



COMUNE DI APRILIA
Provincia di Latina

**APPALTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'INFRASTRUTTURA DI
RETE E INFORMATICA DEL COMUNE DI APRILIA E NOMINA
AMMINISTRATORE DI SISTEMA**

RELAZIONE TECNICA

Il Comune di Aprilia ha assegnato all'Ufficio di Segreteria Generale la competenza alla gestione del sistema informatico e di rete. Ciò in quanto l'Ufficio ha natura di Ufficio di staff, quindi la sua attività è volta a fornire supporto all'intera struttura organizzativa per la migliore resa dei servizi. Il livello di qualità del funzionamento del sistema informatico costituisce uno dei parametri della qualità dei servizi, sia all'utente interno che esterno, in una situazione nella quale la P.A. sempre più è chiamata a prestazioni di alta specializzazione, a raggiungere capillarmente gli utenti dei servizi pubblici, ad abbattere il digital divide, a costituire e conservare archivi di dati fruibili nei casi di utilità per gli usi più disparati: richieste da organi di controllo, valutazioni di elementi a supporto di decisioni strategiche, verifiche delle ricadute di manovre politiche ecc.

In assenza di una struttura interna dotata di professionalità specifiche in numero adeguato ad effettuare in autonomia la completa gestione delle attrezzature hardware e software utilizzate nello svolgimento delle attività istituzionali, il Comune di Aprilia necessita di individuare un soggetto esterno al quale affidare tale servizio. Tale affidamento verrà effettuato dall'Ufficio di Segreteria Generale tramite una procedura di gara aperta aggiudicata con il sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo il criterio del miglior rapporto tra qualità e prezzo.

Le caratteristiche tecniche di questa procedura di gara sono state definite facendo tesoro dell'esperienza che l'Ufficio ha avuto modo di sviluppare nel corso del precedente affidamento. A differenza di quella precedente, per esempio - che fu affidata con il sistema del maggior ribasso - la gara in questione prevede che venga valutata un'offerta tecnica. Questo perché, in via generale, la capacità di un operatore economico di esporre in maniera chiara ed esaustiva come intende operare nello svolgimento del servizio rende l'idea della sua capacità di costruire un servizio tarato sulle esigenze della stazione appaltante e coerente con le professionalità/risorse strumentali che ha a disposizione o che è in grado di procurarsi per la bisogna. Nel caso specifico le esigenze del Comune sono espresse con un elevato livello di chiarezza e dettaglio all'interno del capitolato speciale, mentre i "punti forti" dell'offerta tecnica sono elencati nel disciplinare di gara, in un



COMUNE DI APRILIA

Provincia di Latina

sistema di valutazione predisposto anch'esso con dovizia di dettagli e indicazioni tecnico-normative.

Il contenuto del capitolato tecnico è costituito, essenzialmente, dall'elenco delle prestazioni che negli ultimi tre anni si è constatato essere quelle necessarie per il Comune di Aprilia, con uno sforzo di dettaglio che consegue all'esigenza di eludere la possibilità di equivoci sul "chi fa cosa". Del tutto innovativa è la parte relativa alla natura dei malfunzionamenti e ai tempi degli interventi ad essi correlati poiché era risultato necessario chiarire meglio la tempistica degli interventi da parte dell'assistenza e anche differenziare tra un intervento e l'altro. In conseguenza di questo è stato costruito un sistema di applicazione delle penali che tiene conto delle sopra citate differenze, oltre ad essere più coerente nell'individuazione della penale per ogni tipo di inadempimento o ritardo nell'adempimento. La particolare attenzione a questi aspetti nasce dalla consapevolezza che la tempestività dei servizi all'utenza, e quindi il corretto rapporto con i cittadini, dipende in larghissima parte dal corretto funzionamento del sistema informatico, cioè dei software che rendono possibile l'erogazione del servizio, per cui il ritardo negli interventi di assistenza, manutenzione, ripristino può generare gravi disservizi o aggravare disservizi già in atto. E' stata mantenuta l'assistenza in help desk con una spinta alla costituzione di un unico punto di accesso delle richieste anche per rendere più agevole il monitoraggio dell'esecuzione degli interventi e del rispetto dei tempi di assistenza. Anche la necessità e la tempistica dei report sulle attività effettuate è stata mantenuta, ma ponendo attenzione alle proposte dei concorrenti sulle modalità con cui il report viene reso, come esplicitato al successivo paragrafo. In generale, infine, le modalità organizzative del servizio dovranno tenere conto della disciplina dettata dal vigente Regolamento sull'utilizzo delle attrezzature e degli strumenti informatici e sulle procedure per la gestione del data breach, approvato con deliberazione G.C. n. 182 del 25.10.2019.

