

CAPITOLATO TECNICO

Affidamento del servizio di “Assistenza tecnico-sistemistica”

Sommario

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO.....	2
Art. 2 - INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ATTUALE	4
Art. 3 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO	5
Art. 4 -ATTREZZATURE E UTENZE	5
Art. 5 - OBBLIGO DEL SOPRALLUOGO	5
Art. 6 - CALENDARIO DELLE PRESTAZIONI E PERSONALE MINIMO DA IMPIEGARE.....	5
Art. 7 - IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO.....	6
Art. 8 - OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA	7
Art. 10 - ULTERIORI OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE	7
Art. 11 - PAGAMENTI.....	9
Art. 12 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY	9
Art. 13 - PENALI E CAUSE DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE.....	9
Art. 14 - ADEMPIMENTI CONSEGUENTI ALL'AGGIUDICAZIONE E SPESE CONTRATTUALI	10
Art. 15 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	10
Art. 16 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	10

IL RESPONSABILE UFFICIO INFORMATICA
Ing. Inf. Salvatore Catello

Il responsabile dell'Ufficio Informatico dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale al fine di rendere maggiormente efficace l'azione risolutiva afferenti le problematiche di natura hardware e software a cui il proprio ufficio è preposto, intende costituire presso la sede di Napoli, un presidio di help desk a cui affidare l'assistenza tecnico-sistemistica delle dotazioni hardware e software dell'Ente.

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto:

- 1) Assistenza tecnica e gestionale del software installati sulle postazioni di lavoro e sui server in dotazione all'Ente, presso la sede di Napoli;
- 2) Assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware relativo ai client e ai server in dotazione all'Ente, presso la sede di Napoli;
- 3) Assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature e dei servizi di protezione della rete (Router e firewall) presso la sede di Napoli.

Per assistenza tecnica e gestionale del software si intende il complesso degli interventi di installazione, configurazione e ripristino dei sistemi operativi, dei prodotti di office automation, dei software gestionali di vario genere proprietario e di terze parti in dotazione all'Ente, dei prodotti antivirus, dei software di autodesk nonché degli interventi diretti alla eliminazione di qualsiasi anomalia che si verifichi nella gestione dei software stessi.

Il servizio dovrà prevedere altresì:

- La riconfigurazione completa delle postazioni di lavoro intesa come formattazione, installazione del sistema operativo, del software gestionale dove presente, del software antivirus e di altro software accessorio dove richiesto, compresa la riannessione al dominio.
- L'esecuzione di attività di manutenzione preventiva da concordarsi con il Responsabile dell'Ufficio Informatico comprendente verifiche periodiche da documentare all'interno del sistema di raccolta interventi tecnici.
- Il salvataggio sui NAS (ovvero il sistema di backup ridondante centralizzato dell'Ente) dei dati presenti sui server, dei dati installati su ogni postazione di lavoro ed il loro eventuale trasferimento su altri dispositivi di storage ove ciò venga richiesto.
- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti secondo le direttive del responsabile dell'Ufficio Informatico.
- Attività sistemistiche finalizzate alla gestione dei server virtuali presenti sulla piattaforma VMWare dell'Ente.
- Supporto agli utenti del sistema informatico dell'Ente, al fine di risolvere anomalie di funzionamento dei software in dotazione e garantire la continuità dei servizi informatici.
- Controlli giornalieri di verifica di funzionamento di:
 - stato del Server di posta elettronica generale o dei servizi equivalenti in hosting;
 - stato del Server di dominio;

- stato dei Server applicativi e database.
- Verifiche settimanali sullo stato dei backup dei dati
- Gestione di apposito inventario dei software in dotazione all'Ente

Per assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware si intende il complesso degli interventi volti ad assicurare le normali condizioni di funzionamento di tutte le attrezzature informatiche, in garanzia e non (sono escluse le centrali telefoniche e gli apparati telefonici).

