

CITTÀ DI MOGLIANO VENETO

Provincia di Treviso

Piazza Caduti, 8 – 31021 Mogliano Veneto – centralino 041.5930111

protocollo.comune.mogliano-veneto.tv@peceveneto.it

Capitolato Speciale per i servizi di

“Gestione del sistema informatico del Comune di Mogliano Veneto”

Sommario

1 Premessa.....	3
1.1 Situazione attuale.....	3
1.2 Obiettivi dell'Amministrazione Comunale.....	4
2 Definizione della gara.....	4
2.1 Oggetto dell'appalto.....	4
2.2 Tipo di fornitura.....	5
2.3 Modalità di realizzazione.....	5
2.4 Patrimonio informatico dell'Amministrazione.....	5
2.5 Forniture e realizzazioni a carico dell'Amministrazione.....	5
2.6 Durata dell'appalto.....	6
2.7 Ammontare dell'appalto.....	6
2.8 Modalità di aggiudicazione.....	6
2.8.1 Offerta tecnica.....	6
2.8.2 Offerta economica.....	7
2.9 Sopralluoghi e chiarimenti.....	7
3 Capitolato tecnico.....	7
3.1 Servizi per le reti.....	7
3.1.1 Supporto alla Ditta esterna gestore degli apparati di rete (GMR).....	7
3.2 Servizi per i sistemi.....	8
3.2.1 Gestione Sistemi (GSI).....	8
3.2.2 Manutenzione sistemi (MSI).....	8
3.3 Servizi di sicurezza.....	9
3.3.1 Gestione della sicurezza logica (SIL).....	9
3.3.2 Realizzazione della soluzione di “Disaster Recovery” (DR).....	10
3.3.3 Gestione della sicurezza fisica (SIF).....	10
3.4 Servizi di integrazione.....	11
3.4.1 Integrazione di sistemi ed infrastrutture (ISI).....	11
3.5 Gestione e manutenzione applicazioni.....	11
3.5.1 Gestione applicativi e basi dati (GSW).....	11
3.6 Servizi applicativi.....	12
3.6.1 Posta elettronica (PEL).....	12
3.6.2 Servizi internet (INT).....	13
3.6.3 Gestione contenuti WEB (WEB).....	13
3.7 Servizi di Desktop.....	14
3.7.1 Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro (GPL).....	14
3.8 Assistenza all'utente e formazione.....	14
3.8.1 Assistenza in remoto e locale (ASS).....	14
3.8.2 Formazione e addestramento (FOR).....	15
4 Realizzazione e conduzione del servizio.....	15
4.1 Documentazione.....	15
4.2 Progetto per lo sviluppo del sistema.....	16
4.3 Conduzione del servizio.....	16
4.3.1 Copertura dei servizi.....	16
4.3.2 Modalità degli interventi.....	17

4.4 Qualità del servizio	17
4.4.1 Continuità di servizio	17
4.4.2 Gestione della sicurezza logica	17
4.4.3 Assistenza all'utente	18
4.4.4 Customer satisfaction	18
4.5 Livelli di servizio	18
4.6 Terminazione del servizio a scadenza contrattuale	19
5 Disposizioni diverse	19
5.1 Responsabilità verso i terzi	19
5.2 Obblighi verso i dipendenti	20
5.3 Penalità	20
5.4 Divieto di subappalto e di cessione del contratto.....	20
5.5 Tracciabilità dei flussi finanziari	21
5.6 Risoluzione del contratto e recesso	21
5.7 Sicurezza, privacy e riservatezza.....	21
5.8 Foro competente	22

Allegati

- A / Elenco Sedi
- B / Server
- C / Postazioni di lavoro e periferiche
- D / Procedure applicative
- E / Livelli minimi di Servizio
- F / Figure professionali

1 Premessa

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi connessi alla gestione del servizio informatico del Comune di Mogliano Veneto consistente nella programmazione, conduzione, coordinamento e gestione operativa dello stesso.

I servizi hanno la finalità principale di garantire il supporto tecnico all'Ente per la corretta gestione dei sistemi hardware e software presenti ed il supporto progettuale per l'evoluzione del sistema nonché la risoluzione delle principali problematiche dell'Ente.

Si farà riferimento al modello di "Contratto di risultato" che considera il rapporto tra Committente ed Aggiudicatario una forma di partnership per raggiungere i risultati prestazionali individuati ed i livelli di qualità richiesti. Ciò presuppone una piena disponibilità di collaborazione tra le parti per il buon esito del risultato finale.

1.1 Situazione attuale

Sistema di rete

L'infrastruttura di trasporto del Comune di Mogliano Veneto, realizzata mediante cablaggio strutturato, permette la gestione condivisa di dati e fonia, quest'ultima non oggetto del presente capitolato.

Gli edifici dell'Ente (allegato A) sono collegati al centro stella della rete situato presso la sede municipale in Piazza Caduti, 8. Le reti locali operanti all'interno dei principali edifici sono interconnesse tramite una dorsale in fibra ottica multimodale. La tecnologia di apparati presenti nella dorsale è rappresentata principalmente da switch HP Procurve, alloggiati in appositi rack dotati di pannelli di permutazione per il flessibile collegamento/smistamento delle utenze agli apparati attivi o alle linee telefoniche.

La connettività esterna è garantita con linea di collegamento HDSL da 8Mbit/s 4+4 e router dotato di firewall software (gestito da Path.Net). È presente una DMZ protetta da un sistema anti-intrusione firewall Checkpoint.

Datacenter

L'insieme dei server, le cui principali caratteristiche sono descritte nell'allegato B, costituiscono nel loro complesso il datacenter che trova ubicazione nella *sala server* di Piazza Caduti, 8. Si tratta di un locale al secondo piano climatizzato e dotato di impianto antincendio e telecamere.

L'architettura presente si basa sia su soluzioni stand-alone (server fisici dedicati) che su soluzioni virtualizzate fondate su un ambiente multinodo ad alta disponibilità e su un sottosistema di storage condiviso (SAN).

Postazioni di lavoro

Le postazioni di lavoro e le periferiche distribuite nelle sedi municipali, come sommariamente documentato nell'allegato C, sono generalmente basate su sistema operativo Windows, dotate di strumenti di produttività individuale Microsoft Office / Open Office, antivirus centralizzato Trend Micro.

Software di base e applicativo

Con il termine software di base si intendono: i sistemi operativi, i sistemi per la gestione di database, i pacchetti di servizio (antivirus, compressori, etc.), i prodotti per il lavoro individuale, ormai assurti a sistema standardizzato di gestione e scambio delle informazioni.

Il software applicativo, o procedura applicativa (allegato D) costituisce l'insieme dei programmi che consentono l'utilizzo delle funzioni del software di base al fine di soddisfare specifiche esigenze dell'utente. L'applicazione può essere di tipo *client/server* oppure *web based*, cioè utilizzabile tramite il browser della

postazione di lavoro.

La diversificazione dei fornitori di questi prodotti implica anche la necessità di gestire e di controllare i rispettivi contratti di manutenzione/aggiornamento dando soluzioni alle criticità in collaborazione con i relativi fornitori.

1.2 Obiettivi dell'Amministrazione Comunale

Il raggiungimento di standard prestazionali più elevati e l'incremento per gli utenti interni ed esterni della percezione di affidabilità, efficacia ed efficienza dei servizi, rappresentano i principali obiettivi dell'Amministrazione nel disporsi all'affidamento in appalto dei servizi informatici comunali. Al pari è l'obiettivo di assicurare i più evoluti presidi di protezione e le più evolute modalità di valorizzazione al patrimonio di informazioni detenute dal Comune, atteso che esso rappresenta – oltre che una cospicua ricchezza in termini economici – una decisiva condizione di efficacia delle politiche pubbliche presenti e future.

Gli obiettivi generali da parte dell'Amministrazione possono quindi essere sintetizzati rispetto a:

- la gestione strategica del sistema informativo e dell'evoluzione dei servizi;
- la presenza di costi certi;
- il miglioramento evolutivo del sistema informativo;
- la qualità e integrazione delle applicazioni e delle basi dati;
- il monitoraggio e la valutazione costante del sistema informativo comunale;
- la gestione sistemica degli aspetti relativi alla sicurezza e alla privacy;
- la gestione immediata delle emergenze e delle criticità
- l'archiviazione e la conservazione dei dati e dei programmi e gestione della continuità operativa;
- la gestione documentale, anche nei riguardi alla conservazione sostitutiva;
- il ricorso, ove possibile e consigliabile, a soluzioni basate su architetture open standard,

ed in genere l'adeguamento alle evoluzioni normative e tecnologiche.

2 Definizione della gara

2.1 Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura e la realizzazione dei servizi di "Gestione, manutenzione, assistenza, erogazione di servizi applicativi ed evoluzione migliorativa del Sistema Informativo Integrato del Comune di Mogliano Veneto (TV)".

In particolare l'appaltatore, al fine del raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione, dovrà garantire l'espletamento delle seguenti attività (oltre a quant'altro indicato nel presente capitolato):

- a) Conduzione e coordinamento:
 - gestione e mantenimento dei contratti di fornitura in capo all'Amministrazione su disposizione del Servizio comunale competente;
 - analisi della situazione del sistema, della sua evoluzione e formulazione di proposte di miglioramento;
 - programmazione e pianificazione del lavoro del Servizio Informatico, con contestuale definizione delle priorità e monitoraggio dell'esecuzione delle attività;
 - gestione dei rapporti con gli uffici, con il Dirigente del competente Settore, con lo Staff dirigenziale, con il Responsabile dei Servizi Informatici e con l'Amministrazione Comunale;
 - adempimento ed esecuzione delle indicazioni impartite dai summenzionati Servizi di riferimento;
 - coordinamento delle attività e degli interventi di tecnici e ditte fornitrici;
 - partecipazione ad incontri, convegni, riunioni in nome e per conto dell'Ente;
 - predisposizione di piani di investimento informatico e collaborazione nell'esecuzione del Piano Esecutivo di Gestione relativo al Servizio Informatico comunale volto al raggiungimento degli obiettivi fissati;
 - pianificazione dell'evoluzione del sistema in base alle normative vigenti nel periodo del servizio.

- adeguamento del sistema informatico, ed assistenza in tale fase al Servizio Informatico comunale alle normative vigenti in particolare per quanto concerne:
 - Amministrazione Trasparente
 - Anticorruzione
 - Conservazione Sostitutiva
 - Bilancio Armonizzato
 - Fatturazione Elettronica
 - Infrastrutture smart
 - Disaster Recovery
 - Streaming sedute consiliari
 - Qualsiasi altra tematica che nuove disposizioni di legge dovesse delegare all'Ente locale Comune;
- b) Gestione operativa:
- help desk agli uffici sia telefonico che informatico;
 - monitoraggio del sistema;
 - gestione delle postazioni di lavoro con aggiunta, rimozione ed aggiornamento;
 - amministrazione, gestione ordinaria e monitoraggio costante dei server;
 - catalogazione e stesura dell'inventario delle risorse hardware e software esistenti da redigersi entro i primi due mesi di gestione del servizio e durante tutto il periodo di validità del contratto, l'aggiornamento delle informazioni inventariate;
 - supporto tecnico informatico agli uffici comunali;
 - gestione delle banche dati e delle problematiche di sicurezza relative;
 - attività standard di configurazione ed aggiornamento periodico del sistema.

2.2 Tipo di fornitura

La fornitura per i servizi richiesti sarà erogata in forma di outsourcing, quindi con delega operativa affidata dall'Amministrazione alla ditta aggiudicataria. Tale affidamento riguarderà l'insieme del patrimonio, così come descritto in premessa, che costituisce attualmente il Sistema Informativo Integrato del Comune. Resta inteso che l'analisi dello stato di fatto è da intendersi come puramente informativa: la verifica della completezza o dell'esattezza di taluni dati potrà avvenire nel corso del sopralluogo previsto nel presente Capitolato.

