



COMUNE DI APRILIA

Provincia di Latina

IX SETTORE

Staff dei Servizi ed Uffici del Segretario Generale

www.comune.aprilia.lt.it

segreteria generale@comune.aprilia.lt.it

Capitolato speciale

Servizio di assistenza e gestione del sistema informatico del Comune di Aprilia con funzione di Amministratore di rete e di sistema

ART. 1 – Oggetto del contratto

1. Il presente capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti tecnici del servizio di gestione del sistema informatico del comune di Aprilia, con funzione di Amministratore di rete e di sistema, manutenzione di Help Desk per interventi lato Client/Server e supporto alla tutela della riservatezza dei dati personali (limitatamente ai dati informatici), ai sensi del regolamento europeo privacy UE/2016/679 c.d. GDPR general data protection, e supporto alla redazione di specifiche misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali con modalità informatizzate, in particolare supporto alla redazione della sezione 3 del registro dei trattamenti dei dati personali del Comune di Aprilia approvato con deliberazione G.C. n. 70 del 3.05.2019 e modificato/integrato con deliberazione n. 39 del 30.04.2020.

2. Una descrizione dell'infrastruttura comunale è riportata nella Relazione tecnica che costituisce componente del Progetto tecnico Allegato n. 1 dei documenti di gara.

ART. 2 – Durata

1. La durata del presente contratto è pari ad anni 3 (tre) decorrenti dalla data della sottoscrizione del contratto.

2. L'ente si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, agli stessi prezzi patti e condizioni, per una durata pari a 2 anni. L'amministrazione esercita tale facoltà comunicandola all'impresa affidataria mediante posta elettronica certificata entro due mesi dalla scadenza del contratto originario.

3. L'amministrazione potrà inoltre disporre la proroga del presente contratto per un tempo non superiore a mesi 6 (sei) dalla sua scadenza o, comunque, limitatamente al periodo necessario per l'espletamento della procedura finalizzata all'individuazione del nuovo soggetto gestore del servizio. L'impresa affidataria si impegna ad assicurare la prosecuzione del servizio sino all'individuazione del nuovo affidatario del servizio.

ART. 3 – Importo contrattuale e corrispettivo del servizio

1. L'importo massimo complessivo presunto dell'appalto, a norma dell'articolo 35, comma 4, del D. Lgs 50/2017, è pari ad € 384.650,00 (esclusa IVA), esclusi € 350,00 per oneri di sicurezza non soggetti a ribasso d'asta, di cui € 210.000,00 per i primi 3 anni ed € 140.000,00 per l'eventuale rinnovo di 2 anni ed infine € 35.000, 00 per la eventuale proroga nelle more della conclusione della procedura di gara per il nuovo affidamento, il tutto oltre IVA al 22%.

ART. 4 Modalità di pagamento - fatturazione del corrispettivo e obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

1. Il corrispettivo dovuto per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai servizi del presente capitolato è condizionato alla produzione del report nelle modalità previste all'art. 7 del presente capitolato, previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione del D.U.R.C.
2. La fattura elettronica ai sensi dell'art. 21, comma 1, DPR 633/72 e del D.M. n. 55 del 03.4.2013, dovrà riportare il CIG, essere emessa ogni bimestre e dovrà essere inviata a: protocollogenerale@pec.comune.aprilia.lt.it.
3. L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.
4. I pagamenti saranno effettuati mediante mandati emessi dalla Tesoreria comunale Monte dei Paschi di Siena – 04011 Aprilia (LT), a mezzo emissione di bonifico bancario sul conto corrente dedicato dell'impresa.

ART. 5 – Sede di svolgimento del contratto

1. La S.A. assegnerà un locale, sito nella sede di Via dei Bersaglieri, per lo svolgimento del servizio, lo stesso sarà adibito anche a locale tecnico di deposito materiale informatico. L'affidatario è responsabile del locale tecnico e di quanto contenuto all'interno.
2. Il servizio oggetto del presente contratto dovrà essere gestito nell'ambito delle sedi istituzionali del Comune di Aprilia, nello specifico:
 - Piazza Roma
 - Piazza dei Bersaglieri e Via dei Bersaglieri
 - Viale Europa comando di Polizia Locale
 - Via Portogallo sede Ecocentro
 - Piazza Marconi Biblioteca Comunale.