Il servizio comprende altresì:

- Il ripristino della completa funzionalità, in caso di guasto, delle apparecchiature informatiche dell'Ente.
- Supporto tecnico sia sull'hardware che sul software in fase di installazione di nuovo hardware o di nuovo software per una sua efficace integrazione nel sistema informativo dell'Ente.
- Le operazioni di disinstallazione ed installazione (software ed hardware compresi aggiornamenti e ripristini completi), anche nel caso di trasferimento delle apparecchiature tra i vari uffici dell'Ente.
- Le operazioni complementari alla fornitura, anche di terzi soggetti, di componenti di aggiornamento e/o potenziamento delle apparecchiature informatiche, ove espressamente richiesto dal responsabile dell'Ufficio Informatico.
- I collegamenti e le configurazioni dell'hardware tra le singole apparecchiature.
- La sostituzione temporanea delle apparecchiature guaste e non riparabili presso la sede dell'Ente, con apposite apparecchiature di proprietà dell'Ente, aventi caratteristiche e prestazioni tecniche compatibili.
- Gestione di apposito inventario dell'hardware in dotazione all'Ente.

Per assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature e dei servizi di rete si intende l'individuazione e la risoluzione delle problematiche afferenti la connettività verso l'esterno e/o verso l'interno. A tal proposito si specifica quanto segue:

La sede di Napoli dell'AdSP è dotata di un'infrastruttura di rete che si basa sulla classica tipologia a centro stella e si articola su n. 4 piani dell'edificio sede dell'Ente. In particolare:

- a) il cablaggio verticale tra i vari piani è in fibra ottica (ad eccezione del collegamento tra il piano terra ed il primo piano che è realizzato con collegamento in rame);
- b) il cablaggio orizzontale per ciascun piano è realizzato in rame;
- c) il centro stella di edificio è ubicato al terzo piano, in una apposita sala server, mentre in ciascun piano è presente un apposito rack con switch HP procurve;
- d) in alcuni punti dell'edificio, sono stati realizzati delle estensioni di rete con switch multibrand;
- e) la protezione periferica dell'Ente è affidata a firewall DELL e Fortinet.

Il servizio comprende altresì:

- Configurazione, manutenzione e monitoraggio dei firewall in dotazione all'Ente in base alle policy determinate dal responsabile dell'Ufficio Informatico.
- Individuazione e risoluzione di guasti di rete garantendo un adeguato standard di affidabilità ai servizi di rete.
- Gestione di un apposito inventario degli apparati di rete in dotazione all'Ente.

Tutti gli interventi tecnici verranno richiesti all' Help Desk, esclusivamente dal personale dell'Ufficio Informatico dell'Ente. Ciascun intervento tecnico, sia hardware che software, dovrà concludersi con un rapporto tecnico dettagliato in modo da permettere, oltre che le ordinarie verifiche di corretto funzionamento degli apparati/servizi oggetto degli interventi, anche l'aggiornamento dell'inventario e del sistema software interno all'Ente, atto a tracciare sia gli interventi effettuati che lo stato delle apparecchiature informatiche. Non sono comprese nel piano di manutenzione la fornitura di materiale e componentistica hardware (router, firewall, alimentatori, monitor, periferiche, apparati di rete, hard-disk, ecc.), né la fornitura di alcun tipo di software. Inoltre per interventi particolarmente complessi che richiedano specifiche qualifiche e competenze tecniche elevate, il servizio di assistenza si limiterà a segnalare all'Ente, dopo accurata verifica, la necessità di riparazione o sostituzione dell'hardware danneggiato ovvero la necessità di intervento tecnico specifico.

Art. 2 - INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ATTUALE

Le seguenti indicazioni vengono fornite a puro scopo conoscitivo.

La sede di Napoli dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale è dotata della seguente architettura hardware e software:

- N.2 server fisici HP, in cluster tra loro, su cui sono installati n.8 server virtuali
- La virtualizzazione è sviluppata su piattaforma VMware.
- I Server virtuali sono dotati di sistema operativo Windows Server 2008, Windows Server 2012 e Linux e assolvono tra l'altro alle seguenti funzioni:
 - Domain Controller e Gestore dell' Active Directory dell' Ente
 - Servizi di DNS
 - Sistema centralizzato di distribuzione dell'antivirus KasperSky per i client della rete
 - Sistema di distribuzione delle licenze di autodesk
 - Sistema di Storage e File Server
 - Sistema centralizzato per il software di Gestione Amministrativo Contabile
 - Sistema centralizzato per la gestione del Protocollo Informatico e della gestione Documentale dell'Ente.
- Un sistema di storage basato su tecnologia SAN, collegato ai server fisici mediante interfaccia fiber channel
- N. 100 postazioni fisse di lavoro (multibrand) tutte dotate di sistema operativo Microsoft Windows 7 Professional e di pacchetto Microsoft Office (dalla versione di office 2007 a Office 365)
 - Tutte le postazioni di lavoro fisse sono annesse al Dominio nel rispetto di specifiche policy aziendali
 - Ciascuna postazione di lavoro fissa oltre ai software di base è dotata di software specifici in base all'utilizzo a cui è destinata (sw di autodesk, sw gestionali di terze parti, applicazioni web, gestionale amministrativo contabile etc etc.)
- N. 10 laptop (multibrand) con sistemi operativi Microsoft