2.3 Modalità di realizzazione

La realizzazione oggetto dell'appalto si intende complessiva "chiavi in mano", seppur articolata in contenuti, distinti e ben individuabili, con relative mansioni. La realizzazione si intende orientata all'erogazione dei servizi comunali ed all'adempimento dei compiti istituzionali.

2.4 Patrimonio informatico dell'Amministrazione

L'attuale sistema informativo comunale di proprietà dell'Amministrazione, così come descritto negli allegati, si è andato costituendo negli anni attraverso realizzazioni, forniture ed acquisiti, secondo necessità di sviluppo dei servizi e per l'assolvimento dei compiti istituzionali. Per la realizzazione di quanto richiesto, l'Amministrazione renderà disponibile l'intero patrimonio informatico costituente il Sistema Informativo Comunale.

2.5 Forniture e realizzazioni a carico dell'Amministrazione

Per tutta la durata del contratto l'Amministrazione, a propria cura e spesa, metterà a disposizione dell'appaltatore:

- la sala server appositamente attrezzata;
- un adeguato ufficio operativo e logistico;
- l'alimentazione elettrica delle attrezzature e dei locali, secondo necessità;
- linee telefoniche fisse in numero adeguato di comunicazione "interna" per i servizi di assistenza all'utente e per ogni altra esigenza gestionale e manutentiva, con le eventuali limitazioni conseguenti alla modalità di conduzione del servizio (presidio sul posto), di cui al successivo paragrafo 4.3.

Rimangono in carico all'Amministrazione:

- le nuove realizzazioni di infrastrutture di rete, o interventi migliorativi ed integrativi sull'esistente, per

la componente "passiva" (cablaggi, cavi, canaline, armadi, prese, ecc.), sia interna ai palazzi sia per il collegamento delle diverse sedi, e tutto ciò che potrà risultare tecnologicamente o logicamente assimilabile;

- gli oneri (costi e pagamenti) e gli aspetti amministrativi dei contratti in essere (comprese integrazioni, migrazioni tecnologiche, cessazioni, nuovi contratti...) per il trasporto di dati e di informazioni su linee dedicate o commutate per l'erogazione di servizi telematici e per le esigenze di comunicazione elettronica e di interoperabilità interamministrativa;
- l'acquisto delle dotazioni strumentali (server, postazioni di lavoro, periferiche, ...) e del software di base delle postazioni utente, secondo piani programmati di adeguamento del patrimonio informatico finalizzati all'adeguamento e alla sostituzione delle apparecchiature obsolete o difettose (eventualmente con modelli contrattuali diversi dall'acquisto).

Tenendo conto dell'integrazione dei sistemi, l'appaltatore è tenuto a fornire all'Amministrazione, all'interno dell'incarico oggetto di questo appalto e senza oneri aggiuntivi, il supporto consulenziale necessario per la definizione e l'integrazione di nuove realizzazioni o per interventi, migliorativi o integrativi, sull'esistente.

L'Ente si riserva la facoltà di effettuare nuove realizzazioni o interventi di ampliamento dell'infrastruttura esistente. L'appaltatore si impegna fin d'ora a farsene carico alle stesse modalità applicate in questo appalto qualora l'entità delle forniture e dei servizi a integrazione non superino il 20% di quanto disposto. Qualora la manutenzione e i servizi integrativi richiesti dall'Ente superino il 20% di quanto stabilito da contratto, le parti sottoscriveranno apposito disciplinare che specificherà la tipologia dei servizi aggiuntivi, la modalità e i tempi di loro esecuzione, e i corrispondenti corrispettivi che non potranno superare il 20% del costo complessivo di aggiudicazione;

2.6 Durata dell'appalto

Il contratto avrà durata di quarantotto (48) mesi a decorrere dal 1 gennaio 2015 e fino al 31 dicembre 2018. L'Ente, per ragioni puramente tecniche dipendenti dai tempi di indizione e gestione della nuova gara d'appalto, si riserva la facoltà di prorogare il contratto per un massimo di 6 mesi alle medesime condizioni, previo avviso scritto alla Ditta aggiudicataria almeno 30 giorni prima della scadenza del termine, nelle more delle procedure per addvenire ad una nuova aggiudicazione del servizio. La Ditta è impegnata ad accettare tale eventuale proroga alle stesse condizioni del contratto in essere.

Il contratto non è tacitamente rinnovabile e la sua scadenza sarà pertanto automatica senza necessità di disdetta, fatto salvo l'esercizio da parte dell'Amministrazione Comunale della facoltà di proroga di cui sopra.

2.7 Ammontare dell'appalto

L'importo a base di gara per tutta la durata del contratto ammonta complessivamente a Euro 400.000,00 (centomila/00) iva esclusa di cui Euro 397.580,00 a base d'asta e Euro 2.420,00 per oneri della sicurezza. Non sono ammesse offerte al rialzo sull'importo indicato. L'importo di aggiudicazione sarà soggetto ad aggiornamento in base all'indice ISTAT a partire dal secondo anno di contratto.

2.8 Modalità di aggiudicazione

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, determinata da I massimo punteggio conseguibile, assegnando al fattore **offerta tecnica** fino al massimo di **75 punti** e al fattore **offerta economica** fino al massimo di **25 punti**.

Le offerte saranno valutate prendendo in esame solo il materiale presentato in sede di gara ed assegnando i punteggi come specificato nel Disciplinare di gara. I documenti previsti per l'**offerta tecnica** e per l'**offerta economica** dovranno essere presentati con le modalità indicate nel Disciplinare di gara, conformemente ai contenuti definiti nel presente Capitolato.

2.8.1 Offerta tecnica

L'**offerta tecnica**, dovrà articolarsi in due distinti documenti:

1. "Documento di progetto", contenente tutti gli elementi per valutare quanto il proponente intende realizzare per assolvere agli obiettivi definiti dall'Amministrazione come descritti nel presente capitolato. In particolare dovrà essere chiaramente individuato il modello organizzativo generale ed i modelli e le modalità operative per le diverse realizzazioni / conduzioni oggetto dell'appalto:

- gestione e manutenzione;
 - assistenza;
 - erogazione servizi;
 - gestione della sicurezza;
 - sviluppo ed evoluzione del sistema (affrontando il tema in generale e in particolare formulando proposte per la gestione documentale, la conservazione sostitutiva e la realizzazione della soluzione di "Disaster Recovery").
2. "Referenze e competenze", contenente tutte le informazioni utili a determinare l'esperienza e la competenza del proponente e delle risorse che intenderà impiegare. In particolare dovranno essere riportati:
- le referenze acquisite in analoghe situazioni in ambito Enti Pubblici;
 - le figure professionali coinvolte, con i curriculum vitae;
 - le competenze specifiche nei diversi ambiti richiesti dall'appalto e rispetto al patrimonio informatico esistente (gestione e manutenzione, assistenza, erogazione dei servizi, gestione della sicurezza, sviluppo ed evoluzione dei sistemi).

2.8.2 Offerta economica

L'**offerta economica** dovrà riportare l'ammontare complessivo dell'offerta, IVA esclusa, per i quarantotto mesi di durata del contratto. Ad avvenuta aggiudicazione della gara, anche ai fini della corretta contabilizzazione a bilancio, si provvederà al frazionamento dell'ammontare complessivo su base mensile. Il pagamento dell'importo frazionato (canone mensile) avverrà, a seguito presentazione di regolare fattura, da emettere alla fine di ogni singolo mese.

2.9 Sopralluoghi e chiarimenti

Le ditte dovranno obbligatoriamente effettuare un sopralluogo secondo i tempi e le modalità previste nel Disciplinare di gara.

Eventuali richieste di chiarimento di ordine tecnico dovranno essere formulate, entro e non oltre 5 giorni prima della scadenza dei termini per la presentazione dell'offerta, direttamente ed esclusivamente in forma scritta al Comune via e-mail all'indirizzo servizi.informatici@comune.mogliano-veneto.tv.it o al numero di fax 5930206 e dovranno essere indirizzate alla cortese attenzione del Responsabile del Procedimento. Eventuali richieste di chiarimento pervenute dopo la scadenza sopra indicata non saranno prese in considerazione. Ai quesiti verrà data risposta tramite pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente in un'apposita sezione dedicata. Sarà compito del concorrente verificare la relativa pubblicazione alle proprie richieste.

3 Capitolato tecnico

Vengono descritte, attraverso l'individuazione delle classi di servizio/fornitura ICT, come da indicazioni DigitPA (ex CNIPA), le attività richieste e le modalità di esecuzione di quanto oggetto dell'appalto.

3.1 Servizi per le reti

3.1.1 Supporto alla Ditta esterna gestore degli apparati di rete (GMR)

Il servizio di gestione, conduzione e manutenzione delle Reti, Fonia e Dati (GMR) che prevede il mantenimento, in continuità di esercizio e in perfetta efficienza, delle reti e delle apparecchiature connesse ossia armadi di fabbricato, centrali telefoniche apparecchiature telefoniche di interconnessione, apparecchi telefonici nonché il ripristino della funzionalità della rete fonia (infrastruttura passiva più apparati) e della rete dati (infrastruttura passiva) e l'attivazione di nuove utenze fonia e dati, è escluso dal presente appalto in quanto attualmente oggetto di altro affidamento.

La Ditta aggiudicataria del presente contratto di appalto, relativamente al servizio descritto (GMR), attraverso il proprio personale tecnico a presidio, dovrà segnalare eventuali criticità alla Ditta esterna, al fine di un immediato intervento di ripristino della corretta funzionalità di rete e dare la disponibilità a rendere accessibili i locali tecnici ove sono ubicati i server e gli apparati di rete attivi.

3.2 Servizi per i sistemi

3.2.1 Gestione Sistemi (GSI)

La classe di fornitura Gestione sistemi (GSI) include tutte quelle attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante un'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici. In tale contesto si definisce "sistema" l'insieme di più componenti hardware e software (sistema operativo, i sottosistemi software, ecc.), assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni. Questa classe quindi si identifica come la gestione dell'esercizio dei sistemi e comprende:

- le installazioni dell'hardware e del software di base, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- la conduzione operativa dei sistemi (accensione e spegnimento, produzione di stampe, start-up dei collegamenti, ecc.);
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti (le attività relative alla definizione della schedulazione delle applicazioni sono descritte all'interno della classe di fornitura Gestione Applicativi e Basi Dati);
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema.

Obiettivi

Gli obiettivi di una fornitura GSI sono così definiti:

- identificare e classificare gli elementi di configurazione relativi all'hardware e software di base, controllarne lo stato, le modifiche, il livello di aggiornamento, le interdipendenze, gestirne le condizioni di utilizzo, garantirne la rintracciabilità e l'adeguatezza;
- pianificare, sviluppare, collaudare ed applicare tutti gli aggiornamenti infrastrutturali e/o procedurali.
- garantire la disponibilità dei sistemi e l'esecuzione delle attività schedate in coerenza con le specifiche indicate nel calendario di erogazione dei servizi all'utenza, sia interna che esterna;
- assicurare un presidio continuo al fine di controllare lo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie;
- assicurare la corretta produzione e distribuzione degli output;
- prevenire, gestire e risolvere tutte i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza;
- ottimizzare l'utilizzo dello storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia ed l'integrità dei dati;
- garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse hardware e software;
- controllare e testare l'impatto sulla tecnologia esistente e garantire l'adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte di qualsiasi immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti.

3.2.2 Manutenzione sistemi (MSI)

La classe di fornitura Manutenzione Sistemi comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i Sistemi HW e SW alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori. Va precisato che le attività di innovazione tecnologica, come pure quelle relative alle correzioni, si riferiscono essenzialmente alla capacità di mantenere aggiornato sia il SW che il microcode dell'HW. A seguito del rilascio, da parte del produttore, di un aggiornamento e/o di una correzione SW, il servizio di manutenzione collabora con il servizio di gestione per l'esecuzione ed il controllo delle operazioni di modifica e upgrade sui sistemi di esercizio, per i quali lo stesso servizio di gestione è l'unico responsabile. Le attività previste dalla fornitura possono quindi essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzionamenti e guasti);

- Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzionamenti o guasti).