ART. 6 – Attività richieste

1. In assenza di una struttura interna dotata di specifiche professionalità, l'Ente ritiene di doversi avvalere, per il necessario supporto tecnico sistemistico ed informatico, di una società alla quale affidare la completa gestione delle dotazioni hardware e software utilizzate nello svolgimento delle attività.
2. Sono compresi nel termine hardware i PC (Storage USB, Firme digitali, chiavi elettroniche, periferiche di input e webcam), i Server, storage NAS e SAN, gli apparati di rete attivi (Router, Switch, Access Point, Firewall etc), i Centralini telefonici (PBX, Terminali Digitali e Analogici, Voip, Fax etc) e le periferiche di scansione e di stampa (Scanner, Plotter, Fotocopiatrici a Colore e B&W), i gruppi di continuità UPS in generale.
3. Sono compresi, nel termine software, sia i sistemi operativi che gli applicativi gestionali utilizzati dagli Uffici comunali. L'affidatario dovrà quindi garantire il funzionamento e l'aggiornamento di questi ultimi con particolare attenzione ai sistemi centrali (application server e RDBMS), la gestione della sicurezza (assegnazione indirizzi IP riservati, gestione dei privilegi e delle autorizzazioni secondo gli attuali requisiti di legge e secondo le policy definite dal Comune, installazione e gestione di sistemi antivirus, firewall e backup), l'help desk per il personale dell'Ente, la software distribution in collaborazione con il Comune e tutto quanto necessario per il miglior funzionamento delle strutture.
4. L'affidatario dovrà garantire il corretto funzionamento degli ambienti tecnologici tenendo sotto controllo i server e i software installati presso di essi e le apparecchiature di servizio (condizionamento, UPS e gruppi elettrogeni, ecc.) provvedendo a coordinare e attivare l'intervento delle società che hanno specifici incarichi di manutenzione da parte del Comune e di tutti i futuri acquisti e/o installazioni.
5. L'affidatario dovrà, inoltre, segnalare alla SA tutte le eventuali disfunzioni del sistema informatico e di rete (software, hardware, gestionale, fonia, ecc) proponendo al contempo quanto necessario affinché il Comune possa procedere all'individuazione di operatori economici esterni (nei tempi necessari per non interrompere il servizio), laddove l'intervento sia escluso dal presente appalto e quindi non possa intervenire direttamente l'affidatario.
6. Le attività sinteticamente sopra esposte sono dettagliate nell'art. 9 del presente capitolato.

7. Si precisa che la configurazione del sistema è in continua evoluzione, per cui la descrizione riportata rappresenta la fotografia attuale ma non è da considerarsi del tutto esaustiva rispetto a quello che sarà il sistema da gestire nei prossimi mesi.

ART. 7 – Reportistica

1. Per tutta la durata del contratto, il contraente produrrà documentazione esplicativa delle varie attività espletate. Il report deve essere consegnato unitamente alla fattura, con cadenza bimestrale e conterrà, in particolare, un elenco sintetico ed un elenco dettagliato delle attività svolte nel periodo, le attività programmate o da programmare per mantenere i sistemi efficienti ed aggiornati.

2. Per le attività che rientrano negli interventi classificati di 1° grado di cui all'art. 11 del presente capitolato, oltre all'inserimento nel report bimestrale, deve essere consegnata un'apposita relazione immediatamente dopo la chiusura dell'intervento.

3. L'affidatario realizzerà e manterrà aggiornato un registro contenente i dati essenziali sui server, sui client e sugli utenti degli applicativi e dei servizi. Tale registro conterrà, inoltre, una sezione con tutti gli interventi eseguiti in base al presente Capitolato. Il RUP effettua controlli semestrali sull'aggiornamento e la completezza del registro.

4. Il contraente dovrà predisporre tutta la documentazione necessaria a garantire la corretta gestione del sistema documentando:

- la disposizione fisica di tutte le risorse hardware utilizzate negli uffici del Comune (inventario delle risorse tecnologiche e loro collocazione fisica) entro 6 mesi dalla data della stipula del contratto. Queste informazioni saranno contenute in un database esterno consultabile tramite metodologie e strumenti sviluppati su tecnologie standard. Sarà predisposto un sistema di reportistica connesso alle informazioni contenute nel suddetto database, quindi aggiornato in tempo reale;
- le procedure messe in atto, e replicabili, per la creazione automatica di oggetti standard della configurazione, da usare in fase di gestione dell'ampliamento delle risorse tecnologiche;
- le procedure messe in atto per il trattamento e la visualizzazione delle informazioni di gestione delle infrastrutture (per esempio la gestione delle informazioni SIP e di pagamento on line);
- i tracciati log delle macchine collegate alla rete locale, riportati su un opportuno database esterno;
- tutte le altre procedure necessarie a garantire la gestione corretta del sistema.

ART. 8 - Organizzazione e personale tecnico

1. Il personale tecnico coinvolto nelle attività dovrà essere pari almeno a due unità e dovrà essere opportunamente qualificato e dotato di tutta la strumentazione necessaria a svolgere le mansioni assegnate/attribuite che costituiscono parte integrante del servizio reso al Comune.

2. Il Comune si riserva il diritto di valutare la competenza del personale fornito chiedendone la sostituzione o la riqualificazione entro congruo periodo di tempo ove lo ritenga necessario. In caso di sostituzione di un addetto dovuta a ragioni aziendali, il contraente garantisce l'affiancamento della risorsa sostitutiva per un periodo minimo di 30 giorni lavorativi, senza creare disservizi o oneri aggiuntivi al Comune.

3. Il servizio di assistenza oggetto del presente capitolato dovrà essere prestato con il seguente orario: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 16:00, il Martedì e il Giovedì dalle ore 8:00 alle 18:00. L'assistenza sarà prestata garantendo la presenza presso la sede comunale almeno per il 70% delle ore di lavoro, e comunque sempre nelle situazioni di particolari criticità nelle quali l'Ente lo reputi necessario.