- Tutti i laptop non sono annessi al dominio e sono dotati di sw specifici in base all'utilizzo a cui sono destinati (accesso diretto a banche dati di terze parti, firma digitale, sw di autodesk etc etc)
- N. 80 stampanti (multibrand) locali e/o di rete asservite alle singole postazioni di lavoro, molte delle quali sono multifunzioni (Stampante/Copiatore/Scanner/Fax)
- N. 12 stampanti di piano (multibrand e multifunzione)
- N.1 Plotter HP

Art. 3 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

Il servizio dovrà essere erogato presso la sede di Napoli sita in Varco Pisacane - Interno Porto e sarà coordinato dall' Ufficio Informatico dell'Ente.

Art. 4 -ATTREZZATURE E UTENZE

All'avvio delle attività verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio un verbale di consistenza e consegna delle attrezzature messe a disposizione del Fornitore per l'esecuzione del servizio in oggetto.

A conclusione del contratto si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le azioni di rivalsa per inadempienze contrattuali.

Saranno a carico dell'Ente, ed escluse dal presente appalto, le spese relative alle utenze elettriche e telefoniche da rete fissa e internet nonché la pulizia ordinaria dei locali.

Art. 5 - OBBLIGO DEL SOPRALLUOGO

A pena di esclusione dalla gara è obbligatorio per le imprese concorrenti effettuare il sopralluogo nella sede dove dovrà essere prestato il servizio, da concordare inoltrando formale comunicazione tramite la piattaforma MePA. L'attestazione di avvenuto sopralluogo dovrà essere presentata in fase di gara (busta amministrativa).

Art. 6 - CALENDARIO DELLE PRESTAZIONI E PERSONALE MINIMO DA IMPIEGARE

Il servizio di supporto tecnico di cui al presente bando dovrà essere garantito ed erogato con le seguenti modalità:

- Durata del servizio: 700 ore
- Personale minimo da impiegare: n.1 tecnico sistemista
- Giorni di erogazione del servizio: tre giorni a settimana (es.: martedì, mercoledì e giovedì) per un totale di 18 ore settimanali.
- Ore di erogazione del servizio: n.6 ore giornaliere dalle ore 9.00 alle ore 15.00 (soggette a variazione su richiesta del Responsabile dell' Ufficio Informatico).

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali, nonché la fornitura di personale sostitutivo per ferie e/o malattia del personale impiegato. L'AdSP pertanto non assume responsabilità di alcun

genere per quanto attiene ai rapporti di lavoro fra la Ditta aggiudicataria e i prestatori d'opera.

Il personale avrà l'obbligo di indossare durante l'orario lavorativo il badge di riconoscimento e sarà coordinato esclusivamente dall'Ufficio Informatico dell'Ente.