Il capitolato tecnico contiene le prestazioni "di base" che devono essere garantite e le modalità standard con cui devono essere rese. Nell'offerta tecnica, però, ogni operatore economico potrà integrare alcuni aspetti - quali il sistema di reportistica degli interventi e di segnalazione dei malfunzionamenti - secondo le indicazioni fornite all'interno del sistema di valutazione dell'offerta. Ogni parametro di attribuzione del punteggio rende chiaro l'elemento/gli elementi al quale la stazione appaltante è interessata, così da rendere la valutazione estremamente trasparente e l'attribuzione del punteggio discrezionale solo nella misura della discrezionalità tecnica. Parallelamente l'auspicio della stazione Appaltante è quello di ricevere proposte di organizzazione e svolgimento del servizio realmente interessanti e confacenti alle esigenze dell'Ente.

Altro aspetto fondamentale è l'accelerazione che è stata impressa dalla normativa europea nell'ambito della tutela della riservatezza e sicurezza dei dati personali trattati con strumenti informatici. Ciò ha indotto tutte le PP.AA. ad un'attenzione molto maggiore che in passato a questi aspetti. Il Comune di Aprilia, che nel corso del 2019 ha svolto un'intensa attività di



COMUNE DI APRILIA Provincia di Latina

regolamentazione del trattamento dei dati personali, ponendo attenzione sia all'aspetto di accountability che di compliance, intende, nell'occasione del nuovo affidamento, individuare l'operatore economico che sarà in grado di rappresentare un supporto anche nel completamento degli obiettivi che l'Ufficio si è posto nel breve periodo nell'ambito della privacy. Ovviamente limitatamente agli aspetti della sicurezza informatica e della progettazione del sistema informatico per gli aspetti legati alla tutela della riservatezza dei dati personali.

Elemento di cui tenere conto, infine, è l'interesse dell'Ente ad una progressiva diminuzione delle richieste di intervento provenienti dalle singole postazioni di lavoro per la risoluzione di problemi "di routine", per cui è richiesto all'operatore economico di approntare un programma di alfabetizzazione informatica che nel tempo contribuisca a rendere il personale dipendente più autonomo dal servizio c.d. di help desk.

Da ultimo appare importante sottolineare che verrà richiesto all'aggiudicatario un supporto tecnico e anche un atteggiamento propositivo in merito alle possibili soluzioni tecniche per l'evoluzione del sistema informatico comunale nella direzione della:

- A) maggiore sicurezza dei database;
- B) digitalizzazione degli archivi cartacei;
- C) interoperabilità dei sistemi;
- D) implementazione di strumenti per l'interazione con i cittadini.

Assetto attuale dell'infrastruttura informatica comunale.

Di seguito è elencata l'attrezzatura fisica in uso presso il Comune di Aprilia, suddivisa per sedi di svolgimento delle attività istituzionali, costituente il sistema informatico e di rete. La configurazione del sistema è ovviamente in continua evoluzione per cui la descrizione riportata è una fotografia dell'assetto attuale, da non considerarsi esaustiva rispetto a quello che potrebbe essere il sistema da gestire nel prossimo futuro, anche sotto il profilo del numero delle postazioni client da gestire.

Viale Europa - sede della Polizia municipale

Al primo piano, nella sala CED, sono presenti i seguenti apparati:

- Server HP proliant ML 350e Gen8 v2
- Switch HP J9147A

Piazza Roma – sede degli Uffici del Sindaco e del Segretario Generale e relativi Staff, Avvocatura Comunale, Uffici Finanziari, Sala Consiliare

Al piano terra, nella sala CED, sono presenti i seguenti apparati:

- 3 Server HP DL380 G7



COMUNE DI APRILIA
Provincia di Latina

- NAS QNAP Q5154
- HP SAN P2000
- Switch HP J9147A
- Switch NETGEAR s3300-52x

Piazza Bersaglieri – sede di tutti gli altri Uffici comunali

Al piano terra, nella sala CED, sono presenti i seguenti apparati:

- 2 Server HP ProLiant DL380 Gen10
- 2 Server Server Nemco (assemblato)
- Server HP ML350 G8 v2
- QNAP U5224
- 2 Netgear ReadyNAS RR4312
- 2 NETGEAR s3300-52x
- 2 NETGEAR xs712T

Complessivamente la rete è costituita da n. 270 postazioni client suddivise nelle tre sedi succitate oltre alla Biblioteca comunale sita in Viale Marconi.

L'infrastruttura è dotata di firewall.

L'infrastruttura informatica è poi costituita dai software utilizzati per lo svolgimento delle attività istituzionali. Sono da intendersi compresi nel termine software sia i sistemi operativi che gli applicativi gestionali utilizzati dagli Uffici comunali.

IL DIRIGENTE DEL IX SETTORE
SEGRETARIO GENERALE
Dott. ssa Gloria di Rini