COMUNE DI PORTOFERRAIO

Sede Municipale Via Garibaldi, 17 – 57037 Portoferraio (LI) – tel 0565937111 – fax 0565916391 Coice Fiscale 82001370491 Sito : http://www.comune.portoferraio.li.it – Pec: comune.portoferraio@postacert.toscana.it

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. B D.LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICO INFORMATICA DELLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNE DI PORTOFERRAIO

Cig: 7421988241

CAPITOLATO TECNICO

Articolo 1. Oggetto della gara

Oggetto della gara è l'acquisizione, da parte dell'Amministrazione Comunale di Portoferraio, di un servizio di assistenza e supporto nei settori tecnico-sistemistico informatico e del ruolo di amministratore di sistema con l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica in dotazione al Comune (server, postazioni di lavoro, stampanti, apparecchiature di rete, apparati di protezione), e livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

Articolo 2. Sedi

L'erogazione del servizio interesserà le seguenti sedi dell'Amministrazione in Portoferraio:

- sede Municipale: via Garibaldi, 17;
- magazzino Comunale: Via della Ferriera snc
- biblioteca comunale De Laugier. Via Napoleone;
- scuola dell'Infanzia S.Giuseppe loc. Carpani;
- Centro Giovani: Calata Italia snc;

ogni altra sede ulteriore dovesse essere allestita dall'Amministrazione.

Articolo 3. Durata

L'Operatore economico che risulterà aggiudicatario della gara (denominata in seguito anche "Fornitore") si assumerà l'onere di fornire le risorse specialistiche necessarie a garantire il servizio per una durata di 36 mesi con decorrenza presunta Giugno 2018 - Maggio 2021).

Articolo 4. Attività

L'attività dovrà svolgersi, per quanto non specificatamente indicato nel presente documento, nel rispetto delle indicazioni e condizioni contenute nella categoria "Servizi per l'Information & Communication Technology" del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, portale Consip-MePa.
I servizi informatici, di supporto per il Comune Portoferraio sono richiesti con specifico riferimento ai seguenti prodotti :

1) Sottocategoria 3 – gestione Server
2) Sottocategoria 4 – sicurezza informatica
3) Sottocategoria 5 – sviluppo e gestione applicativo software
4) Sottocategoria 6 – gestione postazioni di lavoro (PDL)
5) Sottocategoria 10 – networking:

La modifica, non di rilevante entità, dell'infrastruttura informatica in uso presso l'Amministrazione, hardware e software, nel periodo di esecuzione del servizio, non comporta variazione di compensi o comunque maggiori oneri a carico dell'Amministrazione.

Articolo 5. Descrizione del servizio

Il servizio ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica del Comune. Al soggetto aggiudicatario potranno essere affidate, senza maggiori oneri in capo all'Amministrazione, anche le funzioni di amministratore di sistema secondo le indicazioni contenute nel provvedimento del Garante della privacy del 27/11/2008 e smi.

Gli interventi di seguito descritti dovranno essere garantiti dal soggetto aggiudicatario anche nei confronti di hardware commercializzato, acquisito, avviato e/o comunque operativo da oltre 5 anni rispetto alla data di affidamento del servizio.
(il costo di eventuali pezzi di ricambio, se reperibili, saranno a carico dell'Amministrazione e fatturato a parte rispetto alle prestazioni del presente contratto).

In particolare l'aggiudicatario dovrà attenersi agli obiettivi, alle modalità operative e alle attività dettagliatamente descritte nell'Allegato 9 "Capitolato tecnico" Servizi per l'Information & Communication Technology" precedentemente citato con riferimento ai seguenti servizi:

1) Sottocategoria 3: gestione Server:

a) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di system management: Servizi compresi:
   - Avviamento del Servizio e Presa in carico dei Sistemi Server
   - Monitoraggio e Gestione
   - Installazione hardware e software
   - Assistenza e service management
   - Progettazione e sviluppo Sistemi
   - Reportistica e SLA management

2) Sottocategoria 4 – sicurezza informatica

Tipologia del servizio: on premise.
I servizi di sicurezza informatica si riferiscono all'utilizzo da parte del soggetto affidatario dei sistemi in dotazione presso l'Ente.

Nell'ambito e nei limiti delle suddette dotazioni il fornitore assicura tutti i servizi di sicurezza informatica previsti nell'Allegato 9 Capitolato tecnico del bando Mepa "Prestazione di Servizi alle Pubbliche Amministrazioni" - Categoria "Servizi per l'Information Communication Technology".