4. Gli interventi di manutenzione saranno attivati in modo autonomo dall'affidatario e/o su segnalazione dell'Ente. Per ciascuna attività di manutenzione straordinaria, l'affidatario dovrà redigere un dettagliato rapporto tecnico (comprensivo delle certificazioni, ove richiesto) da sottoporre al RUP ai fini di un controllo di qualità.

5. L'affidatario, dopo aver definito le nuove password di amministratore, avrà cura di attribuirne una al soggetto indicato dal RUP, scelto tra il personale addetto alla Segreteria Generale. Ciò non è richiesto ai fini di integrare l'attività di supporto tecnico e assistenza, ma solo per svolgere attività di pianificazione, valutazione e coordinamento delle prestazioni richieste e necessarie.

6. Il personale della Segreteria Generale, già in possesso delle chiavi dei locali CED, è autorizzato ad accedere, senza preavviso all'affidatario, agli stessi locali quando necessario, in situazioni di emergenza o per sopralluoghi periodici ai quali possono fare seguito proposte di soluzioni di

miglioramento di eventuali problematiche riscontrate. Spetta alla S:A., predisporre un apposito registro, da tenersi negli stessi locali, sul quale verranno registrati gli orari di entrata e di uscita del personale e il nominativo della persona che ha effettuato l'accesso.

ART. 9 - Servizi richiesti

1. Tutte le prestazioni oggetto del servizio affidato dovranno essere fornite per tutta la durata del contratto in maniera continuativa e tutte le attività tecniche devono essere svolte presso l'Ente.
2. L'affidatario dovrà mettere a disposizione del Comune, a decorrere dai dieci giorni successivi dalla data di sottoscrizione del contratto, un servizio per la ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione ed assistenza tecnica per malfunzionamenti delle apparecchiature e/o i difetti del software, che costituisca, per gli utenti, un unico punto di accesso per tutte le richieste di assistenza riguardanti l'uso delle piattaforme tecnologiche informatiche e/o la risoluzione di problemi specifici.
3. L'affidatario dovrà comunicare uno o più numeri telefonici mobili di riferimento provvisti dell'applicativo di messaggistica whats'app per la condivisione di immagini utili alle tempestive valutazioni del caso e per le richieste di assistenza e dovranno essere attivi per l'intera durata del contratto. Un indirizzo e-mail dedicato sarà fornito dall'Ente con relativa password di accesso.
4. Il servizio prestato dovrà comprendere l'assistenza in Help Desk – cioè l'intervento attivato a seguito di segnalazione di malfunzionamenti – e il monitoraggio in via continuativa e autonoma della perfetta funzionalità del sistema informatico comunale. Dovrà essere effettuata la gestione operativa dei locali tecnologici (CED) garantendo la verifica della funzionalità degli impianti logistici generali (elettrico, condizionamento, ecc.) e, qualora necessario, attivazione delle strutture responsabili per il ripristino delle funzionalità. Infine l'affidatario dovrà garantire la cura e gestione dell'infrastruttura Lan e assistenza remota centralizzata.
5. L'affidatario, entro 5 giorni successivi alla sottoscrizione del contratto, comunica il nominativo della persona fisica che assumerà l'incarico di Amministratore di sistema.

9.1 Gestione, controllo e manutenzione delle stazioni di lavoro

1. Per tutte le risorse informatiche dell'infrastruttura dovrà essere prevista la gestione della manutenzione sia correttiva che evolutiva (intesa come aggiornamento di modesta entità, come ad esempio espansione di memoria RAM, di dischi, di periferiche quali masterizzatori, tastiere, mouse, etc.). Tale attività dovrà essere svolta anche per alcune periferiche diverse, quali ad esempio le stampanti multifunzione.
2. Dovranno essere effettuati la gestione e monitoraggio degli accessi degli utenti di dominio, creazioni nuove utenze, eliminazione utenze non più necessarie, reset password account su richiesta, prevenzione e pulizia di sistemi infettati da malware, gestione manutenzione e monitoraggio di caselle email con backup schedulato e svuotamento, soprattutto delle PEC più soggette a saturazione dello spazio.
3. Sarà compito del contraente avere sotto il proprio controllo il quadro delle scadenze dei contratti di garanzia/manutenzione in essere con riferimento all'attrezzatura in uso, in modo da poter provvedere a comunicare al Comune le scadenze con adeguato anticipo (almeno 90 giorni), in modo tale che sia possibile provvedere, ove già non si sia attivata, al rinnovo degli stessi senza che intervenga alcuna soluzione di continuità.
4. Circa le misure organizzative per l'utilizzo degli strumenti informatici queste dovranno essere coerenti con il Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici e per la disciplina delle procedure da seguire nelle ipotesi di data breach, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.182 del 25/10/2019, Allegato n. 7 ai documenti di gara; dovrà essere effettuata la gestione del servizio di Antivirus centralizzato e dovrà essere mantenuto aggiornato l'archivio degli indirizzamenti IP statici e il controllo di quelli assegnati dinamicamente dal DHCP. Sarà cura della società far rispettare quanto indicato nel Regolamento succitato.
5. Dovrà essere garantita la gestione centralizzata dei backup e della definizione dei profili dell'utenza.
6. Nel dettaglio il supporto tecnico dovrà operare nei seguenti ambiti operativi:

A) Manutenzione sia hardware che software dei PC Client:

