

## **SERVIZIO DI OUTSOURCING DEI SERVIZI SISTEMICI.**

**Ente Appaltante: Consorzio delle Residenze Reali Sabaude**

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

art. 1.	OGGETTO DEL CONTRATTO.....	4
1.	DEFINIZIONI.....	4
a.	Firewall.....	4
b.	Switch ISP.....	4
c.	Switch di CORE e di AGGREGAZIONE LAN fisiche.....	4
d.	Sistema IPERCONVERGENTE.....	5
e.	Server Microsoft Windows .....	5
f.	Server Linux.....	5
g.	Sistema di storage e backup management .....	5
h.	Postazione di lavoro (PdL).....	5
2.	CONSISTENZA DELL'INFRASTRUTTURA INFORMATICA .....	5
a.	APPARATI DI RETE E FIREWALL.....	6
b.	SISTEMI DI STORAGE.....	6
c.	SISTEMI IPERCONVERGENTI.....	6
d.	SERVER VM SUI NODI SYNETO.....	7
e.	POSTAZIONI DI LAVORO .....	7
art. 2.	CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITA' COMPRESSE NEL CONTRATTO .....	8
1.	FIREWALL.....	8
2.	SWITCH ISP .....	10
3.	SWITCH DI CORE E DI AGGREGAZIONE LAN FISICHE.....	11
4.	SISTEMI IPERCONVERGENTI.....	12
5.	SERVER MICROSOFT WINDOWS .....	14
6.	SERVER LINUX.....	15
7.	BACKUP E RESTORE MANAGEMENT .....	16
8.	GESTIONE SISTEMA ANTIVIRUS .....	16
9.	LATO CLIENT / POSTAZIONE DI LAVORO .....	17
10.	SERVIZI IT CRITICI .....	18
11.	ORARIO DEL SERVIZIO E SLA .....	18
12.	REPERIBILITA' .....	19
13.	ATTIVITA' IN PRESENZA .....	19
14.	ALTRE ATTIVITA' GESTIONALI .....	20
15.	TENUTA REGISTRO DEL SERVIZIO.....	20

16.	PIANO OPERATIVO .....	21
art. 3.	ATTIVITA' ESCLUSE DAL SERVIZIO.....	21
art. 4.	INTERVENTI STRAORDINARI EXTRA CONTRATTO.....	22
art. 5.	IMPORTO DEL SERVIZIO.....	23
art. 6.	DURATA DEL CONTRATTO.....	25
art. 7.	REQUISITI DI RISPONDEZZA A NORME, LEGGI, REGOLAMENTI .....	26
art. 8.	REQUISITI DELL'APPALTATORE .....	26
art. 9.	RESPONSABILE DESIGNATO DALL'APPALTATORE.....	26
art. 10.	DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	27
art. 11.	ONERI E OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE.....	27
art. 12.	PENALI.....	29
art. 13.	SUBAPPALTO.....	32
art. 14.	SICUREZZA.....	32
art. 15.	CAUZIONE.....	33
art. 16.	OBBLIGHI ASSICURATIVI.....	34
art. 17.	AVVIO DEL SERVIZIO E VERBALE DI AVVIO .....	34
art. 18.	DIVIETO DI INTERRUZIONE O SOSPENSIONE DEL SERVIZIO .....	35
art. 19.	PRESCRIZIONI E VERIFICHE DEL CONSORZIO .....	35
art. 20.	VERBALE DI ULTIMAZIONE DEL SERVIZIO .....	36
art. 21.	PAGAMENTI.....	36
art. 22.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER MANCATO RISPETTO DEI TERMINI .....	37
art. 23.	PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - LEGGE 196/2003 e s.m.i. 38	
art. 24.	CODICE DI CONDOTTA.....	39

## **art. 1. OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude (Committenza) intende appaltare in outsourcing i servizi sistemistici relativi al proprio parco informatico costituito da:

1. FIREWALL di protezione perimetrale;
2. SWITCH di terminazione dei collegamenti degli Internet Service provider (ISP);
3. switch di CORE e di aggregazione LAN fisiche;
4. sistema iperconvergente SYNETO;
5. server basati su sistema operativo MICROSOFT WINDOWS SERVER e relativi servizi;
6. server basati su sistema operativo LINUX;
7. sistema di storage e backup management;
8. sistema Antivirus;
9. postazioni di lavoro (PDL).

### **1. DEFINIZIONI**

#### **a. Firewall**

È un dispositivo per la sicurezza della rete che permette di monitorare il traffico in entrata e in uscita utilizzando una serie predefinita di regole di sicurezza per consentire o bloccare l'accesso di rete. Costituisce una barriera tra le reti interne, sicure e controllate, e le reti esterne che possono essere non affidabili come ad esempio Internet.

#### **b. Switch ISP**

Sono i dispositivi su cui sono terminati i collegamenti degli ISP (Internet Service Provider) per l'accesso ad Internet.

#### **c. Switch di CORE e di AGGREGAZIONE LAN fisiche**

È il dispositivo di core ridonato e ad alte prestazioni che interconnette tra di loro il firewall, le reti LAN interne, i sistemi server e di backup.

#### **d. Sistema IPERCONVERGENTE**

Sistema in tecnologia iperconvergente di proprietà del Consorzio delle Residenze Reali Sabaude facenti parte dell'infrastruttura Datacenter. All'interno di tale sistema sono in esecuzione le macchine virtuali dei server.

