito con personale adeguatamente qualificato garantendone la continuità.

Le attività e le modalità di Servizio di Supporto specialistico dovranno essere sempre concordate con il RUP e se svolte presso il presidio comunale (o altre sedi comunali, se richiesto dal RUP). L'Impresa dovrà comunicare preventivamente l'orario di presenza del tecnico; se le attività sono svolte da remoto, al RUP dovrà essere fornito opportuno rapporto di intervento contenente la descrizione e la durata delle attività svolte.

Al RUP, oltre all'orario aggiuntivo richiesto per tornate elettorali, è riservata la facoltà di estendere la copertura oraria ai giorni festivi ed e prefestivi in base ad una copertura oraria che sarà stabilita dallo stesso responsabile in casi ritenuti particolari per l'Ente (es. manifestazioni istituzionali, attività urgenti, critiche e/o necessarie sui sistemi informatici) per un massimo di 30 ore annue on site. Le figure professionali che potranno essere richieste sono sia supporto tecnico o sia supporto specialistico (tecnico senior). Ulteriori ore saranno oggetto di separato corrispettivo.

In aggiunta a quanto già richiesto precedentemente, Il RUP potrà disporre presso il presidio di una ulteriore figura esperta di area per un totale di ulteriori 5 giornate annue (ogni giornata pari a ore 4 (quattro)), per effettuare approfondimenti ed analisi specifiche sull'area tecnica individuata dal RUP. La presenza giornaliera di tale figura sarà dedicata allo scopo e non si dovrà sovrapporre ed intercalare ad altre attività ed interventi richiesti nel presente capitolato. La richiesta di tale figura esperta sarà effettuata dal Responsabile all'impresa con un preavviso di almeno 7 (sette) giorni lavorativi. Le giornate non utilizzate in un anno si sommano a quelle dell'anno successivo. Eventuali ulteriori ore e/o giornate saranno oggetto di separato corrispettivo.



Il mancato delle suindicate condizioni sarà considerato grave inadempimento agli obblighi contrattuali.

Gli interventi non saranno conteggiati nel caso in cui siano causati da inefficienze di gestione del servizio imputabili all'impresa; in tale ultimo caso il Comune si riserva di applicare le penali dettagliate in seguito.

## **5.2 Servizio di help-desk telefonico con operatore ed automatizzato**

L'impresa dovrà garantire un servizio di help-desk telefonico su numero verde con operatore per mezzo del quale fornire informazioni di base sull'utilizzo dei sistemi e raccogliere e codificare tutte le richieste di intervento telefonico o in loco.

Ogni dipendente del Comune si presenterà al servizio con il proprio nome, cognome, servizio e ufficio di appartenenza. L'operatore dell'help-desk risponderà con un proprio identificativo e raccoglierà la richiesta d'intervento, provvedendo a fornire un primo livello di assistenza.

Qualora l'intervento non possa essere concluso in questa modalità, l'operatore dell'help-desk provvederà ad assegnare un numero progressivo alla richiesta di intervento e ad inoltrarla ai propri tecnici per la lavorazione.

La registrazione dell'intervento, comprensiva del numero assegnato, della data, dell'ora, del codice identificativo dell'operatore dell'help-desk e di una descrizione dell'intervento richiesto dovrà essere spedita per email alla persona che ha aperto la richiesta di intervento. La medesima comunicazione dovrà essere spedita per email nel momento in cui la richiesta di intervento sarà considerata soddisfatta riportando una descrizione dell'intervento effettuato.

L'impresa dovrà garantire il servizio di help-desk anche in modalità automatizzata basato su invio di email all'assistenza. Il servizio di help-desk basato su email dovrà essere attivo H24 7 giorni su 7 e dovrà comunicare immediatamente ed in automatico al mittente la presa in carico della segnalazione ed il relativo numero di ticket assegnato. La medesima comunicazione dovrà essere spedita per email nel momento in cui la richiesta di intervento sarà considerata soddisfatta riportando la descrizione dell'intervento effettuato.

### *Servizio help desk automatizzato tramite portale web*

L'impresa potrà offrire in sede di offerta ulteriore **modalità automatizzata per il servizio di help-desk su portale web di assistenza con registrazione/profilazione degli utenti**, purché tale servizio sia attivo H24 7 giorni su 7 e comunichi immediatamente ed in automatico all'utente la presa in carico della segnalazione ed il relativo numero di ticket assegnato; nel momento in cui la richiesta di intervento sarà considerata soddisfatta all'utente dovrà esserne data comunicazione sia per email che tramite lo stesso portale riportando la descrizione dell'intervento effettuato.

Il servizio di help-desk telefonico su numero verde dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (per giorni non festivi) dalle ore 8.30 alle 13,00 e dalle ore 14,30 alle ore 18,00, e costituirà l'unico punto di contatto telefonico centralizzato per i dipendenti e gli amministratori del Comune per qualsiasi problema si verifichi nell'uso della propria postazione di lavoro.

In caso di attivazione di presidio tecnico o supporto specialistico per giornate di sabato e/o giornate festive e/o fuori dagli orari sopra indicati il servizio di help-desk telefonico sarà svolto c/o il numero interno del CED comunale od in alternativa su numero telefonico o di cellulare fornito preventivamente dall'Impresa.

Per "tempo di intervento" si intende l'intervallo di tempo intercorrente tra la presa in carico della segnalazione dell'utente (individuata dalla data ed ora di creazione del ticket e dal relativo numero assegnato e comunicati all'utente) e la chiusura della segnalazione (individuata dalla data ora di chiusura del ticket e dalla descrizione dell'intervento effettuato e comunicati all'utente).

Le "ore lavorative" per il calcolo dei tempi di intervento descritti nel seguito è il seguente:

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì:

matteo: dalle ore 08:30 alle ore 14:00

pomeriggio: dalle ore 15:00 alle ore 17:30.

#### *5.2.1 Tempi per interventi standard e per interventi su postazioni standard e "VIP"*

Nel seguito con il termine di postazioni "VIP" si intendono n.30 (trenta) postazioni di lavoro; l'elenco delle postazioni VIP potrà subire variazioni ad insindacabile giudizio dell'Ente. L'Ente provvederà a comunicare all'impresa ogni trimestre l'elenco delle PDL VIP. **L'impresa può proporre un numero superiore di postazioni di lavoro da considerarsi VIP in sede di offerta.**

Nel seguito con il termine "soddisfatto" si intende che il posto di lavoro che ha manifestato il disservizio o il sistema coinvolto nel disservizio, sia esso hardware o software, è tornato ad essere pienamente funzionante. Si intende altresì che in caso di richiesta di assistenza, questa è stata fornita nei modi e nei termini richiesti.

I tempi per interventi standard dovranno essere i seguenti:

A) **PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE** (individuata dalla data ed ora di creazione del ticket e dal relativo numero assegnato e comunicati all'utente)

- tramite segnalazione telefonica, la presa in carico deve essere immediata e gestita direttamente dall'operatore. Il tempo massimo di attesa dell'utente prima di parlare con un operatore (qualunque sia la motivazione come ad esempio linea occupata, linea libera, risponditore automatico, ecc..) non deve superare i 15 (quindici) minuti nel 95% dei casi mensili;
- tramite segnalazione automatizzata basata su invio di email all'assistenza, il tempo massimo di attesa prima della risposta per email di presa in carico dovrà essere di 10 (dieci) minuti nel 95% dei casi mensili;
- tramite segnalazione su portale web di assistenza (se fornito dall'impresa), il tempo massimo di attesa prima della risposta per email di presa in carico dovrà essere 10 (dieci) minuti nel 95% dei casi mensili.

#### **B) IDENTIFICAZIONE PROBLEMA**

L'impresa per ogni segnalazione comunicata, dovrà valutare tramite il proprio personale tecnico la probabile causa che ha prodotto la segnalazione ("IDENTIFICAZIONE PROBLEMA") e se essa è imputabile al sistema informatico gestito direttamente dall'impresa ("causa interna") oppure esterno ad esso ("causa esterna").

A titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano ad esempio segnalazioni per probabili cause esterne:

- errori funzionali negli applicativi gestionali
- mancanza di alimentazione elettrica di apparati e sistemi
- linea internet assente per cause collegate al provider di connettività
- disservizi su portali esterni non gestiti dall'Ente
- richiesta di supporto tecnico sistemistico per nuove installazioni o configurazione di sistemi mantenuti e/o gestiti da altre imprese

Resta inteso che l'impresa si attiva a fornire, per quanto di propria competenza, il necessario supporto tecnico anche ad altri operatori ed imprese che operano a vario titolo per conto dell'Ente. In generale i tecnici dell'impresa se richiesto dal RUP, svolgono anche un supporto in affiancamento presso le PDL per attività straordinarie o ritenute di particolare complessità tecnico informatica per l'utente. Inoltre eseguono attività di consegna, verifica ed installazione di attrezzature e materiali particolari (ad esempio impianti audio e di video streaming, proiettori, toner, smart-card, notebook, tablet, ecc..)

#### **B1) IDENTIFICAZIONE PROBLEMA per intervento su postazione non VIP**

- entro le 3 (tre) ore lavorative successive alla richiesta di intervento dovrà essere contenuto il tempo massimo identificazione del problema;

#### **B2) IDENTIFICAZIONE PROBLEMA per intervento su postazione VIP**

- entro le 2 (due) ore lavorative successive alla richiesta di intervento dovrà essere contenuto il tempo massimo identificazione del problema;

### **C) RISOLUZIONE PROBLEMA**

#### **C1) "causa esterna" - RISOLUZIONE PROBLEMA per intervento su postazione non VIP**

Se l'identificazione del problema rileva che la probabile causa che ha prodotto la segnalazione sia imputabile a "causa esterna" l'attività di chiusura ticket rientra nei tempi previsti al punto B1) e si sostanzia nell'attivare le opportune procedure di supporto alle software-house e/o ai fornitori di beni e servizi nei modi e tempi previsti dai vari contratti di assistenza/manutenzione e nell'eseguire le regole procedurali impartite dal RUP.

Resta inteso che l'impresa ha l'obbligo di monitorare anche successivamente che vi sia stato l'intervento esterno richiesto e di sollecitarne la conclusione fornendo la massima ed immediata collaborazione per la risoluzione del problema.

#### **C2) "causa esterna" - RISOLUZIONE PROBLEMA per intervento su postazione VIP**

Se l'identificazione del problema rileva che la probabile causa che ha prodotto la segnalazione sia imputabile a "causa esterna" l'attività di chiusura ticket rientra nei tempi previsti al punto B2) e si sostanzia nell'attivare le opportune procedure di supporto alle software-house e/o ai fornitori di beni e servizi nei modi e tempi previsti dai vari contratti di assistenza/manutenzione e nell'eseguire le regole procedurali impartite dal RUP. Resta inteso che l'impresa ha l'obbligo di monitorare anche successivamente che vi sia stato l'intervento esterno richiesto e di sollecitarne la conclusione fornendo la massima ed immediata collaborazione per la risoluzione del problema.

#### **C3) "causa interna" - RISOLUZIONE PROBLEMA per intervento su postazione non VIP**

- essere soddisfatta (problema risolto) entro le 6 (sei) ore lavorative successive alla richiesta di intervento.

#### **C4) "causa interna" - RISOLUZIONE PROBLEMA per intervento su postazioni VIP**

- essere soddisfatta (problema risolto) entro le 4 (quattro) ore lavorative successive alla richiesta di intervento.

L'impresa si impegna ad inviare al RUP le statistiche mensili sui tempi di presa in carico delle segnalazioni (entro e non oltre il mese successivo). Nel caso di superamento delle soglie tollerabili previsti l'impresa dovrà allegare alle statistiche opportuna relazione scritta, al fine della valutazione del rispetto delle condizioni contrattuali e per l'applicazione di eventuali penali ad esse associate.

Il mancato delle suindicate condizioni sarà considerato grave inadempimento agli obblighi contrattuali.