Sono comprese in questa classe anche le attività volte al miglioramento o arricchimento funzionale, a seguito di migliorie decise e introdotte dal fornitore di sistemi, che non comportano oneri contrattuali.

Obiettivi

Il servizio di manutenzione si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- fornire tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;
- gestire le richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- facilitare la comunicazione con gli utenti per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto presso i sistemi;
- minimizzare i tempi di fermo manutentivo, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

3.3 Servizi di sicurezza

Relativamente alla sicurezza, si considerano primari i due concetti di politica di sicurezza e di sistema di governo della sicurezza (di cui il primo ne costituisce uno degli aspetti), nonché la specificazione dei controlli (logici, fisici, procedurali) necessari per farla rispettare e del modo in cui questi devono essere realizzati.

La politica di sicurezza è la specificazione degli obiettivi di sicurezza (espressi in termini di volontà di salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dell'informazione) che l'organizzazione si propone di conseguire. Tale politica sarà definita in accordo con l'Amministrazione Comunale.

Per sistema di governo della sicurezza dell'informazione s'intende il complesso di procedure attuate e mantenute dall'organizzazione per garantire nel tempo il soddisfacimento della politica di sicurezza.

Sono altresì fondamentali tre aspetti relativi alla sicurezza delle informazioni:

- **Confidenzialità** : solo gli utenti autorizzati possono accedere alle informazioni necessarie.
- **Integrità** : protezione contro alterazioni o danneggiamenti; tutela dell'accuratezza e completezza dei dati.
- **Disponibilità** : le informazioni vengono rese disponibili quando occorre e nell'ambito di un contesto pertinente.

In accordo con quanto definito nella normativa vigente ed in linea con le più recenti metodologie per la gestione della sicurezza dei sistemi e delle informazioni, l'appaltatore dovrà operare per garantire i livelli di sicurezza per i sistemi, i dati ed i processi gestiti. Inoltre dovrà supportare l'Amministrazione nella redazione e nell'aggiornamento di ogni documento eventualmente richiesto per legge o regolamento inerente le tematiche della sicurezza.

3.3.1 Gestione della sicurezza logica (SIL)

Un servizio di Gestione della Sicurezza Logica (SIL) realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo. Un sistema SIL è un insieme di servizi aventi lo scopo di:

- attuare la politica per la sicurezza ai flussi di rete in termini di tipo e/o contenuto del traffico;
- monitorare e verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate per i flussi di rete;
- valutare e gestire anche preventivamente il rischio associato alle minacce di tipo informatico;
- acquisire strumenti tecnologici e competenze in grado di affrontare e risolvere rapidamente ed efficacemente eventuali incidenti di sicurezza.

Il SIL si concretizza attraverso la realizzazione e la gestione di uno o più dei seguenti servizi:

- **Servizio di gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale** Il servizio consente di attuare la politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS), provvedendo anche alla loro gestione sistemistica ed alla manutenzione.
- **Servizio di gestione IDS (Intrusion Detection System)** Il servizio fornisce la valutazione di eventi, situazioni anomale od allarmi che possono rappresentare una minaccia per la sicurezza

dell'infrastruttura. attraverso opportuni strumenti di rilevazione, provvedendo anche alla loro gestione sistemistica e manutenzione.

- **Servizio di content filtering** Il servizio permette di ottimizzare l'uso delle risorse infrastrutturali, quali la capacità di banda verso Internet od il sistema di posta elettronica, controllando l'ammissibilità dei contenuti in transito rispetto alle politiche di sicurezza definite. Il servizio prevede anche la gestione sistemistica e manutenzione dei dispositivi utilizzati (es. proxy).
- **Servizio di content security** Il servizio provvede ad una gestione efficace delle contromisure atte a contrastare la diffusione dei codici malevoli, quali virus o worm su sistemi sia client (postazione di lavoro) che server. Il servizio prevede anche la gestione sistemistica e la manutenzione dei componenti utilizzati.
- **Servizio security host hardening** Il servizio provvede alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server rilevanti per l'Amministrazione, in termini di sistema operativo e applicazioni di base.

I servizi descritti raggiungono la migliore efficacia se calati all'interno di un processo generale di gestione della sicurezza, all'interno della struttura dell'Amministrazione, definendo un contesto organizzativo e procedurale, attraverso la definizione di responsabilità specifiche, di obiettivi e politica per la sicurezza.

Le principali attività che caratterizzano il SIL, comuni a tutti i tipi di servizi offerti, possono essere riassunte in

- monitoraggio degli eventi significativi per la sicurezza, evidenziati durante l'erogazione del servizio;
- gestione delle emergenze attraverso l'uso efficace degli strumenti adottati per l'erogazione del servizio;
- aggiornamento delle componenti critiche per il servizio.

Obiettivi

Il sistema SIL provvede a:

- reagire prontamente ed efficacemente agli eventi di sicurezza segnalati dai canali stabiliti (monitoraggio, help desk, canale esterno);
- attivare tempestivamente i processi di escalation per il supporto decisionale;
- fornire le statistiche e relazioni sugli eventi registrati al fine di identificare carenze di sicurezza e definire le azioni necessarie alla riduzione del rischio;
- mettere tempestivamente in atto gli aggiornamenti necessari per l'efficace funzionamento delle componenti fornendo ai Servizi Informatici comunali le informazioni e gli elementi per procedere ad eventuale implementazioni hardware e software;
- accogliere le richieste inoltrate dal supporto di 1° livello e risolvere i problemi di assistenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza nelle modifiche alle configurazioni richieste;
- controllare ed analizzare, in modalità centralizzata, i dati (ad esempio i log dei sistemi) e gli allarmi di tipo automatico.
-

3.3.2 Realizzazione della soluzione di "Disaster Recovery" (DR)

La Ditta dovrà proporre nella propria offerta uno studio di fattibilità per la realizzazione di una soluzione di "Disaster Recovery" per tutti i Server del Sistema Informativo Comunale. La redazione della relativa documentazione (documento di Disaster Recovery), sarà effettuata in collaborazione con il Responsabile dei Servizi Informatici e sottoposta al Dirigente competente. La Ditta dovrà altresì supportare l'Ente nella concreta attuazione di quanto descritto dal summenzionato documento, secondo le disposizioni in esso contenute.

3.3.3 Gestione della sicurezza fisica (SIF)

La Gestione della sicurezza fisica tratta le misure necessarie per proteggere le aree, i sistemi e le persone che operano sul sistema informativo. Generalmente si articola nelle seguenti due categorie di servizi:

- **Sicurezza di area.** La sicurezza di area ha il compito di prevenire accessi fisici non autorizzati, danni o interferenze alle informazioni critiche e allo svolgimento dei servizi e dei processi di Information Technology. Le contromisure si riferiscono alla perimetrazione di sicurezza delle sedi e dei locali, alle protezioni perimetrali dei siti, ai controlli fisici degli accessi, alla sicurezza della sala macchine rispetto a danneggiamenti accidentali o intenzionali, all'isolamento delle aree ad elevato transito di personale esterno all'organizzazione, alla verifica dello stato di pulizia della stanza.

- **Sicurezza delle apparecchiature.** La sicurezza delle apparecchiature è riconducibile da un lato alle protezioni da danneggiamenti accidentali o intenzionali delle risorse ICT e dei supporti e dall'altro alla sicurezza ambientale demandata principalmente agli impianti di alimentazione e di condizionamento. Alcuni servizi/prodotti specifici per realizzare la sicurezza delle apparecchiature sono i seguenti:
 - sistema di climatizzazione;
 - sistema rilevamento allarmi ambientali (es. antincendio, antiallagamento);
 - impianti di alimentazione elettrica di emergenza.

Pur non costituendo un servizio né un prodotto, alla sicurezza delle apparecchiature contribuiscono anche gli accorgimenti di protezione e posizionamento all'interno dell'area. I servizi descritti risultano più efficaci se calati all'interno di un processo generale di gestione della sicurezza, definito dall'Amministrazione. In generale quindi, i servizi descritti sono erogati all'interno di un contesto organizzativo e procedurale, che integra la struttura organizzativa esistente, attraverso responsabilità definite e chiari obiettivi alla luce della politica per la sicurezza.

Obiettivi

Il sistema SIF provvede a realizzare quei controlli finalizzati a

- proteggere le aree, impedendo accessi non autorizzati consegnando le chiavi di accesso, e/o comunque garantendo la presenza di personale tecnico proprio in caso di inevitabile accesso nelle sale server di personale esterno per pulizie o interventi tecnici, danni e interferenze agli ambienti, danneggiamento delle informazioni e impedimento allo svolgimento dei servizi e dei processi IT;
- proteggere gli apparati mediante la prevenzione di perdite, danni, manomissione degli investimenti e interruzione delle attività;
- prevenire la possibilità di manomissione o di furto delle informazioni e degli strumenti di elaborazione.

3.4 Servizi di integrazione

3.4.1 Integrazione di sistemi ed infrastrutture (ISI)

L'integrazione dei sistemi e delle infrastrutture, opera per far sì che i sistemi ed i diversi ambienti tecnologici divengano interoperabili oltre che interconnessi. Il sistema informativo comunale è caratterizzato dalla coesistenza di tecnologie eterogenee comunicanti tra loro funzionalmente a livello di sistemi operativi, di piattaforme hardware, di protocolli / tecnologie di comunicazione e componenti applicativi che rendono l'attività di integrazione molto complessa. L'esigenza dell'integrazione di sistemi e infrastrutture nasce, oltre che dalla necessità di migliorare o fornire nuovi servizi a utenti finali esterni e/o dipendenti dell'Amministrazione stessa, anche dal bisogno di valorizzare, a volte senza dover abbandonare le scelte tecnologiche già fatte, i servizi isolati / obsoleti presenti nell'esistente architettura, integrandoli con altre tecnologie avanzate, per rendere il tutto funzionalmente più fruibile, contenendo i costi di produzione e, migliorando le prestazioni ed elevando il livello di servizio offerto.

Obiettivi

Il servizio deve provvedere a:

- valorizzare e recuperare i sistemi isolati / obsoleti;
- aumentare le sinergie per contenere i costi legati alla gestione;
- ridurre o eliminare eventuali ridondanze delle funzionalità fornite;
- incrementare l'accessibilità dei servizi.
- garantire la totale assistenza (migrazione dati, formazione del personale, etc...) in caso di migrazione a piattaforme gratuite provinciali, regionali, statali sostenendo l'Ente alla partecipazione alle relative convenzioni garantendo al contempo l'integrazione con i sistemi esistenti, l'aggiornamento dei dati, e la continuità dei servizi esterni offerti

3.5 Gestione e manutenzione applicazioni

3.5.1 Gestione applicativi e basi dati (GSW)

La classe di Gestione applicativi e basi-dati comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e delle loro relative basi-dati. In

questo contesto viene definita “applicazione” una qualsiasi realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità all’Amministrazione. Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un data base a cui l’applicazione fa riferimento.

Obiettivi

Gli obiettivi di una fornitura GSW sono così definiti:

- prendere in carico l’applicativo e la relativa base-dati;
- gestire l’applicazione e le relativa base-dati dal punto di vista operativo:
 - avvio dell’applicazione;
 - chiusura dell’applicazione;
 - abilitazione degli utenti all’applicazione;
 - back-up dei dati;
 - restore dei dati;
 - raccolta degli indicatori dell’applicazione e relativa reportistica;
 - raccolta e smistamento delle segnalazioni di anomalia;
- gestire l’evoluzione dell’applicazione e della base-dati:
 - installazione di nuove versioni o aggiornamenti;
 - tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/nuove versioni installate;
- gestire la terminazione dell’applicazione e della base-dati;
- amministrare gli application server su cui le applicazioni sono installate;
- amministrare i data-base server su cui i data-base sono installati

3.6 Servizi applicativi

3.6.1 Posta elettronica (PEL)

Il servizio di Posta Elettronica (PEL) fornisce al personale dell’Amministrazione la possibilità di comunicare, tramite messaggi asincroni (e-mail) creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali (tipicamente personal computer), con:

- entità interne, ovvero altri utenti appartenenti alla stessa Amministrazione, come ad esempio i colleghi di lavoro.
- entità esterne, ovvero utenti non appartenenti alla stessa Amministrazione, come ad esempio cittadini, imprese, personale di altre Amministrazioni Pubbliche.