#### **e. Server Microsoft Windows**

Server basati su sistema operativo Microsoft Windows Server per l'erogazione dei servizi interni e l'esecuzione di specifiche applicazioni software.

#### **f. Server Linux**

Server basati su sistema operativo Linux per l'erogazione dei servizi interni e l'esecuzione di specifiche applicazioni software.

#### **g. Sistema di storage e backup management**

Sistema utilizzato per la memorizzazione di files e cartelle in rete e per il backup dei dati.

#### **h. Postazione di lavoro (PdL)**

È la dotazione informatica del personale della Committenza per lo svolgimento della normale attività di ufficio (personal computer, stampanti, scanner, dispositivi I/O locali e di rete, etc.). Tutte le PdL di questa tipologia costituiscono l'Ambito Office.

### **2. CONSISTENZA DELL'INFRASTRUTTURA INFORMATICA**

Nei paragrafi che seguono è stata riepilogata la consistenza dell'infrastruttura informatica.

La Committenza ha inoltre predisposto il documento tecnico denominato "INFRASTRUTTURA IT della Reggia di Venaria Reale.pdf" che descrive nel dettaglio lo stato di fatto dell'infrastruttura e fornisce tutte le informazioni utili per la presa in carico del servizio di manutenzione e gestione da parte dell'Appaltatore. Il documento contiene la descrizione dei sistemi e della loro configurazione. **Tale documento, per la riservatezza dei dati riportati, sarà visibile solo alle Ditte che richiederanno di partecipare all'Appalto, mediante invio tramite mail.**

### a. APPARATI DI RETE E FIREWALL

Nome	Modello	Note
SWISP1, SWISP2	Aruba 2930F (jl261a)	Switch di terminazione ISP
FW-VENA01-02	Fortigate 200F	Cluster di Firewall in HA
SW-CORE	Stack di Aruba 2930F (jl261a)	Switch di CORE
SW4-8M-CV1	HP J9776A 2530-24G Switch	Switch rete LAN 8M
SW1-BIGL-CV1	ProCurve J9021A Switch 2810-24G	Switch rete LAN BIGLIETTERIA
SW2-SIC-CV1	HP J9776A 2530-24G Switch	Switch rete LAN SICURA
SW-SIC-TVCC	Aruba JL322A 2930M-48G-PoE+	Switch rete LAN SICURA per TVCC

### b. SISTEMI DI STORAGE

Nome	Modello	Note
NASCR01	TS-H1277XU-RP-3700X-32G QNAP QTSHERO NAS 12 BAIE	QNAP Control Room
NASBIG01	TS-H1277XU-RP-3700X-32G QNAP QTSHERO NAS 12 BAIE	QNAP Biglietteria

### c. SISTEMI IPERCONVERGENTI

Nome	Modello	Note
VSA01	Appliances HSA-3125	Sistema iperconvergente Syneto Control Room
VSA02	Appliances HSA-3125	Sistema iperconvergente Syneto Biglietteria

#### **d. SERVER VM SUI NODI SYNETO**

<b>Nome server</b>	<b>Tipo del servizio</b>	<b>Sistema operativo</b>
SRVDC01	Active Director DC, DNS, DHCP	Windows Server 2016
SRVDC02	Active Director DC, DNS, DHCP	Windows Server 2016
SRVFS01	File Server	Windows Server 2016
PANTH_NEW_2	Server Panthera	Windows Server 2008 R2
DESIGO	Impianti	Windows Server 2016
ZABBIX	Sistema di monitoraggio di rete	Linux Ubuntu Ubuntu 22.04.3 LTS
EASYCON	Telegestione impianti di media tensione	Linux Ubuntu
SRVFM01	Programma di catalogazione Opere per "Ufficio Mostre"	Windows Server 2016
VENAPP01	Server con programma di ticketing per manutenzione interna	Windows Server 2008 R2
SRVMI	Server Magic Info per la gestione dei monitor Samsung lungo il percorso di visita	Windows Server 2016
VENZUC01	Programma timbrature personale	Windows Server 2008 R2

#### **e. POSTAZIONI DI LAVORO**

Postazioni di lavoro Windows: 68

Postazioni di lavoro Apple Mac: 5

Computer portatili aziendali Windows: 30.

Computer portatili Apple MacBook: 1.

Computer portatili noleggiati Windows 10 collegati tramite docking station alle periferiche presenti negli uffici della Committenza: 20

## **art. 2. CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITA' COMPRESSE NEL CONTRATTO**

Il servizio richiesto dovrà garantire il corretto funzionamento di tutti i sistemi come descritto nell'allegato tecnico "INFRASTRUTTURA IT della Reggia di Venaria Reale.pdf". In caso di malfunzionamento, l'obiettivo del servizio è il ripristino della corretta operatività dei sistemi entro i Service Level Agreement (accordo sul livello del servizio, abbreviato con l'acronimo "SLA") previsti dal contratto. L'intervento potrà essere effettuato anche da remoto oppure, qualora non fosse possibile, dovrà essere eseguito direttamente presso la sede.

Di seguito sarà descritto il dettaglio delle mansioni previste a carico dell'Appaltatore i vari componenti IT oggetto dell'appalto.

### **1. FIREWALL**

Gestione e amministrazione completa degli apparati di sicurezza perimetrale basati su firewall Fortigate 200F. Di seguito un elenco delle principali attività richieste.

1. Monitoraggio costante dei parametri significativi, della qualità e delle prestazioni degli apparati di sicurezza. Monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate.

SLA

- Attività da eseguirsi in modo continuativo.