- installazione e configurazione dei dispositivi informatici e/o affiancamento e coordinamento della società fornitrice, nelle corrispondenti operazioni, nel caso di nuove acquisizioni di materiale;
- assistenza logistica nelle movimentazioni;
- configurazione degli accessi di rete;
- configurazione delle stampanti (locali e di rete) e/o affiancamento e coordinamento della società fornitrice, nelle corrispondenti operazioni, nel caso di nuovi acquisti di materiale;

- assemblaggio/installazione di periferiche;
- interventi relativi a problemi di accesso alla rete;
- soluzione di anomalie del Sistema Operativo;
- soluzione di problemi relativi ai driver di periferica e di stampa;
- reinstallazione del sistema operativo e dei software di base;

B) Configurazione dei PC Fissi e Portatili in dotazione agli utenti, come da standard definiti dall'Agid e dalla stazione appaltante, includendo:

- le regole che definiscono i criteri di sicurezza;
- interventi eventuali sugli applicativi standard utilizzati dagli utenti per garantirne la piena funzionalità, come ad esempio la Suite Office, i software di internet working, antivirus e quant'altro necessario alla completa funzionalità dei PC nell'ambiente di lavoro;
- interventi per risolvere eventuali malfunzionamenti delle applicazioni proprietarie di ausilio all'esecuzione delle attività di competenza.

9.2 Servizio di Help Desk

Il servizio prevede il supporto agli utenti, la gestione degli Account, l'assistenza tecnica per tutte le problematiche connesse alla gestione dei dati, delle banche dati e dei programmi utilizzati. In particolare:

- installazione e configurazione dei dispositivi informatici e/o affiancamento e coordinamento della società fornitrice, nelle corrispondenti operazioni, nel caso di nuove acquisizioni di materiale;
- assistenza logistica nelle movimentazioni fisiche di client e periferiche;
- configurazione degli accessi di rete;
- configurazione delle stampanti (locali e di rete) e/o affiancamento e coordinamento della società fornitrice, nelle corrispondenti operazioni, nel caso di nuovi acquisti di materiale;
- assemblaggio/installazione di periferiche;
- interventi relativi a problemi di accesso alla rete;
- soluzione di anomalie del Sistema Operativo;
- soluzione di problemi relativi ai driver di periferica e di stampa;
- ripristino/reinstallazione del sistema operativo e dei software di base;
- gestione e monitoraggio degli accessi degli utenti di dominio, creazioni nuove utenze, eliminazione utenze non più necessarie e reset password account su richiesta dell'Ufficio di Segreteria Generale e successiva comunicazione di conferma avvenuta operazione;
- prevenzione e pulizia di sistemi infettati da malware/virus;
- manutenzione e monitoraggio di caselle e-mail con backup schedulati e svuotamento, soprattutto delle PEC più soggette a saturazione dello spazio;
- configurazione accessi VPN tra diverse sedi;
- configurazione accessi VPN e configurazione dei client per l'accesso esterno alle risorse locali;
- supporto agli utenti, gestione degli Account, assistenza tecnica per tutte le problematiche connesse alla gestione dei dati, delle banche dati e dei programmi utilizzati;
- supporto agli utenti nelle fase di backup e ripristino dei dati in caso di guasto o cancellazione accidentale;
- supporto nella fase di rilascio di nuovi software applicativi nelle attività di "Problem Determination" e "Problem Solving".

9.3 Gestione dei Server e degli ambienti tecnologici

1. Il contraente dovrà provvedere alla gestione dei Server presenti negli ambienti tecnologici, che hanno funzioni del tipo di DB server, File e Storage server, Application server, WEB server, FTP server, e di tutti gli altri apparati necessari per il loro corretto funzionamento (condizionamento, rete elettrica, generatore di emergenza).

2. Per tali computer devono essere garantite le operazioni di accensione e spegnimento, quando necessari, il monitoraggio del funzionamento, ivi compresa l'alimentazione di emergenza e gli UPS, il controllo degli allarmi hardware/software, e l'installazione di aggiornamenti dei sistemi operativi e degli applicativi.

3. Deve essere garantita la sorveglianza sulla funzionalità hardware/software, nonché il monitoraggio dei permessi di accesso alle risorse da parte degli utenti.

4. In particolare dovranno essere forniti i seguenti servizi:

- manutenzione hardware correttiva, da effettuarsi in caso di malfunzionamento e/o guasto degli elaboratori e/o delle singole componenti;
- manutenzione hardware preventiva, da effettuarsi annualmente oppure ad intervalli prestabiliti in funzione delle caratteristiche tecniche dei componenti, oppure all'inizio del periodo non coperto da garanzia standard (per i sistemi per i quali la garanzia scade durante il periodo di validità del contratto);
- assistenza sistemistica specialistica da erogarsi in modo continuativo per garantire il corretto funzionamento dei servizi ospitati su alcuni server secondo le necessità, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dall'Agenzia;
- servizio di monitoraggio traffico dati per prevenire gli eventi che possano compromettere le funzionalità dei server e dei servizi su di essi ospitati, al fine di garantire una continuità di servizio ottimale;
- gestione operativa della sala macchine.