L'intervento sarà eseguito in presenza del dipendente se tecnicamente necessario oppure se esplicitamente richiesto dal dipendente: in tali casi si dovrà eseguire l'intervento durante l'orario di servizio del dipendente che ha richiesto l'intervento, concordandolo con lo stesso.

Gli interventi non bloccanti eseguibili in background sui sistemi centralizzati, sugli apparati di rete attivi, sulle PDL se trasparenti agli utenti, la movimentazione delle postazioni di lavoro, gli aggiornamenti ed integrazioni sui sistemi centralizzati hardware e software dovranno essere concordati con il RUP, ove possibile.

#### *5.2.2 Tempi per interventi sulla rete telematica, sulla server-farm e sui sistemi centralizzati*

In generale gli interventi di assistenza effettuati dall'Impresa non sono relativi solamente alla rete telematica, ai sistemi centralizzati, agli apparati e sistemi centralizzati forniti o gestiti direttamente dall'impresa od ospitati sui propri sistemi, ma si estendono anche a tutti i sistemi ospitati entro le sedi dell'Ente e/o in hosting, housing e in cloud su reti esterne ed alle reti dati e telefoniche.

In quest'ultimo caso l'impresa dovrà fornire un'assistenza di primo livello per cercare di individuare le cause ed attivare tutte le procedure per segnalare il problema alla società fornitrice e/o manuttrice dei sistemi e delle reti e per fornire l'eventuale supporto ed affiancamento richiesto per la pronta risoluzione dei problemi verificatisi.

I tempi di intervento e le modalità dovranno essere le seguenti:

PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE come al punto A) della sezione precedente

IDENTIFICAZIONE PROBLEMA dovrà essere contenuto il tempo massimo identificazione del problema entro 1 (una) ora lavorativa successiva alla segnalazione;

RISOLUZIONE PROBLEMA Se imputabile a "causa esterna" – la risoluzione coincide con l'identificazione del problema e quindi deve essere soddisfatta entro 1 (una) ore lavorative successive alla richiesta di intervento. L'attività di chiusura ticket rientra nei tempi previsti al punto precedente (IDENTIFICAZIONE PROBLEMA) e si sostanzia nell'attivare le opportune procedure di supporto alle software-house e/o ai fornitori di beni e servizi nei modi e tempi previsti dai vari contratti di assistenza/manutenzione e nell'eseguire le regole procedurali impartite dal RUP. Resta inteso che l'impresa ha l'obbligo di monitorare anche successivamente che vi sia stato l'intervento esterno richiesto e di sollecitarne la conclusione fornendo la massima ed immediata collaborazione per la risoluzione del problema.

Se imputabile a "causa interna" (ovvero relativa ai sistemi hw/sw forniti dall'Impresa) – deve essere soddisfatta (problema risolto) entro le 2 (due) ore lavorative successive alla richiesta di intervento, o nel diverso termine offerto in sede di gara.

Il mancato rispetto delle suindicate condizioni sarà considerato grave inadempimento agli obblighi contrattuali.

### 5.2.3      *Modalità di intervento*

Gli interventi risolutivi potranno essere effettuati tramite telefono qualora siano richieste o fornite informazioni semplici ed immediate. I dipendenti del Comune non dovranno essere coinvolti in operazioni complesse che possano impegnarli oltre le normali verifiche sul problema riscontrato.

E' garantita all'impresa che eroga l'assistenza la possibilità di collegarsi in teleassistenza a ciascun Personal Computer del Comune per via telematica, previa autorizzazione del dipendente.

A tal fine ciascun PDL (fisso o mobile) del Comune potrà essere dotato di un software di controllo remoto. L'impresa aggiudicataria potrà quindi attrezzarsi (senza oneri aggiuntivi da parte del Comune) per poter gestire l'assistenza client anche dalla sua sede. A tal fine dovrà stabilire un collegamento sicuro alla rete comunale; la tecnologia adottata ed il protocollo relativo, dovranno essere concordati con il RUP. Per il collegamento, l'impresa potrà utilizzare l'attuale linea di connessione ad Internet già a disposizione del Comune ma senza alcuna garanzia di traffico e con il vincolo che il traffico massimo generato dal sistema adottato non dovrà superare il 5% della banda massima. L'impresa può attivare una propria connessione internet purché la connessione sia a totale onere dell'aggiudicatario.

### 5.2.4      *Interventi periodo elettorale*

Durante il periodo elettore nell'orario di apertura seggio e di scrutinio gli interventi dell'impresa dovranno essere assicurati entro le due ore successive alla richiesta di intervento senza alcun costo aggiuntivo per il Comune.

### 5.2.5      *Sostituzione temporanea del prodotto*

Qualora non fosse possibile procedere al ripristino delle funzionalità dell'apparato nei tempi richiesti, l'impresa dovrà sostituire l'apparato o la postazione di lavoro dell'utente con altro apparato o PDL avente caratteristiche non inferiori a quello sostituito, provvedendo inoltre a tutte le configurazioni necessarie per ripristinare tutte le funzionalità della postazione di lavoro, entro i termini richiesti nel presente capitolato. Il ripristino dell'apparato originale dovrà avvenire non oltre 20 giorni solari dall'apertura della chiamata.

### 5.2.6      *Inventario*

Il Comune dispone di un sistema per la gestione dell'inventario di tutte le apparecchiature e prodotti software.

L'impresa dovrà gestire l'attuale sistema di gestione dell'inventario oppure offrirne uno alternativo con le medesime funzionalità del sistema attualmente esistente, ed in grado di garantire le funzionalità di seguito specificate.

Qualora l'impresa ritenesse di sostituire il prodotto in uso con altro di sua scelta dovrà garantire un numero di postazioni operative almeno pari a quelle in esercizio e fornire al Comune, senza alcun onere aggiuntivo, la piena disponibilità delle licenze d'uso del nuovo prodotto.

Il programma eventualmente proposto dall'impresa dovrà essere illustrato ed approvato dal RUP; nel caso in cui quest'ultimo non ritenga opportuna la sostituzione, l'impresa dovrà obbligatoriamente adottare quello attualmente utilizzato.

L'attuale o l'eventuale nuovo sistema sarà gestito dall'impresa e dovrà permettere una verifica immediata della consistenza e dello stato di tutte le postazioni di lavoro (fisse e mobili), le periferiche collegate ed i prodotti software utilizzati dagli uffici comunali.

Al termine del contratto il software (e le relative licenze d'uso) per la gestione dell'inventario eventualmente proposto (e adottato) dall'impresa resterà di proprietà del Comune.

Le principali operazioni da supportare saranno:

- raccogliere, mantenere e distribuire informazioni sulle apparecchiature che sono nella disponibilità del Comune;
- fornire informazioni accurate e aggiornate, come necessario per la gestione delle dotazioni;
- generare i report necessari alla valutazione dell'inventario per un'eventuale pianificazione di rinnovo tecnologico.

L'aggiornamento deve essere tempestivamente assicurato per ogni variazione, quali, ad esempio:

- nuova installazione di postazione di lavoro e periferiche locali;
- installazione di nuova periferica di rete (plotter, stampanti, periferiche multifunzione, ecc.);
- movimentazione utente;
- movimentazione postazione;
- aggiunte hardware/software su PC/periferiche;
- dismissione di PC/periferiche.

L'impresa consegnerà al RUP il software di cui si doterà per supportare l'erogazione dei servizi. L'eventuale fornitura del programma dovrà essere comprensiva, per tutta la durata del contratto, dei servizi di aggiornamento e di manutenzione, correttiva ed implementativa, del prodotto.

Il sistema dovrà poter rilevare (o in automatico o tramite opportuno software dedicato sempre fornito dall'Impresa), i software installati sui sistemi e sulle postazioni di lavoro, i principali dati hardware distintivi e le caratteristiche dei principali componenti (es. S.O., CPU, RAM, capacità dell'hard disk, scheda video, versione firmware, ecc. ).

Il sistema deve riversare i dati relativi all'hardware e al software in un database di tipo relazionale (es. mySql o Oracle) e consentire la sua esportazione in almeno un formato aperto (almeno in XML).

Ai dati rilevati automaticamente devono poter essere aggiunti dati richiesti all'utente tramite moduli appositamente predisposti.

Il sistema dovrà evidenziare per ogni postazione di lavoro il software installato diverso da quello indicato dal Comune come standard per quella postazione di lavoro e non compreso quindi nella relativa "immagine" prefissata.

Il sistema dovrà anche riconoscere ed inventariare il software installato in termini di sistema operativo, software di ambiente, software di produttività individuale e standard, software di connettività, browser web, software applicativo sviluppato dal Comune o da terze parti fornitrici degli applicativi.

Spetta all'impresa verificare altresì la corrispondenza del software installato con le licenze in possesso del Comune; la documentazione relativa alle licenze sarà consegnata all'impresa al momento dell'inizio del servizio. Le licenze ed il relativo elenco saranno custodite dall'Impresa presso il Presidio del Comune e riconsegnate alla fine del contratto; la stessa impresa provvederà all'aggiornamento costante del parco software e delle relative licenze (ed elenco collegato) tenendo conto degli acquisti e delle dismissioni decise dal Comune. La copia sempre aggiornata dell'Elenco delle licenze installate dovrà essere fornita al RUP.

#### *5.2.7 Reporting*

Per ogni servizio erogato l'impresa si impegna a rilevare, elaborare e a comunicare al RUP tutti i rapporti di intervento effettuati che verranno così utilizzati da quest'ultimo per verificare il rispetto o meno agli adempimenti contrattuali, potendo, ove ricorrono le condizioni, applicare le relative penali.

Al termine di ogni singolo intervento, ed entro ventiquattro ore dalla sua conclusione, l'impresa che esegue il servizio redige chiaramente in ogni sua parte il rapporto di intervento e lo comunica all'utente che ha effettuato la segnalazione oltre che al RUP.

Il rapporto di intervento, deve contenere almeno i seguenti elementi dell'attività tecnica eseguita:

- tipo, marca e n. di inventario dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento;
- data della chiamata;
- data dell'intervento;

- le parti e le componenti HW/SW interessate dall'intervento;
- i materiali eventualmente riparati e/o sostituiti;
- le ore o frazioni di ora impiegate per l'intervento;
- l'attuale condizione di funzionamento dell'apparecchiatura (o di sua parte);
- tipo, marca, modello dell'apparecchiatura di proprietà dell'impresa lasciata eventualmente in sostituzione provvisoria al momento della verifica del guasto;
- versione del software eventualmente installato o modificato;
- nome e cognome leggibili del tecnico che ha effettuato l'intervento;

L'impresa dovrà inoltre trasmettere rapporti mensili nei quali siano analizzate le prestazioni erogate. Tali rapporti mensili dovranno contenere informazioni:

- elenco completo dei rapporti effettuati corredati della relativa descrizione
- report relativi alla tipologia di intervento:
  - o numero di interventi effettuati su componenti hardware;
  - o numero di interventi relativi a problematiche software;
  - o numero di interventi sulla rete telematica e sui sistemi centralizzati;
  - o quantità di materiale consumabile fornito suddiviso per modello e destinazione;
- report relativi alla tempestività dell'intervento:
  - o numero degli interventi risolti tramite operatore help-desk;
  - o distinzione, ove necessario, tra interventi effettuati su postazioni VIP e non VIP;
  - o numero degli interventi suddivisi per tipologia e risolti entro i tempi stabiliti dalla presente documentazione (salvo condizioni più restrittive offerte dall'impresa in sede di presentazione del progetto);
  - o numero degli interventi suddivisi per tipologia e non risolti entro i tempi stabiliti dalla presente documentazione (salvo condizioni più restrittive offerte dall'impresa in sede di presentazione del progetto);

I rapporti dovranno essere trasmessi (in formato elettronico aperto) al RUP entro i primi dieci giorni solari del mese successivo. I rapporti inviati dovranno essere inoltre forniti in modo non aggregato per consentire di effettuare ulteriori analisi autonome da parte del Comune.