2. Analisi periodica dei log per la ricerca di eventi anomali (tentativi di accesso non autorizzati, traffico anomalo, attacchi virali, violazione delle policy e qualsiasi evento potenzialmente dannoso).

SLA

- Su richiesta - Attività da completare entro 4 giorni lavorativi
- In caso di anomalie - Attività da completare (produzione report) entro 8 ore lavorative se il problema non impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".
- In caso di anomalie - Attività da completare (produzione report) entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".

3. Ripristino del corretto funzionamento dei firewall in caso di malfunzionamento hardware oppure software.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da prendere in carico entro 8 ore lavorative se il problema non impatta sui "servizi IT critici".
- Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi critici della Reggia".

4. Il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima minor release disponibile sul mercato. È escluso il servizio di aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità e similari che sarà a carico della Stazione Appaltante.

SLA

- In caso di vulnerabilità di sicurezza grave dichiarata dal produttore - Attività da pianificare tempestivamente con il responsabile dei servizi IT della stazione appaltante e da eseguire con urgenza appena possibile.

5. Creazione, implementazione e mantenimento delle regole di filtraggio del firewall. Creazione di nuove interfacce di VLAN e relativo dell'indirizzamento IP. Creazione, implementazione e mantenimento delle connessioni VPN e gestione dell'accesso a specifiche VLAN interne da parte di utenti remoti (ad esempio, le ditte per il servizio di manutenzione interna).

SLA

- Le attività di modifica della configurazione dovranno essere svolte entro al massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

6. Salvataggio su area di memorizzazione predefinita dei file della configurazione da farsi ad ogni variazione della stessa.

7. Verifica del corretto salvataggio dei log degli eventi e della navigazione in modalità nativa su apposito syslog server centralizzato per il periodo di conservazione previsto.

SLA

- La verifica dovrà essere effettuata almeno ogni 15 giorni.

Nota – Sono esclusi i servizi di progettazione o evoluzione dell'architetture di sicurezza che eventualmente potranno richiesti e quotati a parte.

## **2. SWITCH ISP**

Gestione completa degli apparati di rete di terminazione dei collegamenti degli ISP. Di seguito un elenco delle principali attività richieste.

1. Monitoraggio costante dei parametri significativi, della qualità e delle prestazioni degli apparati di rete e della connessione ad Internet.

SLA

- Attività da eseguirsi in modo continuativo.

2. Ripristino del corretto funzionamento dei dispositivi in caso di malfunzionamento con risoluzione di tutte le anomalie che comportano interruzione o degrado nella fruizione dei servizi di rete.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da prendere in carico entro 8 ore lavorative se il problema non impatta sui "servizi IT critici".
- Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi critici della Reggia".

3. Attività di gestione per la risoluzione degli incidenti determinati da un malfunzionamento hardware e/o software delle apparecchiature.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da prendere in carico entro 2 giorni lavorativi se il problema non impatta sui "servizi IT critici".
- Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi critici della Reggia".

4. Modifiche della configurazione dovuta ad esempio al cambio di contratto col service provider, al cambio della tecnologia di collegamento, etc.

SLA

- Le attività di modifica della configurazione dovranno essere svolte entro al massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

5. Salvataggio su area di memorizzazione predefinita dei file della configurazione da farsi ad ogni variazione della stessa.
6. Aggiornamento e patching del software e degli apparati alle ultime versioni disponibili e previste dal contratto di manutenzione software attivi con i rispettivi produttori/fornitori.

SLA

- In caso di problematica grave dichiarata dal produttore – Attività da pianificare tempestivamente con il responsabile dei servizi IT della stazione appaltante e da eseguire con urgenza appena possibile.
- In caso contrario, almeno una volta all'anno.

### **3. SWITCH DI CORE E DI AGGREGAZIONE LAN FISICHE**

Gestione completa degli switch di Core. Di seguito un elenco delle principali attività richieste.

1. Monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati di rete.

SLA

- Attività da eseguirsi in modo continuativo.

2. Ripristino del corretto funzionamento dei dispositivi in caso di malfunzionamento con risoluzione di tutte le anomalie che comportano interruzione o degrado nella fruizione dei servizi di rete.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da prendere in carico entro 8 ore lavorative se il problema non impatta sui "servizi IT critici".
- Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".

3. Attività di gestione per la risoluzione degli incident determinati da un malfunzionamento hardware e/o software delle apparecchiature.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da prendere in carico entro 2 giorni lavorativi se il problema non impatta sui "servizi IT critici".

- Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".
4. Modifica della configurazione con creazione/eliminazione di VLAN, modifica delle impostazioni delle porte locali degli host e di interconnessione con gli altri dispositivi.

SLA

- Le attività di modifica della configurazione dovranno essere svolte entro al massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.
5. Salvataggio su area di memorizzazione predefinita dei file della configurazione da farsi ad ogni variazione della stessa.
  6. Aggiornamento e patching del software e degli apparati alle ultime versioni disponibili e previste dal contratto di manutenzione software attivi con i rispettivi fornitori/produttori.

SLA

- In caso di problematica grave dichiarata dal produttore – Attività da pianificare tempestivamente con il responsabile dei servizi IT della reggia e da eseguire con urgenza appena possibile.
- In caso contrario, almeno una volta all'anno.

#### **4. SISTEMI IPERCONVERGENTI**

Gestione e amministrazione completa dei due sistemi iperconvergenti Syneto.

Di seguito un elenco delle principali attività richieste.

1. Monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni dei sistemi. Raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile, allo scopo di garantire l'efficienza di tutte le componenti (CPU, memorie, spazio disco e dispositivi di I/O), al fine di determinare possibili aree di inefficienza o colli di bottiglia dell'intera infrastruttura.

SLA

- Attività da eseguirsi in modo continuativo. Il responsabile IT della committente potrà richiedere dei report che dovranno essere forniti entro una settimana dalla richiesta.
2. Analisi periodica dei log per la ricerca di eventi anomalie di funzionamento.

SLA

- Su richiesta - Attività da completare entro 4 giorni lavorativi
  - In caso di anomalie - Attività da completare (produzione report) entro 8 ore lavorative se il problema non impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".
  - In caso di anomalie - Attività da completare (produzione report) entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".
3. Ripristino del corretto funzionamento in caso di malfunzionamento.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da prendere in carico entro 8 ore lavorative se il problema non impatta sui "servizi IT critici".
  - Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi critici".
4. Attività di gestione per la risoluzione degli incident determinati da un malfunzionamento hardware e/o software.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da prendere in carico entro 8 ore lavorative se il problema non impatta sui "servizi IT critici".
  - Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".
5. Gestione dell'hardware virtuale delle VM in esecuzione sui sistemi. Creazione/eliminazione delle VM sui sistemi.

SLA

- Le attività di modifica della configurazione dovranno essere svolte entro al massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.
6. Ripristino delle snapshot delle singole VM.

SLA

- Problema non bloccante - Attività da svolgere entro 8 ore lavorative se il problema non impatta sui "servizi IT critici".
  - Problema bloccante - Attività da prendere in carico entro 4 ore lavorative se il problema impatta su almeno uno dei "servizi IT critici".
7. Gestione delle attività di Backup/Restore e Disaster Recovery dei sistemi Syneto e mantenimento delle politiche di Disaster Recovery su sito secondario (Biglietteria).
  8. Il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima minor release disponibile sul mercato.

#### SLA

- In caso di vulnerabilità di sicurezza o problema grave dichiarato dal produttore – Attività da pianificare tempestivamente con il responsabile dei servizi IT della stazione appaltante e da eseguire con urgenza appena possibile.
- In caso contrario, almeno due volte all'anno.

Nota - È a carico della stazione appaltante la sottoscrizione del contratto di manutenzione per la sostituzione dei componenti hardware guasti e dell'upgrade software direttamente con il produttore tramite i canali di vendita ufficiali SYNETO.

## **5. SERVER MICROSOFT WINDOWS**

Gestione sistemistica "up&running" dei server a perimetro e amministrazione completa degli stessi. Di seguito un elenco delle principali attività richieste.

1. Monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni dei sistemi server.

#### SLA

- Attività da eseguirsi in modo continuativo.
2. Per i domain controller, gestione e mantenimento del dominio Active Directory e quanto necessario a garantire il suo funzionamento.

#### SLA

- Attività da eseguirsi in modo continuativo.
3. Amministrazione dei sistemi e settaggio di configurazioni del sistema operativo. Gestione degli utenti di dominio e dei gruppi. Gestione dei

permessi di accesso. Gestione delle cartelle condivise e delle relative autorizzazioni di accesso. Gestione delle policy di gruppo, allineamento e sincronizzazione di directory server multipli.

SLA

- Le attività di modifica della configurazione dovranno essere svolte entro al massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.
4. Installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti, costante monitoraggio dei rilasci, verifica preventiva della applicabilità di tali patch nell'ambiente valutazione del loro impatto. Predisposizione di apposite procedure di roolback e salvataggio per correggere eventuali anomalie, ed in caso di necessità, intervenendo immediatamente in caso di problemi.

SLA

- In caso di problematica grave di sicurezza – Attività da pianificare tempestivamente con il responsabile dei servizi IT della stazione appaltante e da eseguire con urgenza appena possibile.
- In caso contrario, almeno una volta ogni mese.

Si precisa che la fornitura di patch, aggiornamenti software rimangono a carico della Committenza, mentre il fornitore ha la responsabilità dell'installazione degli stessi.

## **6. SERVER LINUX**

Gestione sistemistica "up&running" dei server linux a perimetro e amministrazione completa degli stessi. Di seguito un elenco delle principali attività richieste:

1. Monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati di rete.

SLA

- Attività da eseguirsi in modo continuativo.
2. Amministrazione dei sistemi, modifica delle configurazioni del sistema operativo, gestione dei permessi di accesso, etc.

SLA

- Le attività di modifica della configurazione dovranno essere svolte entro al massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

3. Installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti, previa verifica preventiva della applicabilità di tali patch nell'ambiente valutazione del loro impatto.

#### SLA

- In caso di problematica grave di sicurezza – Attività da pianificare tempestivamente con il responsabile dei servizi IT della stazione appaltante e da eseguire con urgenza appena possibile.
- In caso contrario, almeno una volta ogni mese.

### **7. BACKUP E RESTORE MANAGEMENT**

Durante l'esecuzione del servizio, l'Appaltatore dovrà mantenere l'operatività dell'attuale servizio di backup, adeguandolo all'occorrenza alle future esigenze della Committenza, secondo le indicazioni fornite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

È da considerarsi a carico dell'appaltare la gestione delle piattaforme di storage e la loro configurazione.