9.4 Gestione dei back up

1. La gestione dei back up avviene su Nas e San dedicati. Il servizio prevede le attività di supporto sistemistico necessarie al corretto mantenimento della funzionalità dei sistemi. Tali attività dovranno essere fornite in modo continuativo per garantire il funzionamento dei servizi ospitati sugli elaboratori server, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dall'Ente.

2. Il servizio dovrà garantire:

- il monitoraggio continuo dei sistemi al fine di prevenire malfunzionamenti;
- il completo ripristino funzionale dei sistemi e degli ambienti software in caso di guasto o malfunzionamento;
- l'aggiornamento dei prodotti software installati secondo le specifiche tecniche proprie dei singoli ambienti e le norme di sicurezza stabilite per le Pubbliche Amministrazioni e definite dall'Ente;
- la gestione operativa dei servizi applicativi comuni e la gestione di tutte le risorse di elaborazione proprie dei sistemi nel loro complesso (installazione di sistemi, software di base, software di ambiente, software applicativo);
- configurazione di nuovi servizi in ambienti esistenti;
- configurazione e gestione di utenti per l'accesso ai servizi comuni erogati sulla rete;
- esecuzione dei salvataggi periodici differenziati per tipologie (es. database e file generici) per i server e i client presenti con relativi ambienti software sulla base delle specifiche dettate dalla stazione appaltante. Per i database, cartelle condivise e ogni tipologia di file creato da ogni singolo utente in rete o in locale, i salvataggi devono avvenire ogni giorno ad un orario prestabilito e devono essere incrementali in riferimento alla giornata lavorativa precedente.

9.5 Gestione e manutenzione apparati attivi e armadi rack

1. Per gli apparati attivi di rete il contraente dovrà garantire i seguenti servizi:

- manutenzione hardware correttiva, da effettuarsi in caso di malfunzionamento e/o guasto degli apparati e/o di singole componenti;
- monitoraggio traffico dati per prevenire le problematiche che possano compromettere le funzionalità della Rete, al fine di garantire una continuità di servizio ottimale;
- assistenza sistemistica specialistica da erogarsi in modo continuativo per garantire il corretto funzionamento dei servizi ospitati su tali apparati, secondo le necessità, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dall'Ente;
- supporto e assistenza all'installazione di nuovi apparati;
- gestione degli armadi rack ed interventi fisici sui patch-cord (su switch e patch-panel) su richiesta ed indicazioni della stazione appaltante. Quest'ultima potrà richiedere in qualsiasi momento un'ispezione degli armadi per verificarne la non manomissione.

2. Il contraente effettuerà un monitoraggio continuo sul complesso degli apparati per prevenire gli eventi che possano compromettere le funzionalità della rete, che si potranno verificare sui cablaggi e sulle componenti elettriche, elettroniche e sui sistemi operativi di tutti gli apparati di rete installati presso le sedi dell'Ente, come elencate all'art. 5 comma 2.

9.6 Gestione della sicurezza informatica

Il contraente dovrà garantire che su tutte le infrastrutture utilizzate per l'implementazione dei servizi informatici interni ed esterni siano adottate le misure di sicurezza rispondenti almeno ai seguenti requisiti minimi:

- attuazione delle misure minime organizzative e tecniche previste dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- attuazione delle misure organizzative e tecniche per il contrasto di accessi e attività indesiderate, sia da parte di operatori che di software malevolo, all'interno dell'infrastruttura dell'Ente (firewall, antivirus, content filtering, autenticazione e autorizzazione...);
- attuazione di tutte le misure necessarie al contenimento e alla neutralizzazione dei tentativi di manomissione o di compromissione della funzionalità delle infrastrutture tecnologiche dell'Ente;
- aggiornamento di firmware, software di base e applicativo, con applicazione di patch o service pack.

9.7 Supporto Sistemistico del sistema informatico

Il contraente dovrà:

- definire e implementare il dominio e l'architettura di rete;
- ottenere e mantenere le migliori prestazioni possibili con l'hardware a disposizione (ottimizzazione delle risorse);
- eseguire configurazioni di sistema opportune e/o richieste;
- eseguire correttamente e tempestivamente le operazioni pianificate in generale;
- pianificare la corretta esecuzione di operazioni di back up;
- applicare le patch e gli aggiornamenti necessari ai sistemi e sottosistemi (sistemi operativi Server/client, software e gestionali);
- analizzare i file di log;
- monitorare la struttura e gli apparati di rete;
- collaborare con i fornitori IT per tutte le attività ad essi collegate (attività di ripristino sistemi o periferiche);
- sviluppare la documentazione del sistema informatico;
- installare nuovi applicativi e gestionali comprese future implementazioni;
- realizzare soluzioni di disaster recovery e sistemi per evitare l'interruzione dei servizi secondo le specifiche indicate dall'Ente;
- fornire supporto nella definizione e implementazione di soluzioni relative alla sicurezza dei sistemi;
- fornire supporto all'RSPP nella messa in sicurezza di tutti i dispositivi gestiti e degli utenti utilizzatori nel rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro.

9.8 Alfabetizzazione informatica degli utenti.

1. Dovranno essere programmate, di concerto con il Comune, e organizzate sessioni di formazione al personale dipendente su temi specifici che verranno riconosciuti di interesse. Ciò allo scopo di aumentare progressivamente il livello di consapevolezza del personale nell'utilizzo di apparecchiature informatiche e renderlo più autonomo nelle attività di individuazione e risoluzione dei problemi caratterizzati da minima rilevanza ed entità.