Tenendo conto della direttiva per l’utilizzo della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni e delle norme contenute nel Codice dell’Amministrazione digitale, dovranno essere rese disponibili e gestite sia le caselle personali dei dipendenti (facenti capo ad un singolo individuo), sia le caselle di posta elettronica istituzionali (affidate alle strutture di competenza).

Si dovranno poter creare all’occorrenza e su richiesta dei Servizi Informatici comunali , nuovi indirizzi di posta elettronica o la configurazione di alcuni indirizzi dedicati o di esclusiva visualizzazione ed utilizzo di utenti all’uopo indicati.

Ove richiesto, tali caselle “istituzionali” potranno essere di tipo “certificato”, come da normativa vigente. La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di trasporto delle e-mail che prevede, a fronte dell’invio da parte di un mittente, una serie di e-mail firmate dal sistema PEC che servono a certificare l’avvenuto invio (accettazione) e l’avvenuta consegna (consegna) del messaggio originale non modificato.

E’ fatto obbligo alla società di occuparsi della gestione dei firewall su posta e degli applicativi antispam, del controllo e della gestione dei backup posta giornalieri per tutti gli account comunali.

Obiettivi

Gli obiettivi di una fornitura PEL sono così definiti:

- consentire alla popolazione degli utenti di accedere al servizio in modo semplice e rapido;
- garantire adeguate misure di sicurezza al fine di evitare usi impropri dei server di posta elettronica:
 - disponendo di una configurazione delle cassette postali che ne garantisca la protezione consentendo un’identificazione univoca dell’utilizzatore, mediante accesso controllato con identificativo utente e password.

- predisponendo opportune misure di controllo antivirus.
- garantire il regolare funzionamento della PEL intervenendo immediatamente in caso di blocco totale del sistema interno e/o esterno
- assistere i Servizi Informatici comunali nell'implementazione di licenze e software al fine di migliorare la sicurezza del regolare funzionamento della PEL e il regolare backup e recupero dei dati in caso di interruzione del sistema.

3.6.2 Servizi internet (INT)

I Servizi Internet possono essere definiti come la gamma di prodotti/servizi più ampia e diversificata che vengono erogati sulla rete, rendendo difficile qualsiasi tentativo di classificazione, anche in virtù della continua evoluzione tecnologica e della crescente richiesta di funzioni relative alla sicurezza, alla disponibilità ed alla affidabilità a garanzia degli utenti a cui è destinata la fornitura.

Generalmente vengono individuati dei servizi Internet base, quali per esempio:

- posta elettronica (E-mail) che permette di scambiare messaggi e file in tempo pressoché reale;
- servizio http (WEB) che permette di accedere allo spazio di pubblicazione di qualsiasi tipo di contenuto (testo, immagini, suono, animazione, video) che possiamo chiamare documenti multimediali;
- protocollo di trasferimento file (FTP) che permette il trasferimento di file da un nodo a un qualsiasi altro nodo collegato alla rete Internet;

Obiettivi

Gli obiettivi di una fornitura di servizi internet sono così definiti:

- creare valore aggiunto con la disponibilità per il mondo esterno di applicazioni e contenuti interni all'Amministrazione;
- contenere i costi di diffusione tradizionale dei contenuti dell'Amministrazione;
- consentire l'accesso di utenti Internet alle risorse / servizi dell'Amministrazione;
- rendere efficiente la comunicazione tra Amministrazioni, fornitori ed utenti;
- fornire la connessione e la fruizione di servizi di base nel mondo Internet;
- incrementare l'accessibilità dei servizi da qualsiasi luogo e in ogni momento con la personalizzazione delle apparecchiature di cui Dirigenti e Amministratori sono e saranno dotati.

3.6.3 Gestione contenuti WEB (WEB)

La classe di fornitura Gestione dei Contenuti Web prevede la gestione del sito Intranet e/o Internet istituzionali svolgendo i seguenti processi:

- creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti del sito, mediante una stazione editoriale di facile uso per gli Autori e uno strumento di workflow per supportare i flussi di aggiornamento e approvazione dei contenuti;
- pubblicazione dinamica dei contenuti su Internet e/o sulla Intranet, mediante l'estrazione dei contenuti dall'archivio e la produzione in linea di pagine web applicando template, fogli di stile e interfacce di navigazione (in modo da garantire la separazione fra contenuti e presentazione);
- aggiornamento e fine-tuning del sito, mediante strumenti di analisi dell'uso del sito da parte dei suoi utenti, ovvero analisi dei contenuti, degli accessi e del traffico.
- assistenza, supporto, trasferimento e organizzazione dei contenuti del sito istituzionale qualora l'Ente disponga la migrazione del sito web a portali e su piattaforme gratuite provinciali, regionali, ministeriali o forniti e/o resi disponibili da altre ditte.

Obiettivi

Gli obiettivi di una fornitura WEB sono riassumibili nella creazione / mantenimento dell'aggiornamento svariati tipi di siti/portali, ad esempio:

- siti internet istituzionali: canale di comunicazione sia per veicolare l'immagine dell'Amministrazione, sia per fornire informazioni al pubblico; la correttezza, tempestività e tracciabilità delle informazioni pubblicate sul sito sono i requisiti fondamentali;
- siti temporanei per iniziative e/o esigenze specifiche; la velocità ed il costo di creazione del sito sono i principali requisiti;
- siti (o aree) transazionali: consentono al pubblico di effettuare operazioni via Internet in modalità "self service", evitando spostamenti e file agli sportelli; i requisiti principali sono la facilità d'uso e l'affidabilità del servizio;

- siti intranet: facilitano il rapido accesso alle informazioni, la collaborazione e la condivisione di conoscenze da parte del personale interno.

3.7 Servizi di Desktop

3.7.1 Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro (GPL)

I servizi di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro costituiscono l'insieme delle attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente, indipendentemente dalla locazione. Il servizio oggetto della fornitura opera a prescindere dal fatto che la postazione di lavoro sia di proprietà dell'Amministrazione o meno (concessa in noleggio, locazione operativa, in leasing, ecc..).

La gestione e la manutenzione delle postazioni di lavoro è scomponibile per elementi (noti come IMAC):

- installazione/disinstallazione di un posto di lavoro;
- movimentazione di un posto di lavoro;
- aggiunta ad un posto di lavoro;
- cambiamenti del posto di lavoro.

Oltre agli elementi sopra indicati, è da considerare anche la manutenzione del posto di lavoro, preventiva e correttiva.

Il servizio include, logicamente, anche attività connesse alla fornitura di beni (installazione di nuove postazioni di lavoro, installazioni di upgrade hardware e/o software, ecc.). Il servizio prevede anche la sostituzione periodica delle postazioni che diventano tecnicamente obsolete o non soddisfano più le esigenze degli utenti.

Le attività necessarie all'espletamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro sono eseguite da personale tecnico, con competenze specialistiche, presso l'utente con operatività diretta sulla postazione di lavoro.

Qualora si verificasse l'impossibilità di eseguire sul posto quanto richiesto o per malfunzionamenti che richiedono la rimozione completa o parziale delle apparecchiature in dotazione, si potrà ricorrere alla sostituzione temporanea delle stesse, secondo quanto previsto dal presente capitolato, al fine di garantire la continuità operativa della postazione.

Obiettivi

Gli obiettivi del servizio, sono i seguenti:

- mantenere in efficienza la postazione di lavoro dell'utente;
- mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro degli utenti alla piattaforma Hardware e Software definita dall'Amministrazione, aggiornando costantemente l'inventario predisposto come previsto al punto 2.1 da comunicare ai Servizi Informatici comunali.
- garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi le attività di aggiornamento hardware e software necessarie, presso l'utente, per realizzare e mantenere la nuova configurazione individuata e sono strettamente correlate ed integrate con l'attività di Gestione della configurazione, e includono anche l'adeguamento delle postazioni in seguito a modifiche logistiche dell'utente (trasferimenti di sede/di stanza/di piano/ecc.).

Il servizio di manutenzione consiste nel garantire la funzionalità delle postazioni di lavoro.

3.8 Assistenza all'utente e formazione

3.8.1 Assistenza in remoto e locale (ASS)

La classe di fornitura ASS - Assistenza in remoto e in locale fornisce agli utenti del sistema un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza. Si tratta di soluzioni basate su un uso innovativo del canale telefonico (Call Center) o su strategie multicanali (Contact Center) di accesso alle informazioni e ai servizi (Help Desk tecnico / amministrativo, CRM – Customer Relationship Management).

Un Contact Center è un Call Center evoluto che integra, oltre a quello telefonico, anche altri canali di comunicazione e di erogazione del servizio (normalmente e-mail e web via intranet). In sintesi è un sistema per:

- l'identificazione e il corretto smistamento dei contatti degli utenti;
- l'erogazione (per mezzo di sistemi automatizzati o mediante intervento di un operatore umano) di:
 - servizi informativi;
 - assistenza alla soluzione di problemi specifici;
 - consulenza relativa a procedimenti interni all'Amministrazione.

Obiettivi

Gli obiettivi di tale fornitura sono così definiti:

- facilitare le diverse categorie di Utenti nell'utilizzo operativo e funzionale dei mezzi informativi e dei servizi previsti;
- fornire nell'immediato in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli Utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- offrire agli Utenti tutte le informazioni che l'Amministrazione ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di servizi esistenti;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli Utenti, sia dell'utilizzo dei servizi;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza delle necessità degli Utenti e dell'utilizzo dei servizi.

Inoltre il servizio deve provvedere a pianificare la formazione, sulla base delle informazioni monitorate dal Contact Center, al fine di adeguare o mantenere, su casi specifici, la competenza degli utenti e degli operatori sui servizi supportati.

3.8.2 Formazione e addestramento (FOR)

La classe di fornitura FOR prevede un insieme di servizi finalizzati all'aggiornamento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali delle risorse umane, al fine di supportare il processo d'innovazione organizzativa e tecnologica della Pubblica Amministrazione.

Sulla base di specifiche esigenze formative individuate e richieste dall'Amministrazione o conseguentemente all'installazione di nuovi applicativi o aggiornamenti funzionali significativi, o su specifiche richieste del personale valutate dai Servizi Informatici comunali, l'appaltatore provvederà ad organizzare, d'intesa con l'Ente, un'adeguata azione formativa, atta a supportare il personale coinvolto nella fase di adattamento ai nuovi strumenti adottati.

Obiettivi

Il servizio si propone obiettivi finalizzati a:

- apprendimento di abilità e conoscenze;
- cambiamenti comportamentali e di impatto organizzativo.

4 Realizzazione e conduzione del servizio

4.1 Documentazione

A seguito della presa in carico del servizio, l'appaltatore si attiverà per raccogliere, integrare, ove incompleta o non aggiornata, e formare, ove non presente, la documentazione tecnica delle diverse componenti il sistema. Tale documentazione dovrà essere costantemente aggiornata e resa autonomamente disponibile, anche attraverso la rete intranet, all'Amministrazione comunale.

La Ditta appaltatrice dovrà redigere la documentazione tecnica relativamente agli interventi che effettuerà nel corso della normale conduzione dei servizi oggetto della fornitura, nelle forme e modalità concordate con l'Amministrazione comunale.

Tutta la documentazione descritta comprese credenziali, codici, e procedure di accesso al Sistema Informatico comunale dovrà essere resa disponibile, al termine del contratto di gestione, alla nuova ditta appaltatrice in caso di subentro.