### **8. GESTIONE SISTEMA ANTIVIRUS**

La gestione centralizzata del Sistema Antivirus Sophos Endpoint Protection è composta dalle seguenti funzioni specifiche:

1. monitoraggio della console;
2. definizione e distribuzione delle policy;
3. gestione degli aggiornamenti;
4. segnalazione di problemi diffusi;
5. risoluzione delle problematiche lato client e server;
6. gestione politiche antivirus personalizzate per gruppi utente e per tipologia di servizio;
7. gestione blocchi periferiche e applicazioni potenzialmente dannose o non ammesse;
8. gestione politiche differenziate per tipologia di device (Desktop, Laptop e Server);
9. esecuzione di attività mirate in caso di riscontro di sistemi "infetti": l'attività bonifica potrebbe prevedere l'aggiornamento di software, Service Pack, HotFix, l'esecuzione della scansione manuale e, quando

tecnicamente possibile, la verifica della provenienza dell'attacco. In caso di riscontro di potenziali attacchi virali, l'Appaltatore dovrà immediatamente informare il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ed intervenire tempestivamente per la risoluzione dei problemi.

## **9. LATO CLIENT / POSTAZIONE DI LAVORO**

Le attività previste sono:

1. intervento su chiamata per la risoluzione dei malfunzionamenti delle postazioni di lavoro sia hardware che software: in caso di guasto bloccante l'Appaltatore dovrà inviare un tecnico per il ripristino del funzionamento della postazione di lavoro qualora non sia stato risolto attraverso un primo intervento remoto concordato con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
2. installazione e aggiornamento Sistemi Operativi e relativi driver di periferica sui PC di proprietà della Committenza;
3. aggiornamento dei Sistemi Operativi ed installazione driver di periferica sui PC a noleggio;
4. Installazione, configurazione e aggiornamento software per Office Automation standard, specifici e Applicativi certificati;
5. configurazione e implementazione lato client (PdL) delle risorse di rete;
6. verifica ed analisi dei problemi inerenti le stampanti: risolvere eventuali problematiche inerenti la normale gestione degli utenti ed in caso contrario consentire alla Committenza di eseguire la chiamata al Supporto specialistico della Ditta fornitrice delle stampanti;
7. creazione / modifica di Directory/Share su File Server;
8. reinstallazione e riconfigurazione dei software a seguito di malfunzionamenti e/o implementazioni hardware;
9. trasloco delle postazioni di lavoro e riconfigurazione in base alle esigenze aziendali della Committenza;
10. installazione e configurazione di nuove postazioni di lavoro acquistate o noleggiate dalla Committenza;
11. pulizia ed aspirazione della polvere almeno semestrale;

12. dismissione dei personal computer o altri apparati di memorizzazione dati secondo quanto previsto dalle procedure ISO27001:2017 (cancellazione sicura dei supporti o distruzione).
13. mantenimento ed aggiornamento dell'elenco elettronico dei cespiti relativo alle dotazioni informatiche di ogni postazione di lavoro;
14. per un miglior servizio, l'Appaltatore ricevuta l'autorizzazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, potrà intervenire sui client anche attraverso un software di teleassistenza per il controllo remoto dei PC. Tale software, dovrà soddisfare i seguenti requisiti:
15. package pienamente compatibile con i sistemi operativi in uso;
16. l'utente dovrà avere la facoltà di autorizzare il controllo remoto del proprio PC ed interrompere la connessione in qualunque momento.

## **10. SERVIZI IT CRITICI**

Sono definiti servizi IT critici tutti i servizi di connettività verso le reti di sicurezza (tvcc, accesso varchi, impianti antincendio e antintrusione) e la mancanza di connettività della biglietteria.

## **11. ORARIO DEL SERVIZIO E SLA**

L'Appaltatore dovrà garantire il supporto telefonico per la segnalazione e risoluzione di guasti non bloccanti dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività infrasettimanali, dalle 9,00 alle 18,00.

**Per i problemi bloccanti su servizi IT critici l'Appaltatore dovrà fornire l'assistenza da remoto, entro UN'ORA (SLA 1h), eseguita con software professionale ed on site entro QUATTRO ORE (SLA 4h), nel caso la soluzione del problema richieda la presenza di operatore presso la sede della Committenza.**

**In caso di necessità l'Appaltatore dovrà provvedere, con uno SLA di quattro ore (SLA 4h) ad eseguire il Restore delle VM e/o dei dati appartenenti alle Share, secondo le indicazioni fornite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto. Tale intervento dovrà essere eseguito con l'assistenza on site o remota, ove possibile, utilizzando software professionali per la connessione.**

## **12. REPERIBILITA'**

L'appaltatore dovrà garantire, oltre a quanto richiesto nel punto precedente, la reperibilità per le giornate del sabato e di tutti i festivi compresi quelli infrasettimanali. In tali giornate l'Appaltatore, per i problemi bloccanti, dovrà fornire l'assistenza on site (SLA 4h) o remota ove possibile con software professionali per la connessione.

L'Appaltatore dovrà, inoltre, fornire numero telefonico cellulare del proprio tecnico impegnato nel servizio di reperibilità, necessario per le chiamate di pronto intervento e per comunicazioni di servizio.

L'Appaltatore dovrà inviare personale idoneo e abilitato per provvedere a riparare guasti e/o malfunzionamenti e ripristinare il funzionamento del sistema informatico.

## **13. ATTIVITA' IN PRESENZA**

Nel presente appalto l'Appaltatore dovrà garantire la presenza di un tecnico sistemista esperto presso la sede della Committenza, **con cadenza di tre presenze al mese**. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto comunicherà all'Appaltatore le giornate in cui svolgere l'attività in presenza.