**Il pagamento dei corrispettivi potrà avvenire solo a seguito dell'invio e della verifica da parte dell'ente dei report mensili di cui al presente articolo.**

Il contenuto dei rapporti potrà essere oggetto di variazione secondo quanto indicato dal RUP e comunicato all'impresa con un preavviso di almeno 60 giorni.

In generale la "ratio" che l'Impresa dovrà considerare nella stesura dei rapporti è la necessità di verificare la qualità della fornitura dei servizi offerti, la corretta applicabilità dei controlli e delle relative penali, consentire analisi per migliorare l'efficienza e l'efficacia della fornitura.

### **5.3 Sito Web Istituzionale ed Intranet**

L'impresa dovrà provvedere all'aggiornamento del sito web istituzionale e della intranet: questa attività consiste tipicamente in modifiche, sostituzioni, aggiunte di pagine statiche oppure di allegati oppure di informazioni da inserirsi tramite gli strumenti di Content-management ove presenti

### **5.4 Vigilanza e controlli**

L'impresa sarà tenuta a seguire le disposizioni e le direttive impartite dal RUP il quale, anche avvalendosi dei responsabili dei Servizi comunali, controllerà che i servizi previsti dal presente capitolato siano erogati nei tempi e nei modi prescritti dall'offerta presentata in sede di gara.

L'impresa dovrà, su richiesta del RUP, fornire le fatture di acquisto dei materiali utilizzati per le riparazioni.

Eventuali inadempienze od irregolarità nell'esecuzione del servizio saranno segnalate tempestivamente da parte del RUP (anche via fax, e-mail, PEC, ecc.) all'impresa che dovrà provvedere tempestivamente all'eliminazione del disservizio.

### **5.5 Gestione e assistenza server**

Il servizio a regime deve garantire la piena disponibilità ed efficienza di ALMENO tutti i servizi e di tutte le funzionalità offerte dall'attuale sistema informatico del Comune; dovranno essere forniti in ogni caso funzioni e servizi il più possibile integrati, efficienti, performanti ed adeguati al carico di lavoro delle postazioni di lavoro, delle utenze esterne, dei requisiti di sicurezza informatica e tracciabilità richiesti dalle normative vigenti e dalle linee guida nazionali di settore. Per una descrizione più dettagliata delle caratteristiche si rimanda alla lettura degli appositi allegati tecnici al presente documento ed alla possibilità per i tecnici dell'Impresa di documentarsi prendendo visione della configurazione dei singoli sistemi ed apparati in sede di sopralluogo tecnico propedeutico per la partecipazione alla gara.

Pertanto a titolo puramente descrittivo, si elencano i seguenti servizi offerti dall'attuale sistema informatico del Comune:

- File service: servizio di condivisione di disco sul server centrale, sia per soluzioni applicative che per il mantenimento di documenti degli utenti. Il servizio prevede anche il ripristino in caso di cancellazioni involontarie di singoli file. Dovranno essere disponibili i consueti servizi di autenticazione e autorizzazione dell'utente alle directory con single-sign-on (su LAN).
- Mail service: servizio di gestione della posta con single-sign-on (su LAN), sia interna che esterna compresa web mail.
- Web service: servizio di navigazione web degli utenti mediante proxy con single-sign-on (su LAN) e relativa profilazione delle utenze. Dovranno essere mantenuti i log degli accessi secondo le norme vigenti e linee guida in materia di sicurezza e di privacy.
- Application e Database service (Oracle, PostgreSQL, etc): gestione degli applicativi installati sui server che forniscono servizi agli utenti seguendo le istruzioni operative od i manuali di ciascun applicativo e comunque attuando qualsiasi operazione di manutenzione necessaria al corretto funzionamento.
- Firewall service, IDS, IPS: gestione della sicurezza della rete, soprattutto per quanto riguarda le comunicazioni con Internet, ma anche per le linee interne (in particolare per VPN, wireless etc.) e gli altri enti. Dovranno essere monitorati e gestiti i comportamenti anomali ed i "casi" di attacchi e comunicati prontamente al RUP.
- Network service: mantenimento dei servizi di rete, segmentazione della rete per servizi VOIP e monitoraggio degli stessi allo scopo di mantenere un ottimo livello di connettività.
- Antimalware service, Sandbox Analyzer e motore di rilevazione dei Ramsonware nativo (in pratica il software fornito deve avere la funzionalità di rilevazione dei Ramsonware al suo interno): servizio di controllo di sicurezza di tutti i dati mantenuti sui server e per la protezione dei server stessi e delle PDL e della posta elettronica.
- Disaster Recovery e Business Continuity service: rendere il sistema informatico comunale il più possibile protetto dai "guasti" e ridurne le possibilità di fault e di degrado funzionale ed operativo. Si dovrà rendere il più possibile protetto dai guasti anche l'ambiente di produttività degli utenti (ad. es. posta elettronica, cartelle e file condivisi, configurazioni delle postazioni di lavoro)
- Software di controllo remoto delle PDL e per inventario automatico (inventory) di Hw/Sw
- Windows Server Update Services: Sistema centralizzato degli aggiornamenti su piattaforma Microsoft



- Software di distribuzione centralizzata di aggiornamenti, installazioni e patch per tutte le PDL (attualmente utilizzato software KASEYA)

Il servizio richiesto comprende ogni attività necessaria a rendere perfettamente fruibile in modo efficace ed efficiente il servizio agli utenti in ogni sede comunale.

Per perseguire questo obiettivo l'impresa aggiudicataria dovrà fornire tutte le risorse ed i beni HW/SW necessari (comprese le licenze) e dovrà provvedere a variarne la composizione e la struttura con costi compresi nel canone base annuo, con l'obiettivo di fornire un eccellente servizio.

Ogni variazione dovrà essere concordata con il RUP.

L'impresa in sede di gara potrà non solo proseguire, con scelte tecniche ed organizzative adottate attualmente nel sistema informatico ma potrà proporre soluzioni alternative e migliorative che saranno valutate in sede di offerta con le modalità indicate nel disciplinare di gara.

La soluzione prescelta deve essere indicata nel Progetto tecnico.

Il Comune misurerà il servizio in base ai parametri enunciati nel presente capitolato ed applicherà le penali al verificarsi di eventi previsti nel presente capitolato speciale descrittivo prestazionale.

#### *5.5.1 Locali previsti per il servizio*

Le apparecchiature Server che erogano servizi sono descritte nell'opportuno allegato al presente capitolato speciale descrittivo prestazionale e sono contenute in un locale sito a Palazzo Comunale di superficie 12 m2 e cubatura 36 m3; tale sede contiene solamente dispositivi di raffreddamento delle macchine.

I sistemi/apparati di continuità (in caso di blackout elettrico) e di protezione/filtraggio di tipo elettrico degli apparati devono essere forniti e mantenuti dall'Impresa; eventuali malfunzionamenti/guasti che dovessero manifestarsi per problemi elettrici sugli apparati centrali forniti e/o gestiti dall'impresa è a totale onere dell'impresa stessa. L'impresa in sede di gara dovrà dettagliare le scelte tecniche ed organizzative adottate le quali saranno valutate in sede di offerta con le modalità indicate nel disciplinare di gara.

Nel locale è installato un impianto di segnalazione di fumi e di estintori al biossido di carbonio.

All'impresa verrà assegnato inoltre un apposito spazio (identificata nell'inventario del Comune di Montecatini Terme con il n. 137) dotato di presa di rete per l'accesso ad internet e di una postazione di lavoro che servirà per le normali attività da svolgere in relazione al contratto.

**L'Impresa dovrà attivare un sito secondario per il CED,** indicato dal RUP nel corso dell'Appalto, presso una delle sedi comunali o presso un fornitore esterno, **finalizzato alla continuità operativa ed al backup/restore alternativi dei servizi erogati dal CED** e che dovrà essere attrezzato opportunamente dall'impresa a livello di apparati di rete, continuità e protezione elettrica e di quant'altro sia necessario per il suo regolare funzionamento, adattandosi opportunamente alle caratteristiche della rete dati fornita, secondo l'offerta migliorativa presentata dall'impresa in sede di gara.

Tale sito secondario, in attesa del ripristino del sito primario, dovrà garantire almeno i servizi di posta elettronica, navigazione web, pubblicazione del sito istituzionale, gestione di file e cartelle di rete, uso dei principali applicativi gestionali. La struttura del sito secondario dovrà inoltre essere composta da storage adeguati a contenere tutte le macchine virtuali dell'ente ed un backup full ed i backup giornalieri degli ultimi sette giorni di tutti i dati dell'Ente. La sincronizzazione del sito secondario con il sito primario ed i backup di tutti i dati dell'Ente dovrà avvenire con cadenza giornaliera. In una fase iniziale le componenti del sito secondario dovranno essere allocate in apposito locale presso la sede della Polizia Municipale, poi a discrezione dell'ente tali componenti verranno dislocati in una locazione adeguata.

Alla scadenza del contratto tali vani dovranno essere sgomberati e riconsegnati in buono stato.

#### *5.5.2 Servizio richiesto*

L'impresa prenderà in consegna la sala macchine del CED e gli armadi (rack) di rete, nello stato di fatto descritto al precedente Art. 4 nonché negli allegati al presente capitolato, e in tutta la documentazione esistente, e provvederà a realizzare tutti quegli interventi volti a migliorare il servizio.

Nei primi sei (6) mesi di gestione dovrà realizzare tutti le attività di rinnovo della server farm, della rete telematica e dell'intero sistema informatico previste nel presente capitolato e nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

A regime gli interventi, compresi nel canone base annuo, potranno riguardare, a titolo esemplificativo:

- la sostituzione delle macchine ritenute insufficienti a fornire un buon servizio;
- l'espansione delle capacità elaborative delle macchine;
- adeguamento delle prestazioni della server-farm e della rete telematica alle necessità degli uffici e dei servizi offerti;
- l'espansione dello spazio di memorizzazione dei sistemi server e centralizzati (esempio memoria RAM che disco locale ai Server, espansione capacità di NAS e SAN eventualmente forniti, memoria dei firewall);
- l'affiancamento di nuove macchine o periferiche a quelle esistenti (sia fisiche che virtuali) e loro integrazione all'interno dell'architettura del sistema informatico – ogni onere per eventuali aggiunte di Hw/Sw necessari alla loro integrazione è a totale onere per l'Impresa;
- fornitura di licenze software di sistema (sia Microsoft che Linux) necessarie per macchine e server virtuali

Tutti gli interventi dovranno essere condotti, a meno di urgenze, in modo tale da salvaguardare la normale operatività degli uffici, e quindi concordati e pianificati con il RUP.

L'impresa dovrà mantenere pienamente efficiente e funzionale la struttura dei server della sala macchine, provvedendo alla riparazione dei guasti indipendentemente dalla loro origine.

L'impresa avrà anche l'onere del monitoraggio funzionale e prestazionale complessivo del sistema informatico del Comune (Sw ed Hw), intervenendo tempestivamente o programmando interventi in caso di anomalie.

Gli interventi dovranno essere eseguiti e realizzati tempestivamente se richiesti dal RUP oltre che su iniziativa della stessa impresa ed in ogni caso con urgenza se siano necessari per il regolare funzionamento dei sistemi e per garantire la loro efficienza e qualità nei servizi erogati.

Il monitoraggio dovrà essere continuo servire H24 sette giorni su sette, e segnalare al RUP ogni anomalia che possa mettere a repentaglio il buon funzionamento del sistema.

A titolo di esempio si fornisce un elenco (a titolo esemplificativo e non esaustivo) di eventi da monitorare:

- guasti o malfunzionamenti hardware e software nella server-farm e sui sistemi e server centralizzati, sui principali servizi offerti (es. posta elettronica, web server, file server, application server, database server) e sulle periferiche della rete telematica;
- risorse del sistema informatico e principali prestazioni (trashing della memoria virtuale per carenza RAM, occupazione di disco, utilizzo della CPU, utilizzo della rete, ...);
- risorse allocate per un applicativo (numero max file aperti, numero max processi, max memoria ...);
- configurazione degli applicativi (tuning delle risorse dell'applicativo, ad esempio dei DB Server e degli Application server).