Dovrà essere in ogni caso garantito dal fornitore il seguente set di misure minime di sicurezza:

a) inventario dei dispositivi autorizzati e non autorizzati;
b) inventario dei software autorizzati e non autorizzati;
c) proteggere le configurazioni di hardware e software sui dispositivi mobili, laptop, workstation e server;
d) valutazione e correzione continua della vulnerabilità;
e) uso appropriato dei privilegi di amministratore;
f) difese contro i malware;
g) copie di sicurezza;
h) protezione dei dati;

3) Sottocategoria 5 – gestione applicazioni software

Servizio: CPV 72000000-5 – Servizi Applicativi

Il servizio è costituito da un insieme di servizi elementari che supportino l'Amministrazione nell'adozione di prodotti informatici standard (open source) o gestionali installati sul proprio parco macchine:

Servizi di maggior rilievo:

a) installazione;
b) configurazione;
c) assistenza on side e remota;
d) formazione on side e remota;
e) manutenzione preventiva;
f) reportistica;

4) Sottocategoria 6 – gestione postazioni di lavoro (PDL)

Servizi di maggior rilievo:

a) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di migrazione sistema operativo
b) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di installazione software su PC;
c) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di ottimizzazione PC;
d) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di formattazione PC;
e) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di ripristino e configurazione dati utente;
f) Servizio: CPV 72317000-0 – Servizio di Copia dati on-site;
g) Servizio: CPV 72910000-2 – Servizio di Backup –Restore;
h) Servizio: CPV 72500000-0 – Servizio di Gestione e manutenzione PdL

Il servizio prevede:

- Help Desk: costituisce un "Single point of Contact" (SPOC), che si fa carico di recepire le necessità degli utenti, pianificare le attività, gestire l'intervento ed emettere la reportistica;
- IMAC – "Installation, Move, Add, Change": si intendono le attività necessarie per l'installazione e disinstallazione, la movimentazione di un posto di lavoro, le aggiunte e i cambiamenti della PdL;
- Manutenzione preventiva e correttiva: insieme di attività che si effettuano al fine di garantire la disponibilità dei sistemi anticipando, per quanto possibile, malfunzionamenti, ecc.

- Reportistica

5) Sottocategoria 10 – networking
   a. gestione e manutenzione delle reti dati, sia fisiche che wireless nonché router, switch firewall;

Servizi minimi ricompresi:
- supporto in operazioni di riorganizzazione/razionalizzazione sale apparati;
- attività di diagnosi e ripristino dei malfunzionamenti riscontrati, anche con sostituzione di parti guaste e riconfigurazione (il costo di eventuali pezzi di ricambio, se reperibili, sarà a carico dell'Amministrazione e fatturato a parte rispetto alle prestazioni del presente contratto).

Articolo 6. Modalità di esecuzione e accesso al servizio

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione di tutti i servizi di cui al precedente articolo 5 attraverso le seguenti modalità:

- presenza fisica di un proprio operatore, adeguatamente qualificato e in possesso dei requisiti di seguito indicati, presso la sede municipale per **15** ore settimanali distribuibili nelle giornate dal lunedì al venerdì all'interno della fascia oraria dalle ore 8,00 alle 13,00 e dalle 15 alle 18, secondo il calendario predisposto dall'Amministrazione e comunicato al fornitore; il calendario potrà essere modificato in qualunque momento in accordo tra le parti in base alle reciproche esigenze.

- Gli interventi potranno essere effettuati anche da remoto, mediante collegamenti in VPN o con altre tecnologie da concordarsi con l'Ente, da effettuarsi tutti i giorni della settimana anche al di fuori del presidio fisico del proprio operatore senza diritto a maggiorazione di corrispettivo, ma con diritto al recupero delle ore da prestare nell'arco delle 15 ore settimanali.

- L'aggiudicatario si dovrà rendere disponibile (anche nei giorni festivi) in caso di necessità particolari come ad esempio durante lo svolgimento delle consultazioni elettorali.

- L'aggiudicatario si dovrà inoltre rendere disponibile ad effettuare interventi straordinario, oltre la presenza in sede contrattualmente stabilita, che, dietro specifica autorizzazione dell'Amministrazione, verranno fatturati separatamente alle tariffe prestabilite e precedentemente concordate. Tali interventi dovranno essere garantiti entro e non oltre due ore dalla richiesta. Presumibilmente potrebbero essere quantificati in 160 ore annue.

Ulteriori modalità di accesso ai servizi in aggiunta o miglioramento rispetto a quelle descritte sarà concordata ed espressamente approvata dall'Amministrazione.