In tale giornata, costituita da otto ore lavorative (orario indicativo dalle ore 8,30 alle ore 17,30) esclusa la pausa pranzo, il tecnico dovrà eseguire le attività riportate **all'art. 2.9** del presente Capitolato e quant'altro verrà indicato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto provvederà inoltre a riepilogare su apposito supporto informatico le anomalie riscontrate: il tecnico dovrà provvedere alla risoluzione delle problematiche durante il giorno di presenza presso la sede della Committenza o in alternativa, se possibile, attraverso un collegamento remoto concordato con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Tutte le attività svolte dovranno essere documentate mensilmente con l'invio di un report dettagliato al Direttore dell'esecuzione del Contratto.

**Nelle attività in presenza sono previste ulteriori n. 4 giornate per attività di gestione del sistema e/o per presidi in caso di eventi/manifestazioni che richiedono la presenza di personale dell'Appaltatore. I quattro giorni di attività potranno essere**

**suddivisi in più settimane nel corso dell'anno o in un unico periodo secondo le indicazioni che verranno comunicate dal Direttore dell'esecuzione del contratto. Per tali attività l'Appaltatore dovrà garantire, secondo le richieste della Committenza, di tecnico junior o senior.**

#### **14. ALTRE ATTIVITA' GESTIONALI**

Nel servizio sono incluse le attività gestionali di monitoraggio sulla scadenza delle licenze software (es.: Microsoft, Fortinet, ecc.). L'acquisto delle licenze rimarrà sempre a carico della Committenza.

Assistenza e risoluzione di eventuali problematiche sia hardware che software in modo da garantire la perfetta operatività dei server e delle postazioni di lavoro sia locali che remote.

#### **15. TENUTA REGISTRO DEL SERVIZIO**

L'Appaltatore avrà l'obbligo di predisporre e tenere costantemente aggiornato il registro inerente le attività di monitoraggio, aggiornamento, gestione e risoluzione dei malfunzionamenti.

Il registro dovrà riportare almeno i seguenti elementi:

- Report mensile con dettaglio delle attività svolte (in riferimento alle attività indicate **dall'art. 2.1 all'art. 2.8**);
- Report mensile con dettaglio delle attività svolte in presenza;
- Firewall, report periodico degli interventi programmati di analisi dei log;
- Firewall, report periodico degli interventi programmati per poter garantire il funzionamento dei sistemi;
- Firewall report ogni due mesi in riferimento ai test di Vulnerability Assessment sia interno che esterno;
- Switch ISP, report periodico degli interventi programmati per poter garantire il funzionamento dei sistemi;
- Switch di Core e di aggregazione LAN fisiche, report periodico degli interventi programmati per poter garantire il funzionamento dei sistemi;

- Sistemi Iperconvergenti, report periodico degli interventi programmati per poter garantire il funzionamento dei sistemi;
- Sistemi Iperconvergenti, report periodico degli interventi programmati di analisi dei log;
- Sistemi Iperconvergenti, reportistica mensile dell'efficienza dell'infrastruttura (numero di Snapshot eseguiti, occupazione degli spazi dedicati ai data store, ecc.).

L'Appaltatore può realizzare tale registro anche su supporto informatico nel qual caso dovranno essere fornite le stampe riepilogative degli interventi con cadenza mensile.

## **16. PIANO OPERATIVO**

L'Appaltatore, entro 15 giorno dall'inizio servizio, dovrà consegnare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto il piano operativo del servizio.

Tale piano dovrà riportare la programmazione generale delle attività oggetto del servizio con il piano operativo di dettaglio per almeno il primo semestre. Tale programmazione e il piano di dettaglio deve essere aggiornata almeno semestralmente, con un anticipo di 15 giorni lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento.

Il piano deve essere sottoposto ad approvazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto che, nel caso non siano state contemplate tutte le attività del servizio e/o le tempistiche per la sua esecuzione, ne chiederà modifica e/o integrazione.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto potrà richiedere modifiche nella programmazione delle attività del servizio per esigenze legate alla fruizione degli spazi del Complesso.

## **art. 3. ATTIVITA' ESCLUSE DAL SERVIZIO**

Come si evince dal presente documento, l'attività contrattuale è dimensionata specificatamente per il governo dell'infrastruttura attuale al fine di garantire la business continuity. Sono escluse dall'appalto tutte le attività che prevedono un progetto di modifica consistente dell'infrastruttura informatica o interventi su apparati a fronte di malfunzionamenti

dell'infrastruttura dovuti a guasti o malfunzionamenti ad attrezzature informatiche per: anomalie elettriche, cause naturali (fulmini, allagamenti, ecc.), incuria o dolo.

Nel caso si riscontrasse la necessità di effettuare un intervento di manutenzione straordinaria extra contratto, l'Appaltatore dovrà darne immediata comunicazione, mezzo mail, al Direttore dell'Esecuzione del Contratto e dovrà mettersi a disposizione per la valutazione tecnica ed economica dell'intervento, secondo quanto indicato **all'art. 4 e l'art. 5** del presente Capitolato.

Per quanto riguarda le postazioni a noleggio, occorre tener presente che i mal funzionamenti inerenti l'hardware ed i sistemi operativi sono esclusi dal presente appalto.

#### **art. 4. INTERVENTI STRAORDINARI EXTRA CONTRATTO**

La Committenza si riserva di affidare alla stessa ditta aggiudicataria del presente appalto in caso di necessità, a titolo esemplificativo, i seguenti servizi:

1. Attività/interventi non compresi nel servizio oggetto del presente Capitolato;
2. modifiche straordinarie del sistema;
3. modifiche eventualmente introdotte da nuove normative entrate in vigore dopo la data di stipula del contratto;

Nessuna opera di manutenzione straordinaria potrà essere eseguita senza il preventivo assenso del Consorzio.