### *5.5.3      Altre attività di gestione*

La normale attività di gestione della server-farm comprenderà anche:

- creazione modifica cancellazione utenti, credenziali d'accesso a cartelle o file, accessi al dominio;
- predisposizione e gestione delle credenziali per la navigazione su internet, comprese le utenze della biblioteca;
- gestione controlli e filtri sul traffico dati (in ingresso ed in uscita) e gestione/aggiornamento delle policy di sicurezza e relativa configurazione su tutti i sistemi;
- gestione/aggiornamento dei server fisici e virtuali, della struttura virtuale (HW/SW) e relativa configurazione;
- gestione/aggiornamento degli apparati e sistemi di rete e internetworking (NAS, SAN, firewall, switch, ecc.) e relativa configurazione;
- gestione credenziali e diritti di accesso alla rete telematica (wired e wireless);
- gestione della posta elettronica: caselle, utenti, alias, ecc.;
- gestione e manutenzione software antivirus, antispam, anti-malware, anti-ramsonware;
- applicazione della sicurezza
- gestione degli aggiornamenti delle PDL e dei server

Tutte le attività di configurazione e di personalizzazione degli apparati e strumenti Hw e Sw dovranno essere implementati in accordo con il RUP e deve essere sempre mantenuta la qualità e le prestazioni ottimali dei servizi offerti.

### *5.5.4      Tempi di intervento*

Il ripristino delle funzionalità dei server, dei sistemi centralizzati e degli apparati della rete telematica, venuta meno per qualsiasi motivo (salvo i casi di forza maggiore), di norma è eseguito in automatico dall'impresa che tiene costantemente monitorato il funzionamento degli stessi; qualora tale malfunzionamento sia segnalato attraverso il servizio di help desk, il ripristino dovrà avvenire entro in termini indicati all'art.5.2.2.

### *5.5.5      Spazio di memorizzazione*

L'impresa dovrà rendere disponibile capacità di disco sempre adeguata a contenere le espansioni dimensionali del sistema informatico quali, ad esempio, dei file e delle cartelle condivise in rete, delle caselle di posta elettronica, dei sistemi documentali, dei database server, degli application server, dei log e security server. L'impresa dovrà adeguare di conseguenza anche i propri strumenti per il relativo backup delle informazioni e dei dati.

Il canone annuo corrisposto all'Impresa è comprensivo del suddetto adeguamento. La dimensione dello spazio di memorizzazione sarà fornita all'Impresa dal RUP e potrà essere ridefinita dallo stesso e comunicata all'Impresa una volta l'anno, per consentire di rendere i sistemi di memorizzazione adeguati ai trend di crescita ed alle esigenze di espansione ed ampliamento del sistema informatico che si potranno verificare nel corso dell'anno.

Al momento della stesura del presente capitolato si forniscono i seguenti valori, a titolo puramente indicativo, dello spazio di memorizzazione occupato da alcuni sistemi:

apparato /servizio	spazio occupato
Mail Server (DB Posta Elettronica)	1,1 Tb
File Server	1,8 Tb
Spazio occupato dai Server Virtualizzati	11 TB
DUMP Database ORACLE	50GB

#### **5.5.6** Piani ed attività di salvataggio e di ripristino

Indipendentemente dalle modalità attualmente in vigore, descritte nel presente capitolato, in generale è necessario che l'impresa aggiudicataria preveda di svolgere il salvataggio giornaliero di tutti i dati memorizzati nei sistemi centralizzati della sala macchine. Tali salvataggi avverranno di norma in orari notturni più in generale con modalità che dovranno garantire il minimo impatto sulla qualità del lavoro svolto dalle postazioni di lavoro o dei servizi offerti su Internet. I piani di salvataggio e di ripristino che saranno realizzati dovranno essere descritti in dettaglio nel progetto tecnico. I salvataggi dovranno essere in grado di preservare il Comune da tutti i rischi derivati da perdite di dati e di informazioni e consentire un veloce ripristino delle funzionalità e dei servizi erogati dai sistemi. Per tutti i sistemi virtualizzati, dovranno essere previsti salvataggi dell'intera macchina virtuale al fine di consentire un ripristino immediato dei sistemi nella loro interezza. In caso di "disastro", l'impresa aggiudicataria dovrà essere in grado di approntare un ambiente di soccorso per un primo ed immediato intervento, ricostruendo l'ambiente originario delle copie di backup opportunamente conservate in separata sede.

L'impresa dovrà anche fornire il servizio di restore per il recupero di dati di dettaglio "cancellati" inavvertitamente da parte degli utenti (per esempio la ricostruzione di file e cartelle condivise sul server, della casella di posta di un utente, etc.).

Dovrà essere previsto un sito secondario presso una delle sedi comunali o presso un fornitore esterno per permettere la continuità operativa dei servizi erogati dal CED secondo quanto descritto al precedente art.5.5.1.

L'impresa in sede di gara dovrà dettagliare le scelte tecniche ed organizzative adottate le quali saranno valutate in sede di offerta con le modalità indicate nel disciplinare di gara.

### **5.6 Documentazione**

L'impresa riceverà, dopo la firma del contratto, tutta la documentazione esistente circa l'architettura, la configurazione e le procedure di gestione ed installazione della rete comunale, della Sala Server e dei personal computer, delle attrezzature informatiche e degli applicativi.

Successivamente l'impresa dovrà verificarne la consistenza apportando modifiche sia in base a quanto effettivamente riscontrato, sia in base a tutte le successive modifiche alla configurazione originaria.

In particolare per ciascun pacchetto applicativo specifico, ove non completa o non disponibile dal produttore del pacchetto, l'impresa dovrà produrre o integrare la manualistica relativa a:

- il manuale d'installazione e di disinstallazione del prodotto (ad uso del sistemista) sia per la parte server che per la parte client;
- il manuale di gestione del prodotto (ad uso del sistemista, ad es. quali dati salvare, le credenziali e le modalità di accesso, i parametri di sicurezza e di configurazione) per la parte server.

Sarà cura dell'impresa richiedere alle software house e/o ai fornitori gli aggiornamenti dei manuali utente per l'utilizzo dei prodotti e le informazioni necessarie per realizzare i contenuti informativi della documentazione tecnica

Per ciascun sistema operativo e utility installati sui server l'impresa dovrà mantenere aggiornata la documentazione (ad uso del sistemista) relativa a:

- manuale di installazione dei server e del sw di base e delle loro configurazioni e personalizzazioni per il Comune;
- manuale di gestione e delle procedure (p.e. inserimento/modifica/cancellazione di utenti, procedure di backup e restore, gestione e archiviazione dei log, monitoraggio e produzione di statistiche e di reportistica, operazioni periodiche, etc.);
- documentazione di ciascuna procedura precedentemente realizzata o prodotta dall'impresa per la gestione dei server e degli applicativi;
- giornale, per ciascun server, delle operazioni e degli interventi effettuati (hardware, software, configurazioni, etc).

L'impresa dovrà mantenere aggiornata, per la rete telematica, la documentazione (ad uso del sistemista) relativa a:

- descrizione dettagliata dell'architettura, degli apparati e descrizione dei flussi di rete;
- descrizione dettagliata della configurazione dei sistemi di sicurezza interna e perimetrale, ad es. del firewall e delle rules in esso contenute (collegamenti, interfacce, configurazioni, procedure);
- descrizione dettagliata degli apparati (marca, modello, dislocazione, configurazione e cosa di significativo è collegato a ciascuna porta, etc.);
- giornale, per ciascun apparato di rete, delle operazioni e degli interventi effettuati.

La documentazione dovrà in ogni momento essere allineata alla situazione esistente e dovrà essere sempre disponibile in rete, scaricabile e visionabile in formato elettronico aperto editabile da parte del RUP, in quale potrà effettuare verifiche in ogni momento (personalmente o mediante perizie di terzi) e ove siano rilevate difformità nel contenuto informativo della documentazione l'impresa dovrà provvedere immediatamente alla loro risoluzione.

Tutta la documentazione sopra descritta dovrà essere ufficialmente consegnata a fine contratto, in formato aperto ed editabile.

### **5.7 Collaborazione tra imprese appaltatrici**

L'impresa sarà tenuta a fornire la massima collaborazione nei rapporti con altre imprese appaltatrici di sistemi e servizi presso il Comune.

L'impresa sarà attivata dal RUP che coordinerà i rapporti tra le imprese, regolandone lo scambio di informazioni e controllando il buon esito dei lavori.

Il rapporto di collaborazione tra le imprese, ritenuto essenziale ai fini della corretta esecuzione delle prestazioni, si sostanzia nella disponibilità a partecipare a gruppi di lavoro comuni, nel passaggio tempestivo di comunicazioni e nella condivisione di piani di lavoro.

Qualsiasi comportamento non improntato al pieno rispetto del principio di collaborazione, sarà considerato inadempimento grave agli obblighi contrattuali.

### **5.8 Supporto alla gestione del Sistema Informativo**

Il Comune utilizza software applicativi specifici per l'attività degli uffici; di seguito sono elencati, a titolo informativo e non esaustivo, i principali DB dei software attualmente utilizzati dall'Ente:

	<b>Applicazione</b>	<b>Database</b>	<b>Software House</b>	<b>Note</b>
<b>1</b>	Precedente Gestione Atti	ORACLE	ADS Spa – Gruppo Finmatica - Bologna	Consultazione dato storico
<b>2</b>	Gestione Pratiche Edilizie	ORACLE	ELDASOFT S.p.A. - Treviso	Attualmente in uso
<b>3</b>	Precedente Gestione Tributi	ORACLE	DELTADATOR - Trento	Consultazione dato storico
<b>4</b>	Gestione programma cimiteri	ORACLE	Gruppo Marche Informatica – Villa Potenza	Attualmente in uso

			(MC)	
<b>5</b>	Gestione procedure Polizia Municipale	ORACLE	MAGGIOLI Informatica - Rimini	Attualmente in uso
<b>6</b>	Precedente Gestione Protocollo	ORACLE	INSIEL S.p.A.	Consultazione dato storico
<b>7</b>	Precedente Gestione Contabilità Finanziaria Gestione Economale	ORACLE	DELTADATOR - Trento	Consultazione dato storico
<b>8</b>	Gestione Centrale Operativa	MySQL	SISMIC SISTEMI S.r.l. - Firenze	Attualmente in uso
<b>9</b>	Gestione protezione civile – ZEROGIS AUGUSTUS		Zerobyte sistemi S.r.l. - Firenze	Attualmente in uso
<b>10</b>	Gestione contratti	ACCESS	Gruppo Marche Informatica – Villa Potenza (MC)	Attualmente in uso
<b>11</b>	Precedente Gestione Anagrafe, Elettorale e Stato Civile	ORACLE	Datagraph Modena	Consultazione dato storico
<b>12</b>	Gestione del Personale e Stipendi	ORACLE express	KIBERNETES – Sinalunga (SI)	Attualmente in uso
<b>13</b>	Precedente Gestione Protocollo - ARCHIFLOW	Microsoft SQL Server	Poste & SIAV SpA - Rubano – PD	Consultazione dato storico
<b>14</b>	Gestione Protocollo Gestione Atti e Trasparenza Gestione Anagrafe, Elettorale e Stato Civile Gestione Contabilità Finanziaria Gestione Economale Gestione Tributi Gestione SUAP	PostgreSQL	MAGGIOLI Informatica – Rimini	Attualmente in uso
<b>15</b>	Software ZTL	DB su Server gestito dal Fornitore	Project Automation spa - Monza	Attualmente in uso
<b>16</b>	Software videosorveglianza	DB su Server gestito dal Fornitore	FGS srl – Azzano San Paolo (BG)	Attualmente in uso
<b>17</b>	Software impianti semaforici	DB su Server gestito dal Fornitore	Microrex spa – Ponte Buggianese	Attualmente in uso

<b>18</b>	Babylon – Gestione inventario	DB proprietario	Gruppo Informatica e Servizi – GIES srl – Gualdicciolo (San Marino)	Attualmente in uso
<b>19</b>	ECM8 – Gestione sito internet –	DB su Server gestito dal Fornitore	Progetti di Impresa Srl	Attualmente in uso
<b>20</b>	Internet Cafè Manager – gestione internet point presso Biblioteca comunale	DB proprietario	Pianeta Software	Attualmente in uso
<b>21</b>	LAB4 – MAGA Controllo di gestione	DB su Server remoto gestito dal Fornitore	LAB4 srl - Roma	Attualmente in uso
<b>22</b>	Software STAYTOUR tassa di soggiorno	DB su Server remoto gestito dal Fornitore	Hyksos srl – Mareno di Piave (TV)	Attualmente in uso

Gli applicativi non obsoleti sono corredati di apposito contratto di manutenzione ed assistenza, stipulato con le case fornitrici. L'elenco può subire in ogni momento modifiche così come per ciascuno di essi possono variare le caratteristiche tecniche e presenza o meno e/o la tipologia di assistenza attivata.