Articolo 7. Personale

Per l'esecuzione dei servizi di cui all'articolo 5 del presente documento il fornitore dovrà essere in possesso delle conoscenze tecniche delle piattaforme tecnologiche dell'Amministrazione oggetto del servizio, e dovrà avere disponibilità di soggetti da adibire al servizio in numero non inferiore a 3 (tre) unità (da individuarsi tra titolari, amministratori e dipendenti) in possesso dei requisiti di esperienza e professionalità almeno triennale, acquisite nell'ambito di soggetti pubblici o privati in servizi identici o analoghi a quelli da effettuare, con riferimento almeno ai servizi di cui all'articolo 5: gestione Server, sicurezza informatica, gestione applicativo software, gestione postazioni di lavoro (PDL) e networking:

A titolo esemplificativo il soggetto che andrà ad operare fisicamente presso la sede dell'Amministrazione dovrà essere in grado, nel complesso, di esplicare le seguenti mansioni:

- assistenza client;
- assistenza server
- amministrazione del sistema
- assistenza stampanti
- attività sistemistiche (Windows/Linux, Oracle, Exchange);
- attività di difesa perimetrale (firewall);
- amministrazione di rete (networking);
- installazione, configurazione di prodotti open e gestionali dell'Ente.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di eseguire controlli sulla regolarità delle forme contrattuali del rapporto di lavoro delle persone impiegate nel servizio e di verificare le competenze dichiarate in capo ai singoli soggetti indicati in sede di partecipazione alla gara. Si riserva inoltre la facoltà di contattare direttamente le aziende fornitrici dell'infrastruttura hardware e software.
Nell'esecuzione dell'appalto non si rilevano rischi da interferenza e, pertanto, non si è reso necessario provvedere alla redazione del DUVRI. Non sussistono, conseguentemente, costi per la sicurezza.

Articolo 8. Compensi

Il compenso a favore della ditta aggiudicataria è determinato in sede di gara in base al ribasso percentuale offerto sull'importo a base d'asta.
Il compenso per la gestione del servizio si intende comprensivo di tutte le prestazioni connesse ed accessorie che si dovessero rendere necessarie per l'esecuzione a regola d'arte dei servizi in oggetto, nonché di tutti gli oneri diretti ed indiretti derivanti dalla realizzazione di quanto previsto nel presente documento, nel pieno rispetto della normativa vigente nazionale e comunitaria applicabile.
Il pagamento del servizio verrà effettuato con fatturazione posticipata mensile a quote costanti.
Ai sensi dell'art. 3 comma 7 della L.136/2010, il fornitore dovrà comunicare gli estremi identificativi del c/c dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Il fornitore dovrà altresì assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'articolo 3 della L.136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto; qualora non assolva a detti obblighi, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo articolo 3 della L. 136/2010.
Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata, ai sensi dell'articolo 30, comma 5, del del D. Lgs. 50/2016, una ritenuta dello 0,50 per cento. Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Amministrazione del certificato di conformità, previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Articolo 9. Subappalto

In considerazione della specificità delle prestazioni richieste nell'ambito del servizio, è vietato il subappalto se non nei limiti e secondo le modalità di cui all'articolo 105 del decreto legislativo n. 50/2016.

Articolo 10. Cauzione definitiva

La ditta aggiudicataria, nel termine di dieci giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva, dovrà costituire, a garanzia degli obblighi contrattuali, la garanzia fideiussoria di cui all'articolo 103 del D.Lgs. n. 50/2016, nella misura e con le forme ivi indicate, che saranno precisate dall'Amministrazione prima della stipula del contratto.
L'Amministrazione può rivalersi sulla cauzione nei casi previsti all'articolo 103 del D.Lgs. n. 50/2016.
L'Impresa è tenuta al reintegro della cauzione, qualora questa sia stata escussa in tutto o in parte.
In caso di inottemperanza, il reintegro si effettua a valere sui corrispettivi da corrispondere alla ditta, ove l'Amministrazione non si avvalga della facoltà di risolvere il contratto.

Articolo 11. Condizioni generali di contratto

Il servizio dovrà essere svolto, per quanto non specificatamente o diversamente indicato nel presente capitolato tecnico, nel rispetto delle disposizioni generali del bando del mercato elettronico della pubblica Amministrazione (Mepa) categoria "Servizi per l'Information & Communication Technology".

Articolo 12. Contatti con l'unità ordinante

Per eventuali informazioni di natura tecnica o amministrativa è possibile contattare l'Amministrazione attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione all'interno del MePa.

Articolo 13. Foro competente

Per eventuali controversie giudiziarie di qualsiasi natura, il Foro competente è quello di Livorno.

Portoferraio, 20/03/2018

Il Dirigente Area 1
Arch. Mauro Parigi