Gli interventi straordinari, **extra contratto**, saranno valutati mediante formulazione di specifici prezzi, predisposti dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto e sottoscritti dall'Appaltatore secondo le modalità indicate al successivo **art. 5** del presente Capitolato.

Le modalità operative di tali interventi verranno concordate con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

**Dal momento della comunicazione, da parte della Committenza, dello specifico prezzo per gli interventi straordinari extra contratto, l'Appaltatore dovrà provvedere all'esecuzione dell'intervento entro 5 giorni naturali consecutivi. La Committente si riserva di consentire, a suo insindacabile giudizio, per interventi di particolare**

**complessità, l'esecuzione dell'intervento nel termine massimo di 15 giorni naturali consecutivi.**

Al termine delle attività straordinarie l'Appaltatore dovrà fornire le certificazioni e la documentazione necessaria in conformità alla normativa vigente.

**La Committenza si riserva la facoltà di far eseguire le attività straordinarie ad altre ditte senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere.**

Al termine delle attività, eventualmente eseguite da altra Ditta, verranno effettuate le verifiche straordinarie alla presenza di tecnici di entrambe le ditte e verranno consegnati all'Appaltatore copia delle dichiarazioni di conformità e relazioni tecniche relative all'intervento effettuato.

**L'Appaltatore non potrà esimersi in nessun modo dal continuare l'attività del servizio.**

#### **art. 5. IMPORTO DEL SERVIZIO**

L'importo del servizio è così composto:

DESCRIZIONE					
<b>SERVIZIO 24 MESI</b>					
Servizio per la durata di 24 mesi (soggetto a ribasso)	A corpo	€	66.083,60		
L'importo oneri per la sicurezza, per la durata di 24 mesi, non soggetti a ribasso d'asta.	A corpo	€	73,82		
IMPORTO PER LA DURATA DI 24 MESI compresi oneri della sicurezza	A corpo	€	<b>66.157,42</b>		
L'importo a disposizione per interventi straordinari extra contratto (non soggetto a ribasso d'asta in fase di gara)	A misura	€	2.000,00		
IMPORTO COMPLESSIVO SERVIZIO 24 MESI		€	<b>68.157,42</b>	<b>68.157,42</b>	

	<b>SERVIZIO OPZIONALE ULTERIORI 24 MESI</b>				
	<b>Servizio opzionale per ulteriori 24 mesi</b>	A corpo	€	66.083,60	
	L'importo oneri per la sicurezza, per la durata opzionale di ulteriori 24 mesi, non soggetti a ribasso d'asta.	A corpo	€	73,82	
	IMPORTO PER LA DURATA OPZIONALE ULTERIORE DI 24 MESI compresi oneri della sicurezza	A corpo	€	<b>66.157,42</b>	
	L'importo a disposizione per interventi straordinari extra contratto (non soggetto a ribasso d'asta in fase di gara)	A misura	€	2.000,00	
	IMPORTO COMPLESSIVO SERVIZIO OPZIONALE DI ULTERIORI 24 MESI		€	<b>68.157,42</b>	<b>68. 157,42</b>
	IMPORTO COMPLESSIVO				<b>136.314,84</b>

Gli interventi compresi nel **contratto** saranno valutati a corpo.

L'importo contrattuale sarà dunque determinato dall'importo del **servizio**, ribassato dello sconto offerto in fase di gara, al quale si aggiungono gli oneri per la sicurezza e l'importo per gli interventi straordinari **extra contratto**.

Tali interventi saranno valutati a misura e dovranno essere ordinati e approvati dalla Committente.

Gli interventi straordinari **extra contratto** saranno valutati mediante formulazione di specifici prezzi, predisposti dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto e sottoscritti dall'Appaltatore.

Tali prezzi saranno desunti nell'ordine:

- dall'Elenco prezzi opere pubbliche" della Regione Piemonte – Edizione Dicembre 2023;

- Prezziario DEI Tipografia del Genio Civile "Impianti tecnologici" in vigore al momento dell'aggiudicazione dell'Appalto.
- in caso di prezzi non contemplati, da opportune analisi.

Per gli elementi in fornitura non desumibili dai prezziari sopra indicati potranno essere utilizzati listini e prezziari ufficiali delle case produttrici.

L'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente, su richiesta scritta della Committente, e comunque **entro 3 giorni lavorativi** a fornire preventivi, listini o altri documenti utili alla formulazione dei nuovi prezzi.

In caso di ritardo nella presentazione di tali documenti il Consorzio si riserva di applicare **le penali** riportate nello specifico articoli del presente Capitolato.

**Tutti i nuovi prezzi saranno da assoggettarsi al ribasso contrattuale.**

**L'amministrazione si riserva comunque la facoltà di affidare direttamente ad altra ditta gli interventi straordinari extra contratto senza che l'impresa possa nulla pretendere per tale affidamento.**

Gli importi sopra riportati si intendono comprensivi di spese generali, utili di impresa e costi per la sicurezza relativi a rischi specifici propri delle attività oggetto del presente capitolato speciale d'appalto. In sede di presentazione dell'offerta economica è obbligatorio da parte della Ditta Concorrente specificare i costi relativi alla sicurezza riferiti a quelli propri ammessi allo specifico appalto.