2. Dovrà essere garantito il supporto per l'alfabetizzazione e/o l'affiancamento informatico degli utenti per i nuovi software o per gli aggiornamenti degli attuali.

ART. 10 - Amministratore di rete e di sistema.

1. L'aggiudicatario assumerà il ruolo di Amministratore di rete e di sistema e avrà l'obbligo di indicare la persona fisica che sarà materialmente incaricata delle relative competenze e assumerà le conseguenti responsabilità.

2. Nell'ambito della complessiva attività di assistenza informatica di cui all'articolo 9, l'Amministratore di rete e di sistema effettua il coordinamento delle e la vigilanza sulle attività svolte e rappresenta l'interlocutore privilegiato per il RUP del presente contratto in ordine alle azioni da intraprendere per miglioramenti, implementazioni della rete, gestione delle criticità.

3. Competenze peculiari dell'Amministratore di rete e di sistema sono le seguenti:

- classificare le banche dati e organizzare, gestire e vigilare tutte le operazioni di trattamento di dati personali effettuate con modalità e supporti elettronici, affinché sia garantito il rispetto delle previsioni normative vigenti in materia da parte di tutto il personale dell'Ente;

- definire, implementare e aggiornare – nell’ambito del complessivo sistema di trattamento dei dati personali definito e applicato dal Comune di Aprilia – un sistema di sicurezza informatico idoneo a rispettare le prescrizioni dell’art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679;
- impostare e gestire il sistema di profilazione e autenticazione informatica per l’accesso ai dispositivi e agli applicativi software del personale, in relazione alle specifiche mansioni svolte e al trattamento di dati personali, svolgendo anche la funzione di custode delle copie delle credenziali nonché procedere alla disattivazione dei codici identificativi personali e delle password in caso di perdita della qualità che consentiva all’utente o incaricato l’accesso a dispositivi e applicativi e in caso di denuncia di smarrimento o di avviso di possibile diffusione involontaria a terzi;
- implementare adeguati programmi antivirus, firewall e altri strumenti (software o hardware) atti a garantire la massima misura di sicurezza dei sistemi informatici utilizzati per il trattamento dei dati personali, in base alle conoscenze acquisite e al progresso tecnologico, verificandone costantemente l’installazione, l’aggiornamento e il corretto funzionamento;
- adottare tutti i provvedimenti necessari ad evitare la perdita o la distruzione, anche solo accidentale, dei dati personali: in particolare, assicurare e gestire sistemi di salvataggio e di ripristino dei dati (back-up/recovery), anche automatici, vigilando sulle procedure attivate in struttura. L’Amministratore di sistema dovrà anche assicurarsi della qualità delle copie di back-up dei dati;
- adottare procedure per la custodia delle copie di sicurezza dei dati e per il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi;
- predisporre un piano di controlli periodici, da eseguire con cadenza almeno semestrale, atti a verificare l’efficacia delle misure di sicurezza adottate.

ART. 11 Attività di aggiornamento del sistema

Le attività di aggiornamento dei sistemi operativi, aggiornamento dei gestionali e tutte quelle attività che possono essere schedate e non considerate urgenti, vanno sempre ed esclusivamente effettuate fuori dagli orari di operatività degli uffici che possono variare a seconda delle necessità dell’Ente e con preventiva comunicazione via mail almeno 48 ore prima dell’attività.

Art. 12 Classificazione degli interventi

1. Gli interventi sono classificati in base al grado di importanza e di urgenza in relazione alle conseguenze sulla capacità degli Uffici interessati di svolgere l’ordinaria attività, attribuendo particolare rilevanza all’attività di erogazione dei servizi all’utenza.

2. Gli interventi sono differenziati in tre livelli a seconda del grado di importanza ed urgenza e la riconduzione dell’intervento al corretto livello è effettuata dal personale che svolge il servizio secondo le indicazioni che seguono:

- **1° Grado** interventi urgenti e non prorogabili:

Tipologia guasto	Grado di incidenza	Impatto	Tempi di risoluzione
Blocco software gestionale (Datagraph)	Alto	Servizi al cittadino non erogabili	5 ore
Intrusione virus server primari	Alto	Blocco delle attività per pulizia e ripristino	5 ore
Guasti hardware alla Lan (dorsali, fibre ottiche, connettori, ecc da CED vs rack di servizio, inclusi guasti su switch ecc.)	Alto	Blocco delle attività per l’area servita dal rack interessato	5 ore
Blocco e malfunzionamenti delle stampanti al Front Office	Alto	Mancata stampa ed erogazione documentazione cartacea al cittadino	5 ore
Spegnimento dei server a seguito di black out	Alto	Servizi al cittadino non erogabili	5 ore
Indisponibilità dei server in caso di crash del sistema operativo e/o dei servizi	Alto	Servizi al cittadino e attività degli uffici, rispettivamente, non erogabili e non disponibili	5 ore

- **2° Grado** interventi che possono essere gestiti con meno urgenza in quanto non precludono l’operatività dell’Ufficio interessato, ma che devono essere effettuati in un tempo congruo poiché ne

limitano fortemente l'attività. Il tempo congruo è definito nel termine massimo di 3 gg. lavorativi. Esemplicativamente si riportano i seguenti interventi riconducibili a quelli di 2° grado:

Tipologia guasto	Grado di incidenza	Impatto
Sostituzione di un PC o altra periferica	medio	Mancata riconsegna, limitazione attività

• **3° Grado** interventi non urgenti per i quali l'attività necessaria può essere pianificata di concerto con l'Ufficio interessato e con l'Ufficio di Segreteria Generale. In ogni caso questo tipo di interventi non può interferire e/o ritardare gli interventi rientranti nel 1° e 2° grado.