4.2 Progetto per lo sviluppo del sistema

Nei primi sei mesi dalla presa in carico, sentito il Dirigente competente, e tenendo conto della normativa vigente, dei regolamenti tecnici e delle direttive, l'appaltatore s'impegna a redigere una proposta di progetto evolutivo del sistema informativo integrato.

Il progetto, per raggiungere gli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione (con riferimento al Codice dell'Amministrazione Digitale, art. 12, comma 1), dovrà riguardare il sistema informativo comunale integrato nel suo insieme e nelle diverse parti costituenti

4.3 Conduzione del servizio

4.3.1 Copertura dei servizi

Per una corretta gestione e sorveglianza dei sistemi è previsto per tutta la durata del contratto un presidio, tipicamente presso il C.E.D., ufficio operativo e logistico, di personale tecnico. Ciò al fine di garantire l'Amministrazione sulla competenza del personale che opera sul Sistema Informativo Integrato per la normale operatività, e per garantire tempi di risposta adeguati, in caso di rilevamento/segnalazione di anomalie, o tempestivi, per esempio in caso di blocco dei sistemi o terminazione imprevista degli applicativi.

Il presidio, costituito da **almeno due unità** a tempo pieno, deve coprire l'orario di operatività dei principali servizi dell'Amministrazione, mediante la presenza delle figure professionali come descritte nell'allegato F, con i seguenti orari:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.00 con orario continuato;
- il Sabato mattina dalle 8.00 alle 13.00 reperibilità telefonica di almeno una unità

Indipendentemente dagli orari di cui sopra, l'appaltatore dovrà garantire l'Amministrazione con adeguata copertura operativa con presidio sul posto, di personale tecnico, in caso di consultazione popolare (elezioni, referendum, etc...), e attività conseguenti). Lo stesso dovrà avvenire per ogni altro evento a carattere istituzionale che richieda l'uso del sistema informativo comunale (corsi per il personale, giornate di studio, commissioni consiliari, iniziative varie dell'Amministrazione, etc...). Per quanto attiene ai Consigli Comunali, le riunioni di giunta e di commissioni, fuori dall'orario indicato per l'assistenza agli utenti, dovrà essere erogata la medesima tipologia di servizio previa specifica richiesta.

In caso di urgenze a seguito di eventi naturali, anche di natura catastrofica, emergenze sanitarie o di ordine pubblico che richiedano l'impiego del Sistema Informativo Comunale, l'appaltatore dovrà garantire l'Amministrazione dell'adeguata copertura operativa, con presidio sul posto di personale tecnico. A tal fine l'appaltatore formulerà e manterrà aggiornato un modello di reperibilità dei propri responsabili del servizio di gestione con copertura delle 24 ore giornaliere per l'intero anno solare, oltre che del personale tecnico anche del referente Referente/Capo di progetto della Ditta appaltatrice.

In caso di assenza del personale tecnico, programmata (ferie, assenza giustificata dal lavoro per malattia, permessi ,etc...), la ditta appaltatrice è tenuta a comunicare entro il giorno antecedente l'assenza e le modalità di sostituzione dell'unità assente rendendo noto altresì il nominativo del sostituto. Nel caso in cui l'assenza sia imprevista e imprevedibile la predetta comunicazione deve essere effettuata entro un'ora dall'evento ed entro le successive tre ore deve essere comunicata la modalità di sostituzione dell'unità tecnica ed il nominativo del sostituto. In caso di mancato rispetto dei tempi delle comunicazioni descritte, saranno applicate le penali come previsto al punto 5.3

La Ditta appaltatrice individuerà un **Referente/Capo Progetto** responsabile e supervisore dell'appalto, quale interfaccia di riferimento per l'Amministrazione e responsabile della corretta esecuzione del contratto nel rispetto degli impegni in esso contenuti e assunti dalla Ditta.

L'appaltatore è tenuto a comunicare all'Amministrazione , prima della stipula del contratto, i nominativi degli incaricati al servizio come descritti nell'Allegato F del presente capitolato di gara.

L'Ente si riserva la facoltà di richiedere oltre al curriculum vitae , eventuali certificazioni e di effettuare un eventuale colloquio preliminare con gli stessi.

L'Ente si riserva altresì la possibilità di ricusare con un preavviso di 30 giorni i tecnici incaricati dall'appaltatore all'esecuzione del contratto per motivi di ordine tecnico e/o disciplinare. In tal caso

l'appaltatore dovrà nominare, entro 30 giorni dalla comunicazione da parte dell'Ente, un sostituto. Durante il periodo la società fornirà comunque personale di supporto alle attività oggetto dell'appalto.

4.3.2 Modalità degli interventi

A titolo esemplificativo si indicano alcune metodologie previste per l'esecuzione dei servizi in oggetto. La definizione di tali metodologie ha per scopo una corretta pianificazione, esecuzione e documentazione degli interventi e non va intesa come burocratizzazione del rapporto Amministrazione/Appaltatore. Le metodologie saranno oggetto di revisione e miglioramento in accordo tra le parti e con il contributo di tutti gli attori del processo.

Manutenzione correttiva e adeguativa

- definizione e pianificazione dell'intervento in accordo con il Responsabile del Servizio cui fa capo l'applicazione o il sistema oggetto dell'intervento;
- esecuzione dell'intervento e test;
- fornitura di informazioni operative agli utenti;
- supporto alla messa in esercizio del software o del sistema sul quale è stato effettuato l'intervento;
- aggiornamento della documentazione;
- chiusura dell'intervento.

Manutenzione evolutiva

- pianificazione dell'intervento in accordo con l'Amministrazione Comunale e gli utenti interessati;
- definizione dell'intervento con il Responsabile del Servizio cui fa capo l'applicazione o il sistema oggetto dell'intervento, in accordo con Amministrazione Comunale;
- esecuzione dell'intervento e test;
- fornitura di informazioni operative agli utenti;
- supporto alla messa in esercizio del software o del sistema sul quale è stato effettuato l'intervento;
- aggiornamento della documentazione;
- chiusura dell'intervento

4.4 Qualità del servizio

Vista la tipologia di rapporto (partnership) che si intende stabilire tra Amministrazione e ditta aggiudicataria, i livelli di servizio (o qualità accettata) non esplicitamente dettagliati nel seguito, saranno concordati tra le parti. Tale accordo dovrà riguardare, sia la definizione dei contenuti che le modalità di controllo e verifica, considerando fondamentale e primaria l'azione di autocontrollo dell'appaltatore ancora prima che quella dell'Amministrazione. Obiettivo comune è il raggiungimento dei livelli qualitativi attesi per questa tipologia di servizio, anche attraverso azioni di rilevazione della *customer satisfaction* (più avanti definita) che contribuiranno a verificare la qualità "percepita" dagli utenti.

Si individuano quindi alcuni macro livelli funzionali, monitorabili dall'avvio della nuova conduzione, che costituiranno la base per una valutazione delle attività richieste a miglioramento del sistema e della sua gestione, e che si riferiscono a:

- continuità di servizio;
- sicurezza logica;
- assistenza all'utente.

4.4.1 Continuità di servizio

Il livello generale richiesto è quello della continuità di servizio e deve tendere alla massima affidabilità. La sua valutazione va fatta considerando gli aspetti relativi ai malfunzionamenti o ai guasti bloccanti. Il parametro complessivo di riferimento non deve essere inferiore al 96-99% per i malfunzionamenti ed al 98,5-99,5% per i guasti bloccanti che causano indisponibilità del sistema nel suo insieme o di sue parti.

4.4.2 Gestione della sicurezza logica

Il livello richiesto è quello della conformità ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamento. Per una valutazione dello stato di sicurezza dei sistemi e delle informazioni, in generale si farà riferimento ai controlli previsti nello standard BS 7799 che, pur non essendo cogente, si ritiene un utile strumento per la corretta impostazione del problema. Di seguito si individuano i principali punti di monitoraggio:

- organizzazione per la sicurezza;
- controllo e classificazione delle risorse;
- sicurezza del personale;
- sicurezza materiale ed ambientale;
- gestione operativa e comunicazione;
- controllo degli accessi;
- sviluppo e manutenzione dei sistemi;
- gestione della business continuità;
- conformità.

Sarà compito della Ditta appaltatrice formulare e proporre una metodologia di monitoraggio e rilevazione al fine di individuare vulnerabilità e carenze organizzative. Quanto rilevato costituirà elemento utile per la definizione congiunta della Politica di sicurezza. Sarà compito della ditta aggiudicataria assicurare, per quanto di sua competenza ed in accordo con l'Amministrazione Comunale, la corretta applicazione della Politica di Sicurezza adottata ed intervenire ove necessario per raggiungere il livello di sicurezza richiesto.

4.4.3 Assistenza all'utente

Il livello di qualità richiesto è quello di un'efficienza operativa adeguata ai differenti servizi ed un alto valore di customer satisfaction.

Di seguito si individuano i principali punti di riferimento:

- disponibilità del servizio negli orari di lavoro;
- efficienza, efficacia ed immediatezza d'intervento in caso di guasto bloccante o malfunzionamento;
- efficienza ed efficacia di prima risposta a quesiti relativi al sistema in uso o alle applicazioni di office automation;
- efficienza ed efficacia di prima risposta a quesiti relativi alla funzionalità o all'operatività delle procedure in uso;
- tempi per la sostituzione dei materiali di consumo.

4.4.4 Customer satisfaction

A supporto di quanto indicato nel paragrafo precedente, saranno svolte, a cura dell'appaltatore, almeno una volta all'anno azioni di monitoraggio (auditing) della customer satisfaction presso gli utenti del sistema. L'auditing potrà riguardare singole conduzioni o l'insieme dei servizi e sarà svolto in accordo tra le parti al fine di migliorare, ove necessario, il servizio erogato.

Saranno presi in considerazione:

- la qualità "percepita" e l'efficienza del servizio erogato dal conduttore;
- la qualità "percepita" e l'efficienza del sistema informativo;
- la qualità "percepita", l'efficacia e l'efficienza nell'assistenza all'utente;
- la sicurezza "percepita" nell'uso dei sistemi, delle applicazioni e dei dati;
- l'efficacia delle applicazioni e dei sistemi riferita all'operatività richiesta per i diversi servizi;
- la completezza degli strumenti e delle applicazioni a supporto dell'operatività dei diversi servizi.

I risultati ottenuti saranno portati a conoscenza dell'Amministrazione.

4.5 Livelli di servizio

I livelli di servizio rappresentano quelle caratteristiche misurabili, la cui osservazione consente di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio offerto. Vengono definiti sia gli elementi da valutare che i valori di riferimento su cui poggia la valutazione. Gli accordi di servizio (SLA) hanno la funzione di stabilire il livello minimo di servizio atteso da parte dell'Ente. Nel caso in cui la responsabilità di guasto e/o malfunzionamento sia imputabile unicamente a fornitori terzi dell'Ente l'appaltatore dovrà provare la circostanza ai fini della puntuale attribuzione di responsabilità.

Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame delle risultanze del monitoraggio è il trimestre. L'appaltatore dovrà garantire un sistema automatico di raccolta e monitoraggio dei dati SLA e metterlo a disposizione dell'Ente entro il 20° giorno del mese successivo al trimestre di riferimento. Questo servizio dovrà prevedere anche un idoneo accesso in sola lettura al data base relativo, per compiere interrogazioni ed esportazioni dei dati contenuti. Inoltre, dovrà produrre un idoneo report relativo al periodo di

osservazione, in cui siano evidenziati i dettagli delle attività svolte, la sintesi dei livelli di servizio realizzati nel periodo e il calcolo analitico di eventuali penali

Per la supervisione, il controllo e l'analisi statistica dei livelli di servizio, dovranno essere utilizzati programmi web based messi a disposizione dall'appaltatore, che permettano un monitoraggio continuo dei vari servizi.

Nello svolgimento delle attività costituenti la gestione dei servizi informatici l'appaltatore è obbligato a rispettare i livelli di qualità indicati nell'allegato E, "Livelli minimi di servizio", al presente capitolato. La prestazione del servizio che si discosti in misura rilevante dagli standard di qualità minima attesa costituisce inadempimento contrattuale.