Sono poi installate sui server altre piccole procedure ad uso di gruppi limitati di utenti, sviluppate per lo più con strumenti di produttività individuale (per esempio MS Office).

Le prestazioni descritte nei prossimi punti richiedono un percorso di apprendimento operativo del personale dell'impresa, pertanto per non vanificare le competenze acquisite si richiede all'impresa aggiudicataria una continuità nella presenza del personale presso il Comune.

#### **5.8.1** Condizione applicativi esistenti

L'impresa, su richiesta del RUP, dovrà supportare il Comune nelle seguenti attività:

- provvedere all'aggiornamento del sito web istituzionale e della intranet: questa attività consiste in modifiche, sostituzioni, aggiunte di pagine statiche oppure di allegati oppure di informazioni da inserirsi tramite gli strumenti di Content-management ove presenti;
- gestire il corretto funzionamento delle postazioni al pubblico installate presso il Comune (attualmente in Biblioteca comunale), gestendo il software delle postazioni e degli accessi (Internet Café Manager della PIANETA SOFTWARE - Lecce); inoltre dovrà provvedere alla formazione dei dipendenti della Biblioteca comunale addetti alla gestione delle postazioni;
- verificare e controllare il corretto funzionamento degli apparati di streaming audio/video del Comune;
- gestire i rapporti con i fornitori dei prodotti software installati, concordare l'installazione di nuove versioni o di upgrade valutandone l'impatto nel sistema e suggerendo le soluzioni più opportune, e assistere l'utente del Comune fornendo anche consulenza applicativa;
- in caso di installazione di nuovo software, in aggiunta o in sostituzione di quello esistente, l'impresa avrà l'onere di predisporre opportuni ambienti di test per consentire agli operatori comunali di sperimentare e valutare le funzionalità del nuovo prodotto. La preparazione dell'ambiente di test avverrà, nei limiti delle configurazioni contrattuali, mediante installazione di software fornito da terzi sui server esistenti; qualora le risorse contrattuali a disposizione non lo consentissero le installazioni avverranno su macchine di categoria PC messe a disposizione temporaneamente dal Comune per consentire lo svolgersi delle prove;

- gestire i rapporti con i fornitori dei prodotti hardware da acquisire, curare la configurazione e l'installazione dei relativi software;
- gestire i collegamenti con la Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) e/o imprese e fornitori di sistemi e servizi dell'Ente su reti esterne, curando anche i rapporti con i relativi tecnici;
- collaborare nella stesura delle regole di comportamento per l'utilizzo dei servizi informatici da parte degli utenti del Comune;
- amministrare gli accessi ai servizi e sistemi esterni e curarne il supporto agli utenti come per Siatel, Entratel, CIE, od altri, a cui il Comune accede periodicamente per comunicare o ricevere informazioni di varia tipologia, quali, a titolo esemplificativo, quelle di tipo anagrafico e tributario. L'impresa affiancherà il dipendente abilitato nell'invio telematico delle dichiarazioni mediante il servizio, e in tutte le altre attività correlate alla elaborazione delle informazioni ricevute.

#### *5.8.2      Evoluzione e gestione di nuovi progetti*

L'Evoluzione ed eventuali attività nel tempo di riorganizzazione e di standardizzazione delle installazioni dei sistemi centralizzati Hw e Sw (e relative licenze) resasi necessari per garantire l'efficienza dei sistemi e dei servizi offerti, la loro fruibilità e la loro qualità operativa o per adeguare l'architettura del sistema informatico a nuove norme tecniche od a requisiti di legge, dovranno essere sempre concordate preventivamente con il RUP. Ogni onere sarà a carico dell'Impresa.

Durante il periodo di validità del contratto verrà chiesto all'impresa di supportare il Comune nella realizzazione di progetti propri e realizzati da terzi.

L'impresa collaborerà fornendo assistenza sistemistica e consulenza tecnica circa l'architettura del sistema informatico, dei server e della rete telematica comunale, collaborando fattivamente alla realizzazione del progetto.

Il ruolo dell'impresa in tutte queste attività, e comunque in tutti i progetti che il Comune intenderà avviare nel corso del contratto, consisterà nel:

- supportare i progetti dal punto di vista sistemistico, verificandone l'impatto nel sistema informatico esistente;
- gestire tutte quelle azioni rivolte alla tenuta delle liste di accesso;
- curare la formazione degli utenti finali;
- predisporre tutti i documenti inerenti la sicurezza dei sistemi in gestione, la loro installazione e fruizione sulle postazioni e la loro integrazione all'interno del sistema informatico comunale.
- fornire supporto per installare, aggiornare ed ampliare i sistemi server, i database server, gli applicativi e gli apparati di rete, di connettività nel caso in cui il Comune decida di ampliare o far evolvere la propria architettura o la dotazione hardware e software acquisendo nuovi servizi, apparati o strumenti.

#### *5.8.3      Impianto di videocitofoni IP*

Il Comune ha in esercizio un impianto di numero 7 (sette) telecamere IP collegate agli apriporta (videocitofoni), installato presso alcune porte di ingresso delle sedi comunali. L'impresa dovrà assicurare il corretto funzionamento dell'impianto e verificare che le disposizioni del regolamento in parola mantengano la conformità alla normativa vigente nonché ai provvedimenti del Garante; in caso contrario l'impresa dovrà tempestivamente segnalare al Comune le difformità riscontrate e proporre la necessaria soluzione.

L'impresa sarà nominata responsabile del trattamento dei dati relativi all'impianto di cui al presente articolo.

#### *5.8.4      Licenze software fornite dall'impresa*



L'impresa si farà carico di fornire le licenze d'uso dei seguenti software:

- Sistemi Operativi per i server e le applicazioni centralizzate (Microsoft e Linux) a copertura di tutte i server fisici e virtuali installati attualmente presso la server-farm del Comune o che saranno proposti in fase di progetto dall'impresa.
- Oracle Database server a copertura per tutti gli applicativi attualmente utilizzati dal Comune. Le licenze dovranno coprire un numero illimitato di utenze (in considerazioni non solo del numero delle Postazioni di Lavoro ma anche di acquisizione ed utilizzo di applicativi su piattaforma Web indirizzati alle utenze esterne ed Internet).
- Il sistema di posta elettronica (Exchange Server) ed i relativi client. Il client di posta dovrà essere MS Outlook 2013 o successivo (compatibilmente alle Postazioni di Lavoro). Le licenze fornite dovranno essere per almeno 240 postazioni di lavoro (non OEM). L'impresa dovrà installare su ogni postazione di lavoro la versione di Outlook più idonea al suo corretto funzionamento; nel caso in cui sia necessario per il corretto funzionamento della posta, l'impresa dovrà inoltre farsi carico di aggiornare anche il sistema server (Exchange) e di fornire le relative licenze dei client, ove necessario. Al fine di velocizzare i client e snellire le caselle di posta elettronica appesantite da posta elettronica molto vecchia, andrà previsto un solido sistema di archiviazione delle mail antecedenti un certo periodo (esempio due anni). Tale sistema dovrà essere integrato con il client di posta in uso (outlook) e dovrà garantire un sistema di ricerca delle mail archiviate semplice e veloce. Le email archiviate dovranno essere comunque conservate negli anni.
- Tutti gli applicativi od utility centralizzati per il monitoraggio, la sicurezza, la gestione della business-continuity: ad esempio i software Antivirus, antispam, di Backup e relativi agent, sistemi di monitoraggio, reporting, sicurezza, IDS, IPS, ecc. installati presso il CED o che saranno proposti in fase di progetto dall'impresa. Nel caso in cui occorranzo licenze per le postazioni di lavoro e/o utenti concorrenti, anch'esse saranno fornite dall'impresa, per almeno 240 postazioni di lavoro (non OEM).
- Le CAL (Client Access License) per far lavorare contemporaneamente tutti gli utenti su tutti i dispositivi e postazioni di lavoro dell'Ente (PC, notebook, tablet, ecc.). Ad esempio le CAL devono consentire alle postazioni di lavoro il diritto di uso dei sistemi centralizzati, di rete e di sistema e delle varie utility (Oracle database, posta elettronica, antivirus, sistemi di controllo remoto e di rete, inventario hardware software, agent di backup, compressori, ecc.). Le CAL fornite dovranno essere per almeno 240 postazioni di lavoro (non OEM). Sono escluse le licenze d'uso dei veri e propri applicativi gestionali (es. gestione anagrafe, Protocollo, tributi, ecc.). Ulteriori CAL potranno essere richieste dal RUP nell'arco del periodo di esercizio dei tre anni fino ad un incremento massimo del 10%, senza ulteriore onere per il Comune.
- Le licenze d'uso del software fornito dall'impresa dovranno essere comprensive anche della possibilità di aggiornare e mantenere il software (cosiddetta "maintenance") per tutta la durata del contratto senza ulteriori oneri per il Comune.

### ***5.9 Elementi di miglioramento qualitativo dell'architettura informatica ed oggetto di valutazione tecnica***

Oltre a quanto già descritto nel presente capitolato, nell'offerta progettuale dell'architettura informatica si dovranno tenere in considerazioni i seguenti elementi:

- Virtualizzare apparati e sistemi, ove possibile, ai fini di ottimizzare lo spazio della server-farm e ridurre le necessità di consumi elettrici e di impianto di condizionamento. Resta inteso che l'attuale piattaforma Vmware di virtualizzazione usata per le macchine virtuali della server-farm deve rimanere tale.

- La piattaforma sistemistica di base dei sistemi centralizzati deve rimanere il più possibile su ambiente Microsoft. Devono essere garantiti comunque i protocolli ed i servizi di rete attualmente forniti (a titolo esemplificativo e non esaustivo integrazione in ambito di Active-Directory, single sign-on per accesso ai sistemi centralizzati Microsoft, distribuzione centralizzata degli aggiornamenti di sistema sulle PDL aventi sistema operativo Microsoft).
- Potenziare e migliorare la qualità del collegamento wi-fi (ove già presente) tra le sedi. Gli apparati forniti ed installati, diventeranno di proprietà del Comune.
- L'architettura di sistema offerta dovrà impattare il meno possibile sul modo di lavorare delle postazioni rispetto alle attuali abitudini con particolare riferimento al modo di collegarsi in rete, di fruire dei servizi e delle risorse condivise e centralizzate.
- Come già dettagliato in precedenza, il client di posta fornito in licenza ed installato dall'impresa sulle postazioni di lavoro dovrà essere Outlook (Outlook 2013 o successivo, come dettagliato in precedenza). Dovranno inoltre essere fornite licenze aggiuntive per accedere alla posta utilizzando outlook su dispositivi mobili.
- Caratteristiche e ridondanza negli apparati e nei sistemi di sicurezza, magazzino ricambi, e muletti PDL disponibili presso il CED.
- Riguardo ai software per la sicurezza è necessario avere soluzioni di protezione Endpoint (su postazioni di lavoro fisse e mobili) e per Mail e navigazione Web che siano il più possibile integrati tra di loro e preferibilmente di un unico produttore, anche per la parte di protezione dei sistemi centralizzati. Ciò può consentire di semplificare la gestione amministrativa per la protezione globale di tutto il Comune. Resta inteso che deve essere garantita l'integrazione completa con i principali sistemi centralizzati (ad es. Active Directory, Exchange).