Il personale impiegato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Ottima conoscenza dei sistemi operativi Microsoft per client:
 - Windows 7 Professional
 - Windows 10
- Buona conoscenza dei sistemi operativi Linux (RedHat, Ubuntu)
- Ottima conoscenza dei sistemi operativi Microsoft per Server:
 - Windows Server 2003
 - Windows Server 2008
 - Windows Server 2008 R2
 - Windows Server 2012
 - Windows Server 2012 R2
- Ottima conoscenza dei software di Office Automation (dal punto di vista sistemistico e non dal punto di vista operatore)
- Ottima conoscenza dei client di posta come Outlook e Thunderbird
- Ottima conoscenza dei protocolli POP3 e IMAP
- Ottima conoscenza di ambienti di virtualizzazione e dei principali software di virtualizzazione sia su piattaforma Windows sia su piattaforma Linux (VMWare e XenServer)
- Ottima conoscenza delle reti LAN (Installazioni e configurazioni apparati di rete attivi e passivi) e VPN (Site-to-Site VPN)
- Ottima conoscenza delle tecniche di firewalling (installazione, configurazione e monitoraggio firewall)
- Precedenti esperienze in attività analoghe a quelle oggetto della gara;
- Almeno 2 tra le seguenti Certificazioni Professionali in ambiente vmware e microsoft:
 - VCP-DCV (vmware certified professional – data center virtualization)
 - VSP 5.5 (vmware sales professional)
 - VTSP 5.5 (vmware technical sales professional)
 - MCSA: Microsoft Certified Solutions Associate
 - MCSE: Microsoft Certified Solutions Expert

Tali requisiti dovranno essere attestati dalla ditta mediante autocertificazione in fase di gara, e fornita successivamente all'atto dell'affidamento del servizio quale documentazione tecnica, supportata da attestati professionali, curricula formativi/lavorativi o certificazione rilasciata da Aziende produttrici di software e hardware di terze parti.

Art. 7 – IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà durata 700 ore, decorrenti dalla data di stipula.

Il valore presunto a base d'asta dell'appalto è stimato in € 21.000,00 IVA esclusa (30,00 euro/ora).

Art. 8 – OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria assume tutti gli obblighi del presente capitolato impegnandosi a svolgere il servizio secondo le indicazioni stabilite dalla scrivente Amministrazione, con la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, tenendo sempre presente l'interesse pubblico primario.

Qualora il personale impiegato non osservi un comportamento corretto e cortese, o non offra adeguate garanzie di professionalità e riservatezza, la Ditta appaltatrice dovrà provvedere alla sostituzione della persona non idonea entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Ente.

Per tutte le attività previste dal presente capitolato, è fatto divieto di subappalto. La ditta aggiudicatrice dovrà garantire la presenza del personale necessario alla regolare esecuzione del servizio, provvedendo all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo o che l'Ente giudicasse insindacabilmente non adatti al corretto svolgimento dei compiti assegnati, garantire puntualità e riservatezza nella gestione dei servizi affidati.

Art. 9 – CAUZIONI, GARANZIE E COPERTURE ASSICURATIVE DELLA RESPONSABILITA'

Ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. 50/16 e s.m.i., l'offerta deve essere corredata, con le forme e modalità che saranno indicate nei documenti di gara, da una garanzia a titolo di cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo posto a base d'asta. Importo della cauzione provvisoria € 420,00.

L'aggiudicatario della gara sarà obbligato a costituire, come cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 103 d. lgs. 50/16 e s.m.i., a favore dell'Amministrazione, una garanzia fideiussoria pari ad un minimo del dieci per cento dell'importo del contratto, eventualmente aumentato nei casi previsti dall'art. 103 co. 1 d. lgs. 50/16 e s.m.i..

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia fideiussoria sarà svincolata alla scadenza del contratto.

La mancata costituzione della garanzia di cui sopra determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria prestata per partecipare alla gara da parte della stazione appaltante, che aggiudica l'appalto o la concessione al concorrente che segue nella graduatoria.

L'affidatario è l'unico responsabile di tutti i danni causati nell'esercizio dell'attività oggetto del contratto, anche oltre i massimali da lui assicurati.

Art. 10 – ULTERIORI OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il soggetto aggiudicatario riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali ed assicurativi relativi alle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e si impegna ad

osservare ogni norma vigente in materia di sicurezza e di assicurazioni sociali e di impiego.

Il soggetto aggiudicatario dichiara altresì di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni eventualmente arrecati dal suddetto personale a persone e a cose, sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

Art. 11 - PAGAMENTI

Alla ditta aggiudicataria verrà corrisposto il compenso, oltre all'IVA al 22%, da pagarsi in rate mensili entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa a seguito dell'attività svolta il mese precedente. La liquidazione o il pagamento del compenso avverrà mediante bonifico presso la banca ed il conto corrente che saranno indicati dall'aggiudicatario.