Per consentire la necessaria revisione, pianificazione ed adeguamento del sistema informativo, limitatamente ai primi tre mesi successivi all'inizio del servizio, le penali previste dai livelli minimi di servizio, di cui all'allegato E al presente capitolato non saranno applicate.

Nell'ottica del rapporto collaborativo che dovrà instaurarsi tra Amministrazione e appaltatore, sarà compito di quest'ultimo, in accordo con l'Amministrazione Comunale, proporre eventuali scostamenti ove si riscontri l'inapplicabilità al sistema in gestione. Si ritiene che un periodo di tre mesi, dalla presa in carico del servizio, sia necessario per verificare l'adeguamento ai livelli proposti e determinare gli interventi migliorativi necessari.

Nei casi in cui si rilevi un'inadeguatezza sanabile con interventi previsti dal presente appalto l'appaltatore dovrà indicare le misure che intende adottare ed i tempi di attuazione per il raggiungimento dei livelli di servizio indicati. Ove ciò comporti interventi riorganizzativi o formativi del personale, dovranno essere sottoposti all'Amministrazione piani di intervento organizzativi o suggeriti contenuti formativi ritenuti utili al perseguimento dello scopo comune.

L'Amministrazione, pur nello spirito di collaborazione più volte richiamato, non si riterrà in alcun modo vincolata da tali proposte ed agirà secondo quel principio di autonomia organizzativa che gli è proprio per mandato istituzionale. L'appaltatore non potrà imputare in nessun caso a tale principio il mancato raggiungimento dei compiti contrattualmente assegnati.

4.6 Terminazione del servizio a scadenza contrattuale

Le condizioni minime per la terminazione del servizio sono di seguito precisate:

- a scadenza del contratto l'appaltatore si impegna a consegnare il sistema informatico in piena efficienza operativa e conforme ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamento. In caso contrario, l'Amministrazione avrà diritto di trattenere, sulla cauzione e sugli eventuali crediti della Ditta appaltatrice le somme che riterrà necessarie per rimettere il sistema in efficienza;
- alla terminazione del servizio, non dovranno sussistere vincoli o limitazioni di accesso ai sistemi, alle applicazioni, ai dati. Tutte le password utilizzate ed ogni altro sistema di sicurezza e di controllo degli accessi (biometrici, crittografici o altro) dovranno essere trasferiti o abilitati al Responsabile incaricato dell'Amministrazione e alla ditta subentrante;
- i sorgenti dei software eventualmente sviluppati dovranno essere ceduti gratuitamente all'Amministrazione Comunale, aggiornati e completi. La relativa documentazione dovrà essere depositata presso i Servizi Informatici comunali. L'Ente ha diritto alla cessione e proprietà dei moduli di programma sviluppati dal fornitore e la titolarità di ogni diritto loro relativo compresa la proprietà dei codici sorgente e della relativa documentazione

5 Disposizioni diverse

5.1 Responsabilità verso i terzi

I servizi si intendono esercitati a totale rischio e pericolo della Ditta affidataria, che risponderà direttamente e per intero dei danni alle persone e alle cose comunque provocati nello svolgimento dei servizi stessi, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti dell'Ente appaltante.

Durante l'espletamento dei servizi oggetto di questo appalto la Ditta appaltatrice è tenuta ad adottare tutti gli accorgimenti necessari a salvaguardare l'incolumità del personale addetto e dei fruitori.

5.2 Obblighi verso i dipendenti

L'impresa aggiudicataria è l'esclusiva responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle maestranze addette all'esecuzione dell'appalto di cui al presente capitolato.

L'impresa dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti di lavoratori e soci.

E' fatto carico all'impresa medesima di adempiere, nei riguardi del personale utilizzato, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.

In caso di inadempienza contributiva e retributiva dell'esecutore, si applicano gli articoli 4 e 5 del regolamento attuativo del D.Lgs. 163/2006 approvato con DPR 207/2010.

L'impresa si obbliga ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni di ordine interno che venissero comunicate dall'Ente.

5.3 Penalità

Il verificarsi di eventuali inadempienze sarà contestato alla ditta appaltatrice per iscritto dall'Ufficio comunale competente, a mezzo lettera raccomandata con A.R., con invito a provvedere alla loro eliminazione in un congruo termine fissato in relazione al tipo di infrazione.

La ditta appaltatrice, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della lettera di contestazione, dovrà formulare le proprie controdeduzioni scritte in ordine a quanto addebitato.

In caso di mancato accoglimento delle giustificazioni addotte dalla Ditta appaltatrice, il Comune provvederà ad applicare le seguenti penali, fatte salve eventuali ulteriori contestazioni effettuate dagli organi preposti:

€ 500,00 per mancato rispetto della copertura oraria stabilita dall'Amministrazione, senza valida giustificazione;

€ 500,00 in caso di mancato avviso dell'assenza programmata del personale tecnico a presidio della sede CED, entro i termini stabiliti al punto 4.3.1 del presente capitolato di gara;

€ 500,00 per mancata risposta telefonica nel periodo di reperibilità;

€ 500,00 per ogni comportamento scorretto e lesivo dell'incolumità, della moralità e della personalità degli utenti, imputabile al personale addetto ai servizi;

€ 750,00 per la mancata osservanza delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro;

Il pagamento delle penalità non libera la Ditta appaltatrice dalla responsabilità per i danni causati. La quota relativa alla penale sarà decurtata d'ufficio in sede di liquidazione delle successive fatture relative al servizio prestato.

5.4 Divieto di subappalto e di cessione del contratto

L'appaltatore non potrà subappaltare, nemmeno in parte, i Servizi né cedere, per nessun motivo, il Contratto.

L'appaltatore non potrà neppure cedere il credito che deriva dal Contratto, senza il preventivo consenso scritto del Comune.

La cessione del Contratto e l'affidamento in subappalto dei Servizi costituiscono causa di risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile e fanno sorgere il diritto per il Comune di effettuare l'esecuzione in danno, con incameramento della cauzione definitiva fatto salvo il risarcimento di ogni conseguente maggiore danno eventualmente subito.

5.5 Tracciabilità dei flussi finanziari

L'aggiudicatario si impegna a rispettare, a pena di nullità del contratto, gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010 e s.m.i.

5.6 Risoluzione del contratto e recesso

Il rapporto contrattuale viene risolto di diritto nei seguenti casi:

- a) sospensione della prestazione per fatto dell'impresa aggiudicataria per una durata superiore a 12 ore
- b) fallimento dell'impresa aggiudicataria o della mandataria in caso di associazione temporanea di imprese
- c) cessione del contratto e subappalto così come previsto dal precedente punto 5.4
- d) intervenuto provvedimento definitivo, a carico dell'appaltatore, che disponga l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 3 della legge 1423/1956 ed agli artt. 2 e segg. Legge 575/1965
- e) sentenza di condanna, passata in giudicato, per frodi nei riguardi della stazione appaltante, fornitori, lavoratori o altri soggetti comunque interessati alla prestazione contrattuale
- f) violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro e mancato rispetto degli obblighi contrattuali riguardo ai lavoratori
- g) violazione del segreto d'ufficio e della tutela della privacy
- h) grave inadempimento in relazione alle obbligazioni contrattuali, nonché grave irregolarità e/o grave ritardo (per negligenza dell'appaltatore), tali da compromettere la buona riuscita della prestazione contrattuale
- i) in tutti gli altri casi previsti dal codice civile

La risoluzione comporta l'incameramento della cauzione prestata.

E' fatta salva la facoltà dell'Ente di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito che ne consegue o delle maggior spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale.

In caso di risoluzione anticipata del contratto, il compenso viene corrisposto fino al giorno della cessazione dell'affidamento.

L'Ente potrà aggiudicare il servizio al concorrente che segue la graduatoria con diritto al risarcimento del maggiore onere sostenuto.

Il Committente, ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. n. 95 del 06.07.2012 convertito nella L. 135 del 07.08.2012, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore, con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso c/o indennizzo e/o rimborso spese anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del c.c.

5.7 Sicurezza, privacy e riservatezza

L'aggiudicatario ha la responsabilità della sicurezza delle informazioni (integrità, riservatezza e disponibilità) dei dati e dei programmi affidati in gestione dal Comune di Mogliano Veneto e dovrà assicurare l'attivazione di tutte le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo

La ditta aggiudicataria dovrà garantire che i servizi di supporto informatico e l'eventuale trattamento di dati siano prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e che ai dati trattati siano applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'allegato B del citato Decreto

La ditta aggiudicataria non potrà conservare copia di dati e programmi del Comune di Mogliano Veneto, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto

L'appaltatore assumerà l'obbligo di agire in modo che il proprio personale incaricato di eseguire le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li riveli senza ordine della legittima Autorità, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento

Il contraente dovrà, entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione dell'Ente dell'avvenuta aggiudicazione, comunicare il nominativo del Responsabile della Sicurezza delle informazioni e i curriculum vitae dei tecnici informatici che opereranno presso la sede, nonché del Referente/Capo progetto della gestione del contratto informatico

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla gara dai concorrenti, saranno raccolti e trattati ai fini del procedimento di gara e dell'eventuale stipulazione del contratto, secondo le modalità e le finalità di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

5.8 Foro competente

Eventuali controversie inerenti l'esecuzione o l'interpretazione del presente contratto, qualora non sia possibile comporre in via transattiva saranno deferite in via esclusiva all'Autorità Giudiziaria competente in materia

Allegato A / Elenco Sedi

Ubicazione	Uffici
Piazza Caduti, 8	Segreteria del Sindaco Segreteria generale Segretario Generale Servizio Contabilità, bilancio, entrate Ufficio gestione del contenzioso e contratti Servizio Amministrazione del personale Ufficio notifiche/ albo / informazioni Servizio Provveditorato, economato Staff del Dirigente 1° Settore – Servizi Informatici C.E.D. - sala server
Piazzetta al Teatro, 1	Ufficio Protocollo Servizio Demografico, stato civile, elettorale, anagrafe Servizio Sportello Polifunzionale Punto Comune
Via Terraglio, 3	Staff del Dirigente 2° Settore Servizio Urbanistica e SIT Servizio Edilizia Privata Servizio Opere e strutture pubbliche, manutenzione e viabilità Servizio Ambiente, ecologia Servizio Patrimonio, espropri Servizio Sportello Unico e Attività Produttive Staff del Dirigente 3° Settore Servizio Politiche della casa Servizio Politiche sociali Servizi Cimiteriali Servizio Cultura, turismo e associazionismo Servizio Pubblica Istruzione Servizio Sport
Via Sciesa, 32	Servizio Entrate tributarie C.E.D. - ufficio operativo e logistico
Via Ronzinella, 172	Servizio Autonomo Corpo di Polizia Locale – Comando e sportello al pubblico
Via De Gasperi, 8	Biblioteca
Via Leonardo da Vinci	Magazzino Comunale (non connesso al centro stella sito in Piazza Caduti, 8; in questa sede è presente una timbratrice con funzione di rilevazione presenze connessa ad una linea ISDN per il trasferimento dati alla sede centrale)
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa	Centro Anziani

Server fisici								
Nome	Sistema operativo	Servizi	Database	Core / CPU / Freq			RAM (GB)	HD (GB)
				num / tipo / GHz				
newfulcrum	Windows 2003	Concilia	SQL Server	2	Xeon	3	1	19 + 48
pandora	Windows 2003	File Server		2	Xeon	3,4	3	135
sede	Windows NT	Gestione timbrature		1	X86		64 MB	0,5 + 3,4
Library Backup	Linux Centos	Backupserver collegamento alla Library **		4	Xeon	1,6	3	67
firewall	Linux-proprietaria	Firewall CheckPoint FW-1		2	Xeon	3,4	3	135
insiel	Windows 2000	IIS / Tributi / Stato Civile	Oracle	2	Xeon	2	4	20 + 82
sys-main	Linux Red Hat	ex Anagrafe (sola consultazione)	Proprietario	2	Xeon	2,8	1,5	9,6 + 56
kria	Windows 7	PhotoRed	SQL Server	2	i5	3,1	4	188 + 265
vcenter	Windows 2008	virtual center, script che fanno backup delle VM	SQL Server	2	Xeon	3,2	8	100 + 380
esx01	VMware ESX 4.0 Kandinsky	Nodo VMware		2x4	Xeon	2,27	16	70 + *
esx02	VMware ESX 4.0 Kandinsky	Nodo VMware		2x4	Xeon	2,27	16	70 + *