#### Protezione Endpoint

Una soluzione endpoint efficace dovrebbe contemplare (ove non sia già richiesto espressamente da norme di settore):

- Antivirus e Antimalware completo in un unico motore compreso antirootkit, anti-spyware, Anti-Ransomware
- Sistemi di protezione proattiva come un Intrusion Prevention System basato su Host
- Un sistema di controllo applicazioni per impedire che vengano installate applicazioni non desiderate sui PC del Comune come Peer to peer, VOIP, strumenti di hacking, ecc... Dal momento che sarebbe impensabile per l'amministratore conoscere e definire ogni singola applicazione, le firme devono essere gestite dal vendor/fornitore.
- Un sistema di controllo dei device che consenta di definire quali dispositivi possano connettersi alle workstation, per evitare fonti di infezioni non controllate.
- Un comune gestisce dati riservati dei cittadini. Per aumentare il livello di controllo anche da questo punto di vista è necessario avere un sistema di controllo dati all'interno dell'endpoint che possa essere in grado di rilevare preferibilmente lo spostamento di documenti riservati verso l'esterno della macchina: copiati su chiavette, HD removibili, CD, inviati via internet o via skype oppure allegati a un messaggio di posta elettronica.
- Un sistema di controllo della navigazione integrato con il sistema di controllo aziendale che consenta di mantenere gli stessi criteri aziendali anche quando il computer è connesso all'esterno della rete.
- Un sistema di gestione delle patch Microsoft e non Microsoft per verificare l'assenza di patch critiche che possano esporre la macchina a infezioni.
- Un sistema di NAC (Network Access Control) che consenta di rilevare le macchine (interne e degli ospiti) che non sono allineate con la baseline di sicurezza aziendale e che sia in grado di limitare l'accesso alla rete alle macchine non compliant.

#### Protezione Web

Una soluzione web efficace dovrebbe contemplare (ove non sia già richiesto espressamente da norme di settore):

- Integrazione con Active Directory con la possibilità di creare regole anche per un singolo user
- Controllo della navigazione basato su categorie
- Un blocco real time dell'accesso a siti infetti, reperibile attraverso un collegamento in tempo reale con il database del produttore/fornitore su internet
- Blocco preventivo dei proxy anonymizer e sistemi simili nati per bypassare questo tipo di protezione
- Integrazione con gli endpoint per la gestione anche di macchine esterne
- Gestione via captive portal di Smartphone e dispositivi mobili

#### Protezione Mail

La protezione mail dovrebbe garantire (ove non sia già richiesto espressamente da norme di settore):

- Controllo antivirus di livello superiore
  - Controllo antispam con un reputation filter che consenta di bloccare le mail di spam a livello di connessione
  - Integrazione con Active Directory
  - Data-Loss-Prevention a livello di posta elettronica per verificare la fuoriuscita di documenti riservati
  - Possibilità di criptare le mail con un meccanismo non basato su certificati, in modo da poter inviare mail riservate anche ai cittadini senza dover fare difficili impostazioni lato destinatario.
- Descrivere Tipologia, qualità, caratteristiche delle licenze software d'uso e numero delle CAL fornite oltre a quanto espressamente richiesto come requisito minimo dal presente capitolato.

In generale:

- ogni installazione e/o fornitura di software da parte dell'Impresa dovrà essere sempre compatibile con il parco macchine e con le postazioni di lavoro disponibili presso il Comune ed immediatamente fruibile una volta eseguita l'installazione senza ulteriori oneri per l'Ente
- l'architettura dovrà essere il più possibile integrabile con il parco macchine e con le postazioni di lavoro di cui il Comune potrà dotarsi attraverso i normali piani di sostituzione ed adeguamento che interverranno in futuro.

#### *5.9.1 Adeguamento ed adattamento, opzionale, architettura per nuova Linea Dati*

In generale l'Impresa dovrà fornire il proprio supporto ed i propri servizi previsti nel presente capitolato per qualunque sia il tipo di linea dati e di connettività sottoscritta od utilizzata dal Comune per Internet e qualunque siano le connessioni di rete e telematiche utilizzate per connettere le sedi e gli uffici comunali.

### **Art. 6 - Attività da garantire nelle fasi transitorie del contratto**

Per "**fase transitoria di avvio**" si intende la fase contrattuale che intercorre tra la firma del contratto e l'assunzione di piena responsabilità di gestione del sistema informatico del Comune.

In tale fase, che in ogni caso non potrà superare la durata di tre mesi consecutivi dalla data di stipulazione del contratto, l'impresa aggiudicataria dovrà garantire il completamento delle seguenti funzioni:

1. studio e pianificazione dettagliata del progetto ed approvvigionamento delle risorse;
2. realizzazione delle infrastrutture adeguate alla nuova gestione (*hardware, software*, licenze relative, etc.);
3. installazione di tutte le componenti necessarie ed effettuazione di un test significativo;

4. entrata in gestione delle modifiche apportate;
5. assunzione della completa responsabilità di gestione.

L'avvenuto completamento delle attività di cui ai punti 1, 2 e 3 sarà attestato mediante verbale di verifica di conformità al presente capitolato e al progetto tecnico presentato dall'impresa sottoscritto dal RUP.

Alla data di inizio del servizio, dovrà essere stato redatto il verbale conclusivo delle attività transitorie sottoscritto dal RUP.

Per "**fase transitoria di conclusione**" si intende la fase contrattuale che precede il termine di scadenza del contratto. In questa fase (della durata di due mesi) dovranno essere assicurate le attività volte a rendere possibile il subentro del nuovo gestore.

In tale fase, l'aggiudicatario dovrà garantire, oltre alla gestione ordinaria, le attività di seguito specificate:

1. consegna di tutta la documentazione, debitamente aggiornata, al nuovo fornitore;
2. studio e pianificazione dettagliata del progetto di trasferimento per le parti a lui competenti;
3. preparazione di un primo ambiente di prova;
4. rilevazione e correzione delle (eventuali) anomalie riscontrate;
5. preparazione ed esecuzione dell'ambiente definitivo.

La conclusione positiva della fase transitoria finale sarà attestata da apposito verbale sottoscritto, in contraddittorio con l'impresa, dal RUP.

Una copia aggiornata della documentazione operativa del contraente inerente alle attività delle fasi transitorie dovrà essere consegnata al Comune per consentire la documentazione completa dei processi per il "Manuale Operativo".

#### **Art. 7 - Corrispettivi**

**Il pagamento dei corrispettivi, secondo quanto previsto dal contratto, sarà effettuato solo previo invio e verifica dei report mensili di cui al precedente art.5.2.7, che l'impresa è tenuta a inviare unitamente alla fattura mensile.**

Nell'importo contrattuale relativo ai servizi di cui al presente capitolato speciale descrittivo prestazionale sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- i costi relativi alla manutenzione del software di base della server-farm e dei sistemi centralizzati e di rete (aggiornamenti di versione, upgrade, assistenze) e dei database server Oracle, di Posta e relativi client;
- tutte le spese inerenti l'effettuazione e l'applicazione della sicurezza informatica e relative configurazioni e gestioni: backup e restore, gestione dei disaster recovery, gestione degli archivi, gestione dei sistemi di IDS, IPS, firewall, antispan, antivirus, controllo navigazione e monitoraggio dei client e delle utenze;
- spese accessorie (p.e. il costo della mano d'opera, delle spese di viaggio e di alloggio dei tecnici, di uso e noleggio di strumenti e apparati di verifica);
- il supporto alla gestione del Sistema Informativo e della rete telematica;
- gestione delle fasi transitorie di avvio e di conclusione del contratto;

- fornitura completa di tutti i componenti hardware, software (e relative licenze d'uso, CAL e maintenance) per la realizzazione, la sostituzione e l'adeguamento della server farm (compresi armadio rack, UPS, cavi di connessione, periferiche, materiale di consumo per i sistemi di backup centralizzati e di disaster recovery), dei collegamenti di rete e di internetworking, per la gestione delle Postazioni di Lavoro e dei sistemi e servizi di rete e centralizzati (ad es. Posta Elettronica, Database Server Oracle, Antivirus, Antispam, Agent di Backup e Restore, Sistemi di monitoraggio e controllo, ecc.): sia che essi siano funzionali alla nuova architettura del sistema informatico proposta dall'impresa, sia che siano componenti necessari per integrare la nuova architettura con quella attuale del Comune o per consentirne il regolare funzionamento;
- Porting dell'attuale ambiente operativo del Comune (compresi server applicativi, server di Database, sistemi e servizi centralizzati di tipo gestionale, per il monitoraggio e per la sicurezza) alla nuova architettura proposta dell'Impresa aggiudicataria. Si comprende in tale attività anche l'adeguamento delle configurazioni dei sistemi server, degli apparati di rete ed Internetworking, dei sistemi per la gestione del Disaster Recovery. L'attività dovrà essere svolta evitando ogni tipo di disservizio per gli utenti di rete ed evitando inattività nella fruizione dei servizi forniti dal Comune (sia interni alla rete comunale sia esterni verso il mondo web);
- gestione degli applicativi, dei sistemi (Hw e Sw) e dei servizi esistenti, dell'assistenza alle PDL con le modalità e le caratteristiche stabilite nel presente capitolato;
- fornire supporto operativo per la realizzazione di nuovi progetti, l'integrazione nel sistema informatico di nuovi sistemi hardware e software, di periferiche, di servizi (siano essi centralizzati o relativi alle Postazioni Di Lavoro) acquisiti dal Comune, con le modalità stabilite nel presente capitolato;
- Supportare e mantenere nell'ambito del servizio offerto, tutte le modifiche ed integrazioni che interverranno nel caso in cui il Comune intenda adottare, nel corso del contratto, di nuove o più aggiornate Postazioni Di Lavoro, periferiche accessorie e di rete, di nuovi o più aggiornati Software gestionali e di utilità;
- sostituzione dei materiali consumabili di stampanti, fax e plotter (individuati come: toner, nastri, cartucce di inchiostro, testine per stampanti) forniti da Comune. L'Impresa fornirà assistenza su tutte le altre parti di ricambio soggette ad usura (es. fusori, trattori, olii e kit di manutenzione delle stampanti laser e dei fax).

Rimarranno a carico del Comune esclusivamente le licenze riguardanti i software applicativi specifici installati sui server (ad esclusione delle licenze del software Oracle che sarà a carico dell'impresa) ed i canoni di manutenzione degli stessi, nonché le licenze di tutto il software installato sui client, ad eccezione delle CAL per accedere ai sistemi ed ai servizi ed ai sistemi di base su rete Windows, ai sistemi di sicurezza condivisi (es. antivirus, antispam, navigazione controllata, controllo e monitoraggio PDL) e delle licenze d'uso dei client di posta Outlook installati sulle postazioni di lavoro che sono invece a carico dell'impresa.

Resta a carico dell'impresa ogni altro onere o costo necessario per garantire il corretto e regolare funzionamento del servizio come descritto nel presente capitolato

### **Art. 8 – Polizza assicurativa a carico dell'impresa**

L'impresa sarà considerata responsabile dei danni che venissero arrecati a persone o cose sia del Comune di Montecatini Terme che di terzi nell'esecuzione dei servizi a carico della stessa durante il periodo contrattuale, intendendosi per tale esonerato il comune da qualsiasi conseguenza diretta o indiretta da ciò derivante.

All'atto della sottoscrizione del contratto, quale civilmente responsabile ai sensi del Codice Civile e della normativa vigente, l'impresa assumerà l'obbligo di rimborsare eventuali danni cagionati a terzi, ivi compreso il Comune, ed al proprio personale dipendente e/o preposto, in conseguenza di fatti imputabili all'impresa stessa e/o al proprio personale dipendente e/o preposto derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi concessi e relativi obblighi previsti dal presente Capitolato.