Art. 12 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

Il soggetto affidatario è tenuto all'osservanza del segreto d'ufficio sul contenuto di atti e documenti nonché su fatti e notizie di qualunque tipo di cui sia eventualmente venuto a conoscenza in occasione dello svolgimento del contratto. Il soggetto è tenuto a dare istruzione al proprio personale affinché tutte le informazioni acquisite in occasione dello svolgimento del servizio vengano considerate riservate e come tali vengano trattate. In caso di accertata violazione del presente articolo l'Ente si riserva di agire giudizialmente contro i responsabili nelle opportune sedi civili e penali.

L'affidatario è tenuto al rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 30/6/2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" sulla tutela della riservatezza e pertanto non può divulgare o utilizzare per fini diversi i dati e le informazioni di cui è venuto in possesso in virtù e o in occasione del presente servizio.

Poiché il lavoro può occasionalmente comportare la raccolta, il trattamento o la temporanea conservazione di dati sensibili, l'affidatario sarà tenuto a dimostrare all'Ente di operare nel pieno rispetto degli adempimenti richiesti dal citato D.Lgs. 196/2003 per il trattamento dei dati personali. Al termine del servizio, con le procedure di legge, l'affidatario dovrà consegnare all'Ente tutti i dati in suo possesso riguardanti le attività oggetto dell'appalto e distruggere gli eventuali dati che risultino nella sua disponibilità in qualunque forma.

Art. 13 - PENALI E CAUSE DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE

L'interruzione del Servizio o il mancato rispetto delle modalità di erogazione del servizio, per cause imputabili all'affidatario, ai suoi dipendenti e collaboratori, determinerà l'applicazione di una penale di 50,00 Euro (cinquanta euro), per ciascuna giornata di mancata erogazione del servizio. Nel caso in cui le prestazioni non siano eseguite, oltre all'applicazione della suddetta penale, si procederà alla detrazione dal corrispettivo dovuto degli importi relativi alle prestazioni non effettuate o alla mancata attività erogata.

L'Amministrazione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza e la qualità del Servizio prestato dall'affidatario. In caso di esecuzione irregolare del servizio, mancato rispetto del Capitolato e della prestazione dei servizi insufficiente, l'Amministrazione fisserà un congruo termine entro cui l'affidatario dovrà adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali. Qualora l'affidatario non provveda, l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione in danno delle prestazioni non effettuate con diritto a rivalersi su eventuali crediti dell'aggiudicatario, nonché sulla garanzia prestata, fatto sempre salvo il risarcimento all'eventuale ulteriore maggior danno.

Art. 14 - ADEMPIMENTI CONSEGUENTI ALL'AGGIUDICAZIONE E SPESE CONTRATTUALI

Dopo la determinazione di aggiudicazione seguirà la stipula del contratto, previa acquisizione della documentazione prevista dalle vigenti disposizioni di legge.

Successivamente all'aggiudicazione e prima della sottoscrizione del contratto, l'Amministrazione verificherà il possesso dei requisiti generali dichiarati in sede di gara, compresi quelli relativi alla capacità tecnica. La mancanza dei requisiti dichiarati in sede di partecipazione alla gara comporteranno la decadenza dall'aggiudicazione.

Il contratto verrà stipulato sulla piattaforma MePA.

Art. 15 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136 del 13/08/10 e s.m.i., l'aggiudicatario si obbliga ad ottemperare a quanto previsto dalla legge sopracitata. In particolare, il soggetto aggiudicatario provvederà a comunicare all'AdSP mar Tirreno centrale, gli estremi del proprio conto corrente dedicato alle commesse pubbliche e i dati identificativi (generalità, codice fiscale) dei soggetti (persone fisiche) delegate ad operare su di esso, nonché ogni modifica relativa ai dati trasmessi che possa intervenire nel corso della durata del contratto. Pertanto ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 del D.M. 145/2000 e dell'art. 3 della legge 136/10 e s.m.i. i pagamenti verranno effettuati mediante bonifico bancario o postale o con altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione sul conto corrente dedicato indicato nella suddetta comunicazione. Nel caso in cui l'aggiudicatario effettui, in conseguenza del presente atto, transazioni senza avvalersi del suddetto conto corrente dedicato, il presente contratto si risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 3 comma 8 della L.136/10 e s.m.i..

Art. 16 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Il Foro di Napoli sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.