3. A seconda del grado di rilevanza dell'intervento è stabilito un termine diverso per la risoluzione del problema. Analogamente, a seconda del grado di rilevanza dell'intervento è richiesta una diversa modalità di report dell'attività prestata e della soluzione operata. Nel successivo art. 13 il dettaglio dei tempi per la risoluzione dei malfunzionamenti da rispettare.

Art. 13 Penali

1. Il Comune si riserva la facoltà di applicare le penali di seguito descritte, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'affidatario e da questo comunicate all'Ente nel termine massimo di 10 giorni dall'avvenuta ricezione della contestazione. La nota di addebito formale nei confronti del contraente viene protocollata e inviata a mezzo PEC.

2. Queste le penali applicabili in relazione ai corrispondenti inadempimenti:

a) **per gli interventi classificati di 1° Grado** ovvero interventi urgenti e non prorogabili:

decorso il termine di 5 ore dalla segnalazione fissato per la risoluzione del problema, se la S.A. verifica il persistere del malfunzionamento avvia il procedimento per l'applicazione della penale nella misura di seguito determinata. La penale sarà eventualmente applicata in misura giornaliera per una somma pari allo 0,5 per mille dell'importo contrattuale netto. Il calcolo della misura giornaliera viene effettuato a partire dalla scadenza delle 5 ore e per le successive 24.

b) **per gli interventi classificati di 2° Grado** ovvero interventi non urgenti che possono essere effettuati entro 3 giorni lavorativi:

decorso il termine di 3 giorni lavorativi dalla segnalazione fissato per la risoluzione del problema, se la S.A. verifica il persistere del malfunzionamento avvia il procedimento per l'applicazione della penale nella misura di seguito determinata. La penale sarà eventualmente applicata in misura giornaliera per una somma pari allo 0,3 per mille dell'importo contrattuale netto. Il calcolo della misura giornaliera viene effettuato a partire dalla scadenza del terzo giorno lavorativo e per le successive 24 ore calcolate secondo l'orario di lavoro dell'affidatario (art. 8 comma 3).

c) **per gli interventi classificati di 3° Grado** ovvero interventi non urgenti che possono essere pianificati:

decorso il termine che è stato definito di concerto con l'Ufficio interessato e con l'Ufficio di Segreteria Generale se la S.A. verifica il persistere del malfunzionamento avvia il procedimento per l'applicazione della penale nella misura di seguito determinata. La penale sarà eventualmente applicata in misura giornaliera per una somma pari allo 0,3 per mille dell'importo contrattuale netto a partire dalle 24 ore successive al termine di volta in volta definito. Le 24 ore saranno calcolate secondo l'orario di lavoro del contraente (art. 8 comma 3 del presente capitolato);

d) **per la mancata consegna dei report** di cui all'art. 7:

decorso il termine che è stato assegnato con la nota di sollecito a firma del RUP, in seguito alla verifica del mancato adempimento, se la S.A. verifica il persistere dell'inadempimento avvia il procedimento per l'applicazione della penale nella misura di seguito determinata. La penale sarà eventualmente applicata in misura giornaliera per una somma pari allo 0,3 per mille dell'importo contrattuale netto a partire dalle 24 ore successive al termine di volta in volta definito. Le 24 ore saranno calcolate secondo l'orario di lavoro del contraente (art. 8 comma 3 del presente capitolato);

e) **per la sostituzione di personale** cui il contraente abbia dato luogo senza rispettare il periodo di affiancamento di 30 giorni previsto dall'art. 8 comma 2 del presente capitolato:

decorso il termine che è stato assegnato con la nota di sollecito a firma del RUP, in seguito alla verifica del mancato adempimento, se la S.A. verifica il persistere dell'inadempimento avvia il procedimento per l'applicazione della penale nella misura di seguito determinata. La penale sarà eventualmente applicata in misura giornaliera per una somma pari allo 0,3 per mille dell'importo contrattuale netto a partire dalle 24 ore successive al termine di volta in volta definito. Le 24 ore saranno calcolate secondo l'orario di lavoro del contraente (art. 8 comma 3 del presente capitolato).

3. L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non preclude il diritto del Comune di Aprilia

di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni conseguenti al ritardo, ex art. 1382 c.c.

4. In caso di reiterate irregolarità o di gravi ritardi nell'esecuzione degli obblighi contrattuali, nei casi di grave inadempienza o qualora l'ammontare complessivo delle penali raggiunga il 10% del valore dell'importo contrattuale, il Comune si riserva la facoltà di risolvere il contratto, salvo il risarcimento del danno ulteriore, in applicazione dell'art. 108 del Codice dei contratti pubblici.