Al fine di garantire una maggiore tutela del Comune e dei terzi/utenti, l'aggiudicatario dovrà stipulare, o dimostrare di possedere, prima della stipula del contratto, una polizza assicurativa di Responsabilità Civile per danni a persone e/o cose (RCTO) per i rischi derivanti dal presente appalto.

La polizza dovrà prevedere esplicitamente nella descrizione del rischio l'efficacia delle garanzie prestate per ogni e qualsiasi rischio derivante dall'espletamento delle attività e/o dei servizi oggetto del presente capitolato, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

La polizza dovrà prevedere i seguenti massimali minimi:

- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € 1.000.000,00 unico per sinistro
- Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € 1.000.000,00 unico per sinistro
- Massimale per sinistro interessante entrambe le garanzie RCT ed RCO: € 1.000.000,00

L'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture non esonererà in alcun modo l'impresa dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad essa imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo alla stessa la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati, e pertanto:

- il Comune sarà sempre tenuto indenne per eventuali danni non coperti – o coperti parzialmente - dalla polizza assicurativa (garanzie escluse / limiti di indennizzo etc);
- le eventuali franchigie e/o scoperti presenti nel contratto per specifiche garanzie non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati o al Comune.

Il contratto assicurativo dovrà avere efficacia per l'intero periodo di durata del contratto ed una fotocopia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali complete corredate da eventuali condizioni integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benestare. Al termine di ciascuna annualità assicurativa l'impresa dovrà presentare al Comune una copia degli atti attestanti l'avvenuto rinnovo e relativo pagamento del premio (quietanze/appendici).

#### **Art. 9 - Responsabile operativo dell'impresa**

È fatto obbligo all'impresa di nominare un responsabile del servizio avente i requisiti professionali adeguati ed esperienza lavorativa nell'organizzazione del servizio, indicandone il nome prima della stipula del contratto e comunque prima dell'inizio del servizio.

Il responsabile operativo sarà il referente unico dell'impresa per il Comune, e dovrà rapportarsi con il RUP per la definizione del piano strategico delle attività.

Il responsabile operativo avrà inoltre il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente a tutti i servizi e le forniture previsti dal presente capitolato speciale descrittivo prestazionale.

Il responsabile operativo avrà inoltre il compito di coordinare le attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti. Sarà sua cura garantire l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate e coordinare le attività di servizio pianificate.

Dovrà essere sempre reperibile dal RUP nelle fasce orarie di espletamento del servizio e dovrà garantire il corretto andamento del servizio.

Nel caso in cui sorgessero contestazioni il responsabile operativo dovrà recarsi presso le sedi del Comune, entro 24 ore dalla chiamata, a seguito della richiesta trasmessa dal RUP per controlli, sopralluoghi congiunti, definizione di eventuali addebiti connessi a disservizi (penali).

L'impresa dovrà individuare il sostituto, in caso di assenza del responsabile operativo, per

La gestione delle emergenze, quale ne sia l'origine, sarà affrontata dall'impresa aggiudicataria in collaborazione con il RUP e da questo coordinata.

#### **Art. 10 - Personale**

Il servizio dovrà essere espletato con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni e dovrà godere della fiducia del Comune che potrà affidargli le chiavi di accesso ai locali dell'edificio in cui si effettuerà il servizio.

L'impresa dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio stesso, a seguito di specifica segnalazione da parte del RUP. Quest'ultimo, ha inoltre la facoltà di chiedere l'allontanamento dal servizio dei dipendenti e/o dei collaboratori dell'impresa, che durante lo svolgimento del servizio, abbiano dato motivo di reclamo, entro 7 giorni dalla formale contestazione scritta. L'impresa potrà, entro tale termine, addurre eventuali giustificazioni o diverse interpretazioni.

Il personale dovrà essere fornito di cartellino di riconoscimento, riportante la denominazione dell'impresa stessa ed il nominativo del dipendente (cognome e nome), corredato da fotografia e riportante la qualifica (livello); tali adempimenti saranno a completo carico dell'impresa.

Il personale adibito al servizio, è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso. L'impresa dovrà richiamare l'attenzione sull'obbligo di tutti i dipendenti, di osservare il più scrupoloso segreto su tutto quanto dovesse venire a loro conoscenza in occasione dell'attività operativa, pena l'applicazione delle sanzioni penali previste in caso di violazione.

Inoltre, l'impresa, dovrà istruire il proprio personale affinché si attenga alle seguenti disposizioni:

- ☐ rifiuti qualsiasi compenso o regalia;
- ☐ comunichi immediatamente al personale di custodia qualunque evento accidentale (es. danni non intenzionali, ecc.), che dovesse accadere nell'espletamento del servizio.

#### **Art. 11 - Clausola sociale**

Ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 50/2016, ai fini di garantire la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato nell'appalto, qualora l'impresa abbia l'esigenza di disporre di ulteriori risorse umane rispetto a quelle già presenti nella sua organizzazione, lo stesso **si impegna in via prioritaria** ad assumere gli stessi addetti che erano alle dipendenze dell'appaltatore uscente.

#### **Art. 12 - Scioperi**

In caso di sciopero dei propri dipendenti, l'impresa sarà tenuta a darne comunicazione al Comune in via preventiva e tempestiva, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero. Debbono inoltre essere comunicate tempestivamente l'eventuale revoca dello sciopero proclamato e la riattivazione del servizio quando l'astensione del lavoro sia terminata.

In caso di sciopero della durata di 24 ore o, comunque per l'intero turno di servizio, deve essere assicurato il presidio da parte di almeno un tecnico nella fascia oraria mattina 9.00 – 13.00, pomeriggio 14.30 – 17.00.

L'aggiudicatario dovrà garantire in caso di sciopero lo svolgimento dei servizi minimi essenziali che il Comune è tenuto a garantire per il funzionamento dell'infrastruttura dell'Ente.

Le somme corrispondenti al servizio non svolto saranno detratte dalle relative fatture. L'importo orario da detrarre sarà individuato in proporzione a quanto indicato in sede di offerta economica.

### **Art. 13 - Sicurezza**

L'impresa, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto legislativo 81/2008 e s.m.i., dovrà dichiarare per iscritto di aver provveduto affinché il personale che eseguirà i servizi di cui al presente capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della propria attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente comprendendo altresì la formazione antincendio e di primo soccorso, comprovata da apposita documentazione.

Il Comune fornirà all'impresa dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare ed in relazione all'attività oggetto del contratto, ciò per consentire all'impresa l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alla attività da svolgere e secondo quanto precisato nel DUVRI allegato sub "H" al presente capitolato.

L'impresa si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione dei servizi.

Entro 15 giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione e comunque prima dell'inizio del servizio l'impresa dovrà trasmettere al RUP, il documento di valutazione dei rischi dell'impresa ai sensi del DLgs.81/2008 dovrà altresì comunicare il nominativo del Datore di Lavoro, dell'RSPP del RLS e del medico competente nominati per l'impresa.

Il Comune ha provveduto alla valutazione dei rischi interferenziali derivanti dal presente appalto e specificati nel D.U.V.R.I. allegato sub "H" al presente capitolato. Gli oneri della sicurezza derivanti dall'applicazione delle prescrizioni previste nel Documento citato sono pari a € 900,00 oltre IVA e non sono assoggettabili a ribasso d'asta.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e delle disposizioni contenute nel presente articolo determinano, senza alcuna formalità, la risoluzione del contratto.

### **Art. 14 - Vigilanza e controlli**

L'impresa sarà tenuta a seguire le disposizioni impartite del RUP.

Il RUP, anche avvalendosi dei responsabili dei Servizi comunali, controllerà che le attività previste dal presente capitolato speciale descrittivo prestazionale, integrate da quelle indicate nel progetto tecnico presentato dall'impresa in sede di gara, siano eseguiti nei tempi e nei modi prescritti dal progetto tecnico presentato in sede di gara.

Eventuali inadempienze od irregolarità nell'esecuzione del servizio saranno segnalate tempestivamente da parte dei responsabili delle singole strutture anche via fax o e-mail all'impresa che dovrà provvedere tempestivamente all'eliminazione del disservizio.

In caso di contestazione il RUP potrà richiedere l'intervento tempestivo del responsabile operativo dell'impresa che dovrà effettuare un sopralluogo; di tale sopralluogo dovrà essere dato atto in apposito verbale di contestazione, sottoscritto dalle parti.

### **Art. 15 - Brevetti e diritti d'autore**

Il Comune non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'impresa fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche, di cui altri detengano la privativa.

L'impresa assumerà l'obbligo di tenere indenne il Comune da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari degli avvocati) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o estero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.



## **Art. 16 – Tutela dei dati e misure minime di sicurezza**

L'impresa si impegna ad osservare gli obblighi di legge relativi al Codice di protezione dei dati personali (Codice della Privacy), alle direttive e linee guida del Garante della Privacy, alle norme RTT e della Regione Toscana e dei regolamenti dell'Ente, ove presenti. Ogni onere per adeguare l'infrastruttura ed i sistemi centralizzati e le PDL alle norme ed alle linee guida di settore sono a carico dell'Impresa.

L'impresa si impegna a non divulgare a terzi qualsiasi informazione di cui dovesse venire a conoscenza nell'espletamento del servizio, per qualsiasi finalità estranea al corretto svolgimento del servizio medesimo.

L'impresa, in persona del legale rappresentante, sarà nominata dal momento della stipula del contratto, quale responsabile del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti di cui al Codice di protezione dei dati personali (art.29 - Codice della Privacy), con riferimento ai dati necessari per l'adempimento delle obbligazioni contenute nel contratto. I dipendenti dell'impresa impiegati sull'appalto saranno nominati in sede di stipula del contratto incaricati di trattamento dei dati e saranno tenuti al rispetto delle prescrizioni di cui al successivo articolo.

Quale responsabile del trattamento dei dati personali, il responsabile ha il potere di compiere tutto quanto sia necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni in materia.

A titolo esemplificativo si elencano i seguenti compiti affidati al responsabile:

- Garantire che il sistema informativo del Comune sia costantemente conforme alla normativa dettata dal D. lgs n.196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, alle linee guida e direttive del Garante della Privacy per la protezione dei dati personali ed alle normative collegate (es. D.Lgs. 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni);
- individuare i propri incaricati al trattamento dei dati dando loro istruzioni scritte sulle norme e procedure da adottare;
- vigilare sul rispetto delle istruzioni impartite agli incaricati;
- provvedere alla formazione degli incaricati;
- informare prontamente il titolare di ogni questione rilevante ai fini del rispetto della normativa privacy;
- adottare e rispettare le norme di sicurezza;
- vigilare sul rispetto delle misure di sicurezza da parte dei soggetti nominati incaricati;
- verificare periodicamente secondo quanto previsto dalle norme sulla Privacy e sulla sicurezza dei sistemi informatici e telematici, dai regolamenti e dalle linee guida di settore (ed almeno ogni 6 (sei) mesi) lo stato di applicazione delle stesse, nonché il buon funzionamento, la corretta applicazione e la conformità dei sistemi alle stesse anche alle normative collegate quali ad es. D.Lgs. 82/2005 e successive integrazioni;
- interagire con i soggetti incaricati di eventuali verifiche e controlli;
- garantire all'interessato che ne faccia richiesta l'effettivo esercizio dei diritti previsti dal Titolo II - Diritti dell'interessato del Codice della Privacy;
- distruggere i dati personali alla fine del trattamento degli stessi, secondo le procedure atte a garantire la sicurezza degli stessi e provvedendo alle formalità di legge, provvedendo agli adempimenti necessari anche mediante comunicazione al Garante, se dovuta;
- predisporre e sottoporre al titolare un programma degli interventi ritenuti necessari per migliorare gli aspetti legati alla sicurezza dei dati, al loro trattamento, alla conservazione e alla distruzione;

- comunicare immediatamente al titolare, e comunque non oltre le 24 ore successive al loro ricevimento, di ogni richiesta, ordine o attività di controllo da parte del Garante o dell'Autorità Giudiziaria, ai sensi dei relativi articoli del Codice della Privacy;

In tale ambito, sarà compito del responsabile fare in modo che i dati personali oggetto di trattamento siano:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi, ed in ogni caso nei limiti in cui il trattamento sia necessario per il funzionamento della nostra organizzazione: a tale riguardo, l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi dovrà essere ridotta al minimo, in modo da escludere il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante dati anonimi, ovvero adottando modalità che permettano di identificare gli interessati solo in caso di necessità;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati.