* I nodi VMWare sono collegati ad una SAN IBM DS3400 da 3,6 TB

** Library IBM System Storage TS2900 Tape Autoloader

Server virtuali								
Nome	Sistema operativo	Servizi	Database	Core / CPU / Freq			RAM (GB)	HD (GB)
				num / tipo / GHz				
aol	Linux Centos	anagrafe on line		1	Xeon	2,27	512 MB	30
ascotweb	Linux Red Hat	Visualizzazione cartellini AscotWeb Socr@Web AdWeb	Oracle	4	Xeon	2,27	4	100 + 30 + 50 + 50
asprotocolloweb	Linux Red Hat	Tomcat per protocollo web		2	Xeon	2,27	2	25
awacs	Windows 2003	Ex Antivirus Trend Micro		2	Xeon	2,27	2	80
backupserver	Linux Ubuntu 10.04.4	Bacula backup server	MySQL	2	Xeon	2,27	512 MB	3,6 TB
fileserver2	Linux Ubuntu 10.04.4	Condivisione uffici / utenti		1	Xeon	2,27	700 MB	90+10+155+90+60
ftpsrvr	Linux Ubuntu 10.04.4	FTP	MySQL	1	Xeon	2,27	256 MB	20
giove	Windows 2003	Apache x www.puntocomune.it Application server per scolastico (collegamento Mo.Se.)		1	Xeon	2,27	1	50
krypton	Windows 2003	Server Antivirus Trend Micro		2	Xeon	2,27	1	30
lsus	Linux Ubuntu 10.04.4	Linux update server		2	Xeon	2,27	512 MB	50
mapview	Linux Ubuntu 9.10	Servizi SIT		2	Xeon	2,27	1	100
mars	Linux Ubuntu 10.04.4	Web server interno		1	Xeon	2,27	512 MB	30

mercurio2000	Windows 2000	DNS / Proxy / Primary Domain Controller		2	Xeon	2,27	2	34 + 20
nagios	Linux Ubuntu 10.04.4	Monitoraggio servizi e server		2	Xeon	2,27	1	20
nettuno	Linux Ubuntu 10.04.4	Web server esterno	MySQL / Firebird	2	Xeon	2,27	2	50
sisad	Windows 2000	Tomcat per determine DNS DC Replica Apache per InformativaWeb Disco per file determine Trasferimento files su sito puntocomune		2	Xeon	2,27	2	40
sis-elezioni	Windows 2003	Albo Cartellini CentriEstivi ContributiSociali Convocazioni Elezioni Sigri Autorizzazioni Helpdesk Rubrica Scolastico Alice trasferimento pratiche Umconnect - trasferimento mandati alla banca	Firebird	2	Xeon	2,27	2	20
snare	Linux Ubuntu 10.04.4	Log server centralizzato	MySQL	1	Xeon	2,27	512 MB	40
eleonline	Linux Debian	sistema di gestione OSS dei risultati elettorali	MySQL	1	Xeon	2,27	1	20
BoxDataEntry	Windows Vista	Macchina per lo sportello dei Vigili (PuntoPoliziaLocale)		2	Xeon	2,27	1	80
Mail2	Linux Ubuntu 13.10	Zimbra		2	Xeon	2,27	8	20 + 100 + 150 + 90 + 20
SitoPoliziaLocale	Linux Debian	Web Server, Joomla	MySQL	1	Xeon	2,27	1	20
tech	Windows 2000	Wingaep (accesso al municipio) Apache per delibere da pubblicare + registro delibere	Access + MySQL	1	Xeon	2,27	256 MB	26
OracleAscot	Oracle Linux	Protocollo DB, Adweb nuova versione, Ascotweb (da migrare), Magnolia CMS	Oracle 11	2	Xeon	2,27	6	100 + 50
VMSisge	Windows XP	computer di appoggio		1	Xeon	2,27	2	20

Allegato C/ Postazioni di lavoro e periferiche

Riepilogo complessivo, alla data di ricognizione, delle **159 postazioni di lavoro** suddivise per sistema operativo installato, per tipologia di processore e per memoria installata. La dotazione hardware si completa poi con **135** monitor (di vario formato e tecnologia), **5** scanner, **88** dispositivi di stampa (stampanti laser, fotocopiatrici multifunzione, plotter, fax...)

Processore	n.	RAM	n.	Sistema Operativo	n.
AMD Athlon	21	<=512MB	15	Windows 2000	3
Intel Celeron	4	1 GB	44	Windows XP	84
Intel Pentium 3	3	1.5 GB	1	Windows 7	57
Intel Xeon	1	2 GB	32	Windows 8	13
Intel Pentium 4	18	4 GB	60	Mac OS-X	1
Intel Pentium D	8	8GB	7	Non disponibile	1
Intel Pentium M	6				
Intel Pentium Dual	66				
Intel Core I3	24				
Intel Core I7	7				
Intel Core 2 Duo	1				

Dettaglio delle postazioni di lavoro con indicazione dell'ufficio di appartenenza.

Ufficio	Marca	Processore	RAM	Sistema operativo
Provveditorato/Economato	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Provveditorato/Economato	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
Albo pretorio	CDC	AMD Athlon XP 2400	1 GB	Windows XP
Albo pretorio	Micro-Star Inc.	Intel Pentium 4 1.80GHz	512 MB	Windows XP
Alloggi	Elettrodata	Intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Alloggi	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP
Alloggi	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220 2.40GHz	2 GB	Windows XP
Ambiente	Assemblato	Intel Celeron 2.80GHz	1 GB	Windows XP

Ambiente	CDC	Intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Ambiente	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Ambiente/Mobilità	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Anagrafe	Assemblato	Intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Anagrafe	Elettrodata	Pentium 4 3GHz	1 GB	Windows XP
Anagrafe	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP
Anagrafe	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
Assessori	HP	Pentium d 3,00 ghz	1 GB	Windows XP
Assessori	Fujitsu	Pentium dual e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
Assessori	Fujitsu	Pentium dual e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
Assessori	Fujitsu	Pentium dual e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
Assistenti Sociali	Assemblato	Intel Celeron 2.80GHz	1 GB	Windows XP
Assistenti Sociali	Assemblato	Intel Celeron 2.80GHz	1 GB	Windows XP
Assistenti Sociali	Assemblato	Intel Core 2 6420 2.13GHz	1 GB	Windows XP
Assistenti Sociali	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Assistenti Sociali	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Assistenti Sociali - Centro Donna	Assemblato	Intel Celeron 2.80GHz	1 GB	Windows XP
Biblioteca	Fujitsu	Pentium dual cpu e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
Biblioteca	Fujitsu	Pentium dual cpu e2160 1,80 ghz	2 GB	Windows XP
Biblioteca	IBM Thinkpad	Mobile Intel Pentium 4-M 2 GHz	256 MB	Windows XP
Biblioteca	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Biblioteca	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Biblioteca	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Biblioteca	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Biblioteca	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Biblioteca	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Biblioteca	Sony Vaio	Intel core i7 3632-QM cpu 2.20 GHz	8 GB	Windows 8 HOME
Biblioteca	Apple	Intel Xeon Quad Core 2.8 GHz	8 GB	Mac OS-X
Centro Anziani	Assemblato	Celeron D 2.8 GHz	1 GB	Windows XP
Centro Anziani	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7

Centro Anziani	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Centro Anziani	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Centro Anziani	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Centro Anziani	Lenovo WWW-teca	Intel Pentium G2020 dual core 2.90GHz	4 GB	Windows 7
Commercio	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Commercio	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
Commercio	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Contratti	Elettrodata	intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Contratti	Fujitsu	intel Pentium Dual E2160 1.80GHz	2 GB	Windows XP
Contratti	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Assessore	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP
Cultura	CDC	AMD Athlon XP 2400	1 GB	Windows XP
Segreteria Dirigenza	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP
Cultura	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220	2 GB	Windows XP
Cultura	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Assessore	HP	Intel Pentium D 3.00GHz	512 MB	Windows XP
Dirigente	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Dirigente	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Edilizia privata	Elettrodata	Intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Edilizia privata	HP	intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Edilizia privata	HP	Intel Pentium dual cpu e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
Edilizia privata	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP
Dirigente	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220 2.40ghz	2 GB	Windows XP
Edilizia privata	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Edilizia privata	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Edilizia privata	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Edilizia privata	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Edilizia privata	CDC	Intel Pentium 4 3.00GHz	512 MB	Windows XP
Edilizia Privata - Portatile	HP	Intel Pentium M 1.50GHz	512 MB	XP

Elettorale	Elettrodata	intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Elettorale	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows 7
Gestione del territorio	HP	Intel Pentium D 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Gestione del territorio	HP	Intel Pentium D 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Gestione del territorio	HP	Intel Pentium D 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Gestione del territorio	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Gestione del territorio	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Istruzione	HP	Intel Pentium D 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Istruzione	HP	Intel Pentium dual cpu e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
Istruzione	HP	Intel Pentium dual cpu e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
Istruzione	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220 2.40GHz	2 GB	Windows XP
Magazzino	Assemblato	Intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Segreteria Dirigenza	Elite	Intel Core i7-3820 3.60GHz	8 GB	Windows 7
Patrimonio e espropri	Elettrodata	intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Patrimonio e espropri	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Personale	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2160 1.80GHz	2 GB	Windows XP
Personale	HP	Pentium Dual-Core E5300 2.60GHz	2 GB	Windows XP
Personale	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
Politiche sociali	Assemblato	intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Politiche sociali	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Politiche sociali	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Polizia	Assemblato	intel Pentium 4 3.00GHz	1,5 GB	Windows XP
Comandante Polizia Locale	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP
Polizia	Assemblato	Intel Pentium Dual CPU E2220 2.40GHz	2 GB	Windows XP
Polizia	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Polizia	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
Polizia	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Polizia	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Polizia	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Polizia	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Polizia - Seminterrato	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP

Protocollo	Gateway	Intel Core i3550	4 GB	Windows 7
Protocollo	Gateway	Intel Core i3550	4 GB	Windows 7
Punto Comune	Compaq	Intel Pentium III	256 MB	Windows 2000
Punto Comune	Compaq	Intel Pentium III	256 MB	Windows 2000
Punto Comune	Gateway	Intel Core i3550	4 GB	Windows 7
Punto Comune	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows 7
Punto Comune	Fujitsu	Intel Dual CPU E2160	2 GB	Windows XP
Punto Comune	Fujitsu	Intel Dual CPU E2160	2 GB	Windows XP
Punto Comune	Fujitsu	Intel Dual CPU E2160	2 GB	Windows XP
Punto Comune	Fujitsu	Intel Dual CPU E2160	2 GB	Windows XP
Punto Comune	Fujitsu	Intel Dual CPU E2220	2 GB	Windows XP
Punto Comune	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Ragioneria	Assemblato	AMD Athlon XP 2600	1 GB	Windows XP
Ragioneria	HP	Intel Pentium D 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Ragioneria	HP	Pentium Dual-Core E5300 2.60GHz	2 GB	Windows XP
Ragioneria	HP	Pentium Dual-Core E5300 2.60GHz	2 GB	Windows XP
Ragioneria	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
Revisori Contabili	Elettrodata	Intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Sala Consiglieri	Ibm	Pentium 4 1,60 ghz	130 MB	Windows 2000
Segretario Generale	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220 2.40GHz	2 GB	Windows XP
Segreteria	HP	Intel Pentium Dual E2160 1.80GHz	1 GB	Windows XP
Segreteria	HP	AMD Athlon II X2 B24	2 GB	Windows XP
Segreteria	Elettrodata	AMD Athlon 64 Processor 2800	512 MB	Windows XP
Segreteria Dirigenza	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Segreteria sindaco	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220 2.40ghZ	2 GB	Windows XP
Segreteria sindaco	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
Segreteria sindaco	Gateway	Intel Core i3550	4 GB	Windows 7
Segreteria Vice-sindaco	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220 2.40ghZ	2 GB	Windows XP
Sindaco	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
SIT	Portatile	Intel Core i7-2630QM 2.00GHz	4 GB	Windows 7
SIT	Elite	Intel Core i7-3820 3.60GHz	8 GB	Windows 7
SIT	Elite	Intel Core i7-3820 3.60GHz	8 GB	Windows 7