5. Il comune, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della cauzione definitiva, presentata a garanzia del corretto ed esatto adempimento dell'appalto, senza bisogno di diffida o di procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto al fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche per i corrispettivi maturati.

ART. 14 - Responsabilità dell'affidatario

1. Il contraente è l'unico responsabile della gestione del servizio, nonché dell'esecuzione dei lavori strumentali al servizio, sotto il profilo giuridico, tecnico, economico e finanziario.

2. In particolare il contraente si impegna, per tutta la durata del contratto di servizio, a tenere manlevato e indenne il Comune di Aprilia da ogni e qualsiasi danno che possa derivare a terzi e/o da qualunque pretesa di qualsivoglia genere avanzata da terzi in dipendenza od in occasione di attività compiute in attuazione delle disposizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta presentata in sede di gara, nel contratto di servizio, e negli atti ad essi allegati, e, assumendosi ogni relativa responsabilità civile, penale e amministrativa, con conseguente esonero di qualsiasi responsabilità presente e futura in capo al Comune di Aprilia.

3. Il contraente libera, pertanto, il Comune di Aprilia da ogni e qualsiasi onere e rischio assumendosi ogni responsabilità in ordine ai danni diretti o indiretti che potessero derivare dalla gestione del servizio, e dall'eventuale esecuzione del servizio per azioni od omissioni proprie e/o dei suoi dipendenti e/o di terzi.

4. La sorveglianza ed i controlli da parte del Comune di Aprilia non diminuiscono o sostituiscono la responsabilità del contraente e/o di terzi in relazione agli obblighi nascenti dall'affidamento.

ART. 15 Clausola risolutiva espressa

La stazione appaltante potrà risolvere di diritto il contratto di servizio, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del codice civile, qualora si verifichi anche una sola delle seguenti fattispecie:

- a. sopravvenienza di situazioni preclusive alla stipulazione di contratti con pubbliche amministrazioni;
- b. scioglimento della Società o cessazione della ditta individuale del contraente, per qualsiasi causa;
- c. blocco dei software gestionali in dotazione all'Ente che impedisca l'erogazione dei servizi al cittadino per oltre 5 giorni consecutivi;
- d. inosservanza del divieto di cessione del contratto e cessione del credito o di subcessione della gestione del servizio (art. 20 del capitolato);
- e. reiterati episodi di ingiustificata interruzione o sospensione del servizio;
- f. grave inosservanza degli obblighi previsti dal presente capitolato, dal disciplinare di gara, dall'offerta tecnica presentata in sede di gara, dal contratto di servizio;
- g. mancata ricostituzione della cauzione definitiva entro 30 giorni dall'escussione della stessa (art. 18 comma 2).

ART. 16 Risoluzione per inadempimento previa diffida

Fatti salvi i casi di cui all'art. 15, "*Clausola risolutiva espressa*", quando emerga che il contraente sia venuto meno ad uno qualsiasi degli obblighi previsti dal presente capitolato, dall'offerta presentata in sede di gara, dal contratto di servizio, la S.A. avvierà il procedimento di contestazione di addebito come previsto all'art. 13 comma 1 del presente capitolato. Decorso infruttuosamente il termine fissato senza che il contraente abbia provveduto ad eliminare la situazione di inadempimento ovvero le giustificazioni pervenute non siano ritenute idonee ed esaustive in relazione all'inadempimento, la S.A. potrà risolvere il contratto di servizio.

ART. 17 Recesso e recesso per giusta causa

1. Il recesso da parte della S.A. è disciplinato dall'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

ART. 18 Cauzione definitiva

1. L'affidatario per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 103, del d.lgs. n.50/2016 e s.m.i., pari al 10 per cento dell'importo contrattuale.
2. Nel caso si verificano inadempimenti contrattuali ad opera dell'impresa appaltatrice, la Stazione Appaltante incamererà in tutto od in parte la garanzia di cui al comma precedente, fermo restando che l'impresa stessa dovrà provvedere, ove non sia attivata la procedura di risoluzione del contratto, alla sua ricostituzione entro quindici giorni dalla richiesta del Responsabile del procedimento.
3. La garanzia resta vincolata fino al termine fissato dall'art. 103 comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

ART. 19 Disposizioni a favore dei lavoratori

L'affidatario è obbligato:

- ad applicare al personale impiegato nell'esecuzione del contratto in questione il contratto collettivo nazionale in vigore il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto nel Comune di Aprilia, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;
- a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, previste dalla vigente normativa;
- ad essere in regola con le disposizioni di cui alla Legge 68/1999.

ART. 20 Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

E' fatto divieto alla ditta di cedere, a qualsiasi titolo, il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa e della risoluzione del contratto.

ART. 21 Rinvio alle norme regolamentari e legislative

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si rinvia a quanto stabilito nel disciplinare di gara, al Codice dei contratti pubblici, alle norme del codice civile e all'ulteriore normativa vigente e applicabile.

ART. 22 Foro Esclusivo

Ai sensi dell'art. 28 CpC le parti stabiliscono che per ogni eventuale controversia in ordine all'interpretazione, esecuzione e risoluzione dell'appalto sarà competente il Foro di Latina.