L'Impresa si impegna a rispettare le "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 agosto 2015 e successive modifiche ed integrazioni, e le relative linee guida e circolari AGID e quanto previsto a livello normativo nel CAD) e più in generale le "Linee Guida per la sicurezza ICT delle Pubbliche Amministrazioni". Devono essere rispettati i requisiti minimi di sicurezza previsti per il presente l'Ente; a titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano le seguenti aree di intervento:

- ABSC 1 (CSC 1): inventario dei dispositivi autorizzati e non autorizzati
- ABSC 2 (CSC 2): inventario dei software autorizzati e non autorizzati
- ABSC 3 (CSC 3): proteggere le configurazioni di hardware e software sui dispositivi mobili, laptop, workstation e server
- ABSC 4 (CSC 4): valutazione e correzione continua della vulnerabilità
- ABSC 5 (CSC 5): uso appropriato dei privilegi di amministratore
- ABSC 8 (CSC 8): difese contro i malware
- ABSC 10 (CSC 10): copie di sicurezza
- ABSC 13 (CSC 13): protezione dei dati

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali l'appaltatore dovrà adeguare le misure di sicurezza per quanto di competenza e collaborare con i responsabili designati per ottemperare alle nuove disposizioni.

### **Art. 17 – Patto di non divulgazione**

Il Responsabile dell'impresa garantisce che i dipendenti impiegati nel presente appalto rispettino appositamente *Patto di non divulgazione* mediante il quale gli stessi si impegnano a:

1. non usare o rivelare a qualsiasi persona, società, compagnia o ente, qualsiasi informazione o dato confidenziale del Comune;
2. consegnare al RUP tutti gli originali o copie di disegni, specifiche, lettere, fax, processi, programmi o altri documenti contenenti informazioni e quanto altro relativo al Comune le quali sono state realizzate o venuti in possesso del dipendente dell'impresa durante la propria attività;

3. non usare o divulgare a qualsiasi persona, società, compagnia o ente tutti gli aspetti strutturali e organizzativi della infrastruttura informatica del Comune, e in particolare:
  - a. Struttura internetworking nei suoi aspetti fisici e logici;
  - b. Modalità d'accesso alla rete locale tramite accessi remoti via rete pubblica e/o via altra rete che permette accesso locale;
  - c. Organizzazione e modalità d'utilizzo del sistema di sicurezza informatica e telematica;
  - d. Infrastruttura server e sistemi centralizzati nei suoi aspetti fisici, logici ed applicativi;
  - e. Organizzazione e modalità d'utilizzo del sistema informatico e della rete telematica;
  - f. Struttura logica, modalità accesso e utilizzo agli applicativi e delle risorse personali e condivise;
4. non usare o divulgare a qualsiasi persona, società, compagnia o ente tutte le conoscenze acquisite, per il mandato eseguito, relative alle credenziali di accesso e d'utilizzo dei sistemi informatici (sia Hw che Sw), dei relativi applicativi e della rete telematica del Comune;
5. Consegnare al RUP tutti gli originali o copie di sistemi operativi, licenze, applicativi software, programmi ad-hoc o altro software licenziato e di proprietà del Comune i quali sono venuti in possesso del dipendente dell'impresa durante la propria attività;
6. Consegnare al RUP tutte le chiavi hardware / software o codici o numeri seriali di attivazione o di utilizzo software o hardware di proprietà del Comune i quali sono venuti in possesso del dipendente dell'impresa durante la propria attività;
7. Consegnare al RUP tutta la documentazione cartacea o digitale, in originale o copia, relativo a software od hardware di proprietà del Comune i quali sono venuti in possesso del dipendente dell'impresa durante la propria attività;
8. Consegnare al RUP tutti gli originali o copie di specifiche o altri documenti contenenti informazioni inerenti i rapporti intercorsi con i vari fornitori di software (relativamente anche alle modalità per supporti ed assistenze) in uso presso il Comune i quali sono venuti in possesso del dipendente dell'impresa durante la propria attività;
9. Consegnare al RUP tutti i supporti di memoria di massa mobili e/o fissi, portatili, personal computer o altro hardware i quali sono venuti in possesso del dipendente dell'impresa durante la propria attività.

#### **Art. 18 - Estensione o riduzione del contratto**

Qualora durante il periodo contrattuale il numero delle postazioni di lavoro, delle stampanti e degli apparati di rete attivi subisca una variazione in aumento o in diminuzione del 10% del parco macchine le parti non hanno diritto ad una revisione del corrispettivo contrattuale.

Superato tale limite, per la parte eccedente il 10% del parco macchine le parti hanno diritto a richiedere una revisione del canone in aumento o in diminuzione in proporzione al corrispettivo offerto in sede di gara in applicazione dell'art.106 comma 1 lett. a) de D.Lgs. 50/2016, l'incremento non potrà in ogni caso superare il 20% dell'importo contrattuale.

#### **Art. 19 - Subappalto**

Ai sensi dell'art.105 del D. lgs. n.50/2016 l'affidamento in subappalto è consentito ed è autorizzato al verificarsi delle seguenti condizioni:

- 1) che l'impresa abbia indicato in sede di gara i servizi e il relativo valore che intende subappaltare, entro i limiti di legge;
- 2) che l'impresa abbia indicato in sede di gara una terna di possibili subappaltatori e questi ultimi abbiano siano in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art.80 del D.lgs.50/2016; presentando idonea dichiarazione;
- 3) che l'impresa provveda, almeno 20 giorni prima della data dell'esecuzione delle prestazioni che intende subappaltare, a depositare presso il Comune copia autenticata del contratto di subappalto, corredato dalla dichiarazione del rispetto dei requisiti per contrattare con la Pubblica Amministrazione di cui all'art.80 del D.Lgs.50/2016, nonché di capacità tecnica in base ai servizi che effettivamente saranno espletati;

4) che non sussista nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dagli artt.6 e 67 del D.lgs.159/2011 e s.m.i;

Nel caso di autorizzazione al subappalto, qualora ricorra una delle ipotesi di cui all'art 105 comma 13 del Codice dei Contratti Pubblici, il Comune di Montecatini Terme corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le lavorazioni dallo stesso effettuate. Invece in tutti i casi in cui il Comune non proceda al pagamento diretto del subappaltatore, l'appaltatore dovrà trasmettere fattura quietanzata del subappaltatore e/o sub contraente entro il termine di venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei propri confronti. In caso di omessa trasmissione della fattura quietanzata il Comune sospenderà il successivo pagamento nei confronti dell'appaltatore.

I pagamenti da parte del Comune all'appaltatore sono subordinati all'acquisizione da parte del Comune stesso del DURC del subappaltatore, oltre che di quello dell'appaltatore.

L'impresa ha altresì l'obbligo di curare, in collaborazione con il Responsabile del presente appalto e L'RSPP del Comune, l'aggiornamento ed il coordinamento del DUVRI e aggiornato in sede di stipula del contratto per la presenza del/dei subappaltatore/i. Nell'ipotesi di RTI o di consorzio, detto obbligo spetta rispettivamente all'impresa Capogruppo o al consorzio.

L'impresa è responsabile, in solido con il subappaltatore, dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai Contratti Nazionali e Territoriali vigenti nei confronti dei dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

#### **Art. 20 – Penalità**

Il Comune si riserva la facoltà di comminare all'impresa, per mancata effettuazione del servizio, o per l'effettuazione in modo non conforme ai requisiti di cui al presente capitolato speciale descrittivo prestazionale, le penali di seguito specificate.

Le penali per ritardo saranno comminate fino a un massimo giornaliero pari a quanto previsto all'art.113bis del Codice dei Contratti Pubblici.

Il verificarsi di eventuali inadempienze sarà contestato per iscritto, a mezzo PEC dal Comune all'impresa, con invito a provvedere alla loro eliminazione in un congruo termine fissato in relazione al tipo di infrazione.

L'impresa, entro 7 giorni dal ricevimento della contestazione, dovrà formulare le proprie contro deduzioni scritte in ordine a quanto viene addebitato.

In caso di mancato accoglimento delle giustificazioni addotte dall'impresa il Comune provvederà ad applicare le seguenti penali:

1. € 1000,00 per il primo giorno di mancata esecuzione del servizio; dal secondo giorno di mancata esecuzione si considererà come abbandono del servizio con conseguente risoluzione del contratto ai sensi di quanto previsto nel contratto medesimo;
2. € 100,00 per mancato funzionamento del servizio di presidio di cui all'art.5.1.16 per più di tre ore;
3. € 50,00 per ciascun giorno di ritardo oltre il primo giorno lavorativo successivo a quello della richiesta per la manutenzione hardware e software e dell'assistenza sulle PDL (VIP e non VIP) di cui all'art.5.2.1;
4. € 50,00 per ciascuna ora di ritardo rispetto a quanto stabilito per identificazione e risoluzione da causa esterna blocco su rete telematica, server farm e sistemi centralizzati;
5. € 60,00 per ciascuna ora di ritardo rispetto a quanto stabilito per risoluzione da causa interna blocco su rete telematica, server farm e sistemi centralizzati;
6. € 10,00 per più di 3 ritardi al giorno nei tempi di presa in carico delle chiamate help-desk;
7. € 20,00 per più di 4 ritardi al giorno nei tempi di presa in carico delle chiamate help-desk;

8. € 100,00 per più di 10 ritardi al giorno nei tempi di presa in carico delle chiamate help-desk;
9. € 20,00 per rilevanti disallineamenti dell'inventario rispetto alla situazione reale;
10. € 50,00 al giorno per il mancato intervento del responsabile operativo dell'Impresa entro i tempi previsti nell'art.8;
11. € 100,00 per ogni giorno di ritardo rilevato nell'aggiornamento della documentazione di cui all'art.5 punto 5.6;
12. € 200,00 per ogni giorno di ritardo a quello successivo alla segnalazione di non conformità sull'organizzazione della sicurezza dei sistemi rispetto alle norme.
13. mancata rimozione dal servizio entro 10 giorni dalla richiesta dell'amministrazione e senza giustificato motivo, del dipendente nei cui confronti sia stato accertato un comportamento gravemente scorretto: applicazione penale fino ad un massimo di € 500,00.

Tali penali saranno trattenute dal Comune direttamente sui crediti dell'impresa oppure sulla cauzione.

Il pagamento della penalità non libera l'impresa dalla responsabilità per danni causati e la relativa somma verrà detratta dal pagamento del corrispondente corrispettivo mensile d'appalto.

Il Comune, oltre all'applicazione della penale, ha la facoltà di esperire ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito e delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale.

#### **Art. 21 - Tabella riassuntiva tempi intervento**

	Presa in carico	Identificazione/risoluzione da causa esterna	Risoluzione da causa interna
Help desk telefonico	15 minuti		
Help-desk posta elettronica	10 minuti		
Help-desk portale web	10 minuti		
Interventi su PdL VIP		2 ore lavorative	4 ore lavorative
Interventi su PdL non VIP		3 ore lavorative	6 ore lavorative
Interventi su rete telematica, server farm e sistemi centralizzati		1 ora lavorativa	2 ore lavorative (migliorativa in gara)
Periodo elettorale			2 ore

#### **Il Responsabile**

Settore Sistemi Informativi e Telefonia  
Ing. Paolo Giuntoli