SIT	Elite	Intel Core i7-3820 3.60GHz	8 GB	Windows 7
SIT	Elite	Intel Core i7-3820 3.60GHz	8 GB	Windows 7
Sport	HP	Intel Pentium D 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Stato civile	HP	AMD Athlon II X2 B24	1 GB	Windows XP
Stato civile	Fujitsu	Pentium dual cpu e2160 1,80 ghz	2 GB	Windows XP
Stato civile	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
Tributi	Elettrodata	intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
Tributi	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
Tributi	Lenovo	Intel Pentium G860 3.00GHz	4 GB	Windows 7
Usciere	Maxdata	AMD Athlon XP 2000	512 MB	Windows XP
Vice Sindaco	Fujitsu siemens	Pentium dual e2220 2,40 ghz	2 GB	Windows XP
CED	Maxdata	AMD Athlon XP 2000 1.6 GHz	1 GB	Windows XP
CED	Maxdata	AMD Athlon XP 2000 1.6 GHz	1 GB	Windows XP
CED	CDC	AMD Athlon XP 2400	512 MB	Windows XP
CED	HP	Dual Core	2GB	Windows 7
CED	Assemblato	Intel Core 2 Quad	4 GB	Windows 7
CED	Olidata	Intel core i3 530	4 GB	Windows 7
CED	Gateway	Intel Core i3 550	4 GB	Windows 7
CED	Elettrodata	Intel Pentium 4 3.00GHz	1 GB	Windows XP
CED	Fujitsu	Intel Pentium Dual E2220 2.40GHz	2 GB	Windows 7
CED	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
CED	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
CED	Olivetti	Intel Pentium G2120 3.10GHz	4 GB	Windows 8
CED	Compaq	Pentium 3	256 MB	Windows 2000
CED	IBM thinkpad	Pentium 4 M	256 MB	Windows XP
CED	IBM thinkpad	Pentium 4 M	256 MB	Windows XP
CED	Toshiba	Pentium M	512 MB	Windows XP
CED	HP	Intel Pentium dual cpu e2160 1,80 ghz	1 GB	Windows XP
CED	Toshiba	T2300 1.66GHz	1 GB	Windows XP

Numero delle postazioni divise per sede.

Centro Anziani	6
Magazzino	1
Biblioteca	11
Polizia	10
Via Sciesa, 32	23
Municipio	33 + Server
Punto Comune	21
Terraglio, 3	54

Allegato D/ Procedure applicative

Area	Procedura	Fornitore – Manutentore
Servizi Demografici	Anagrafe	Saga/Maggioli
	Elettorale	Saga/Maggioli
	Stato Civile	Maggioli
	Gestione Risultati Elettorali	Eleonline (OSS)
	Centri Estivi	SP Sistemi Pubblici
	SIGRI	SP Sistemi Pubblici
	Scansione cartellini anagrafici	SP Sistemi Pubblici
Biblioteca	Rubrica condivisa	SP Sistemi Pubblici
	Sistema Bibliotecario	Sistema Intercomunale Provinciale
Area Finanziaria	Contabilità Finanziaria	Insiel
	Contabilità IVA	Insiel
	Fatturazione	Insiel
	Economato	Insiel
	Inventario dei beni	Insiel
Area Entrate Comunali	Tributi	Maggioli
Personale	Gestione Economica	Insiel
	Rilevazione Presenze	Insiel
Area Affari Generali	Gestione Protocollo	Insiel
	Gestione atti Amministrativi	Insiel
	Front Office "Punto Comune"	Insiel
	Albo pretorio OnLine	Insiel
	Avvisi SMS per Consiglieri Comunali	SP Sistemi Pubblici
Area Attività Produttive	Gestione Commercio	Insiel
	Sportello Unico Attività Produttive	Infocamere
Area Tecnica	Concessioni Edilizie	Regione Veneto (Legge 54/88)
Servizi Sociali	Rendicontazione	SP Sistemi Pubblici
Cultura	Previsioni Bacino di utenza Scuola dell'obbligo	SP Sistemi Pubblici
Polizia Municipale	Gestione illeciti	Maggioli
	Statistiche Punto Polizia Locale	SP Sistemi Pubblici
	Gestione autorizzazione Passi Carrai	SP Sistemi Pubblici .)
	Portale WEB	CED comunale – Insiel

Allegato E / Livelli minimi di servizio

Indicatore / Metrica (misura da rilevare)	Soglia (intervallo valori attesi)	Penale
HELP DESK		
A1 Tempo massimo di attesa		
Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore	≤ 40 secondi nel 80% dei casi rispetto al numero totale di quelli registrati nel periodo di osservazione	100 € per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
A2 Chiamate entranti perdute		
Percentuale del numero di chiamate pervenute alla struttura di Help Desk che non hanno trovato risposta	≤ 10% rispetto al numero totale giornaliero delle chiamate servite	10 € per ogni chiamata persa in eccesso
A3 Chiamate risolte		
Percentuale del numero di chiamate risolte senza ricorrere a strutture di assistenza dedicate	> 70% dei casi (rispetto al numero totale di quelli registrati nel periodo di osservazione)	150 € per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
A4 Tempo medio di soluzione dei problemi		
Media dei tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per le ipotesi di pronta soluzione	≤ 15 minuti nell'80% dei casi (rispetto al numero totale di quelli registrati nel periodo di osservazione)	150 € per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
SERVIZI EROGATI AGLI UTENTI (PROCEDURE APPLICATIVE)		
B1 Tempo di risposta		
Tempo che intercorre tra la segnalazione del malfunzionamento e la disponibilità del piano di intervento	≤ 2 ore, se malfunzionamento bloccante	50 € per ogni ora successiva
	≤ 6 ore, se non bloccante	20 € per ogni ora successiva
B2 Tempo di ripristino		
Tempo che intercorre tra l'inizio dell'intervento ed il termine del malfunzionamento	≤ 6 ore, se malfunzionamento bloccante	250 € per ogni ora successiva
	≤ 24 ore, se non bloccante	100 € per ogni ora successiva
B3 Frequenza dei malfunzionamenti		
Differenza temporale tra due malfunzionamenti consecutivi relativi alla stessa applicazione (non provocati da errori applicativi riconducibili al fornitore del software)	> 90 giorni, se malfunzionamento bloccante	100 € per ogni giorno di difetto
	> 20 giorni, se non bloccante	50 € per ogni giorno di difetto
GESTIONE DEI SISTEMI DI RETE, DEI SERVER, DEI DB E DELLE APPLICAZIONI		
C1 Gestione e monitoraggio della rete		
Tempo di rilevazione e segnalazione all'Ente di un malfunzionamento bloccante e/o di significativo degrado delle prestazioni	≤ 3 minuti	800 € per ogni caso che eccede la soglia
C2 Tempo di ripristino di un apparato di rete		
Tempo che intercorre tra la segnalazione del malfunzionamento e la sua soluzione	≤ 4 ore	300 € per ogni ora successiva
C3 Aggiornamento dei presidi di sicurezza sul server		
Differenza temporale tra l'aggiornamento del software da parte del produttore relativamente agli aspetti di sicurezza ed il suo adeguamento sul server	≤ 7 giorni	500 € per ogni giorno successivo
GESTIONE HARDWARE/SOFTWARE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL)		
D1 Tempo di ripristino		
Tempo di ripristino tra la segnalazione e la sua soluzione	≤ 5 ore, se malfunzionamento bloccante	100 € per ogni ora successiva
	≤ 2 giorni se non bloccante	100 € per ogni giorno successivo
D2 Aggiornamento dei presidi di sicurezza		
Differenza temporale tra l'aggiornamento del software da parte del produttore relativamente agli aspetti di sicurezza ed il suo adeguamento sulla PDL	≤ 15 giorni	50 € per ogni giorno successivo
D3 Frequenza di malfunzionamenti		
Differenza temporale tra due malfunzionamenti consecutivi relativi alla stessa PDL che non siano correlati ai suoi componenti hardware	> 15 giorni, se malfunzionamento bloccante	30 € per ogni giorno di difetto
	> 7 giorni, se non bloccante	10 € per ogni giorno di difetto

Note:

- per malfunzionamento o guasto bloccante si definisce la situazione di impossibilità di utilizzo, da parte dell'utente, di almeno uno dei servizi erogati e/o della postazione di lavoro per indisponibilità o perché le prestazioni risultano degradate a tal punto da compiere le funzioni/operazioni in un tempo maggiore del doppio rispetto all'ordinario; negli altri casi il malfunzionamento si definisce non bloccante;
- i valori temporali, rispetto all'unità di misura, e le percentuali si intendono arrotondate per difetto;

Allegato F / Figure professionali

Il servizio dovrà essere prestato attraverso un **Referente/Capo Progetto** che **potrà operare da remoto** e di figure tecniche specializzate nella gestione dei sistemi informatici della Pubblica Amministrazione **in misura non inferiore alle 2 unità a presidio nella sede comunale** negli orari stabiliti al punto 4.3.1 del presente capitolato di gara.

I tecnici nominati dall'impresa devono essere in possesso di profili professionali idonei a garantire il corretto svolgimento delle mansioni richieste. In particolare si richiedono le competenze /esperienze di seguito specificate:

- gestione completa del sistema informatico comunale
- progettualità e coordinamento della attività per l'evoluzione del sistema informatico e dei servizi con esso erogati
- analisi delle criticità del sistema, loro risoluzione e formulazione di proposte di miglioramento
- definizione delle priorità delle attività da effettuare e coordinamento degli interventi tecnici
- supporto agli uffici e agli utenti sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici
- stesura di report e di documenti di monitoraggio del sistema
- supporto e interfacciamento con i Servizi Informatici e lo staff del Dirigente competente
- collaborazione e supporto con i fornitori dei software utilizzati
- installazione e configurazione dei software prodotti dai diversi fornitori presenti nell'Ente
- gestione, aggiornamento, migrazione di siti web
- formazione e supporto al personale su applicazioni in uso o di nuova installazione
- ricerca, configurazione e utilizzo di soluzioni open source per lo svolgimento di attività e servizi dell'Ente
- monitoraggio del sistema informativo e dei server sulle diverse piattaforme presenti nell'Ente
- gestione infrastrutture
- conoscenza approfondita dei sistemi operativi in qualsiasi ambiente
- assistenza, supporto sistemistico, tecnico e funzionale per le attività inerenti al popolamento delle banche dati e loro mantenimento ed eventuale installazione
- help desk agli uffici per problemi riguardanti tematiche informatiche in genere
- esecuzione delle attività tecniche pianificate e mantenimento dei report delle attività effettuate
- attività sistemistiche per il mantenimento del corretto funzionamento del sistema (server, personal computer e periferiche in genere)
- installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente
- installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e sistemi operativi
- gestione delle attività di backup e ripristino dei dati
- attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza degli utenti
- esperienza lavorativa con uguali mansioni in almeno un Ente Pubblico (Comune superiore ai 15.000 abitanti, Provincia, etc...)
- ogni altra competenza prevista dal capitolato speciale d'appalto