#### **art. 6. DURATA DEL CONTRATTO**

Il servizio oggetto dell'Appalto ha durata di 24 (ventiquattro) mese decorrenti dal verbale di avvio del servizio, oltre eventuale opzione di ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

La prosecuzione del contratto per la durata di un periodo ulteriori 24 (ventiquattro) è un elemento opzionale.

Il Consorzio si riserva quindi l'insindacabile facoltà di affidare o meno tale attività opzionale, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) del D.Lgs 36/2023, in base al proprio insindacabile giudizio, con semplice comunicazione da inviare entro 30 giorni dalla scadenza del termine di cui sopra.

Il Consorzio si riserva la facoltà di recedere dal contratto, in qualunque tempo e fino al termine della prestazione, secondo la procedura prevista

dall'articolo articolo 123 del D.lgs. 36/2023 e dell'art. 11 dell'Allegato II.14 del D.lgs. 36/2023. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante comunicazione a mezzo raccomandata o mediante PEC (posta elettronica certificata), che dovrà pervenire all'affidatario almeno venti giorni prima del recesso.

**art. 7. REQUISITI DI RISPONDENZA A NORME, LEGGI, REGOLAMENTI**

Nelle attività oggetto del presente Capitolato, l'Appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, i regolamenti e in generale tutte le norme vigenti nelle materie inerenti l'oggetto dell'Appalto, che devono intendersi integralmente richiamate, comprese quelle che dovessero essere emanate nel corso del Contratto medesimo.

**art. 8. REQUISITI DELL'APPALTATORE**

L'Appaltatore, deve possedere l'idoneità al servizio da svolgere, secondo le esigenze funzionali del Committente e secondo le caratteristiche tecniche del sistema informatico del Consorzio.

L'Appaltatore dovrà essere in possesso delle seguenti certificazioni/attestazioni:

- Syneto Apprentice Partner
- Fortigate
- Certificazione Microsoft

**art. 9. RESPONSABILE DESIGNATO DALL'APPALTATORE**

L'Appaltatore dovrà indicare, entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, la persona fisica designata come responsabile rappresentante dell'Appaltatore, che si renderà disponibile in qualità di referente nei confronti del Consorzio per tutto quanto attiene allo svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto. In caso di temporanea assenza, per motivi eccezionali, del referente designato, l'Appaltatore dovrà comunicare preventivamente la persona delegata a sostituirlo.

#### **art. 10. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, per la Committente, è il perito Alberto Miele, che svolge anche il ruolo di responsabile dei servizi IT.

#### **art. 11. ONERI E OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE**

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato, nella documentazione di gara e nel contratto di appalto, l'Appaltatore è obbligato, nell'esecuzione del servizio, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori.

Inoltre:

1. L'Appaltatore si impegna a eseguire l'Appalto a perfetta regola d'arte, nel rigoroso rispetto dei termini pattuiti e di ogni previsione nel presente Capitolato, osservando la massima diligenza professionale e garantendo i più elevati livelli qualitativi e tecnici del settore, assicurando materiali di elevata qualità;
2. L'Appaltatore opererà in assoluta autonomia imprenditoriale, con propria organizzazione di mezzi e di personale e con gestione a proprio rischio, in conformità con quanto previsto nel presente Capitolato e relativi allegati, nonché in conformità con le eventuali specifiche ed istruzioni che potranno essere comunicate nel corso dell'esecuzione e con le norme di Legge;
3. L'appaltatore ha l'obbligo, inoltre, di organizzare una struttura tale da garantire lo svolgimento del servizio oggetto di appalto in conformità ai tempi e alle modalità previste dal presente Capitolato;
4. L'Appaltatore deve provvedere al versamento delle garanzie fidejussorie previste dal presente Capitolato;
5. L'Appaltatore deve provvedere alla stipula di adeguate coperture assicurative secondo quanto previsto dal presente Capitolato;
6. L'Appaltatore deve utilizzare mezzi ed attrezzature, adeguati al servizio da svolgere nonché idonei a garantire la sicurezza e la tutela della salute degli operatori, dell'utenza mobile e della cittadinanza in genere, ma anche dell'ambiente e del territorio; a tale riguardo deve poter dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la

normativa macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate;

7. L'Appaltatore sarà responsabile in caso di infortuni ed in caso di danni arrecati eventualmente alle persone ed alle cose, tanto al Consorzio che a terzi, in dipendenza di manchevolezze o negligenza nella esecuzione delle prestazioni di cui al presente appalto.

8. L'Appaltatore dovrà in ogni caso operare con la massima diligenza affinché prodotti, attrezzature, mezzi e le modalità operative utilizzate, non comportino alterazioni o danni agli ambienti del Complesso;

9. L'Appaltatore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e ben addestrato per le attività previste nel presente Capitolato, dotato di adeguate competenze professionali per la gestione di tutte le situazioni che dovessero presentarsi e si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione professionale, con aggiornamenti periodici. Inoltre, l'appaltatore dovrà garantire, per il personale addetto, il rispetto di tutte le norme inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro;

10. L'Appaltatore si obbliga ad adempiere a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi. Inoltre, è obbligato ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili nel luogo in cui si svolge il servizio, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni ed in genere da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località di svolgimento delle prestazioni;

11. L'Appaltatore si impegna a segnalare tempestivamente eventuali anomalie presenti negli spazi oggetto di appalto ancorché non ascrivibili all'impresa stessa;

12. L'Appaltatore sarà obbligato a comunicare tempestivamente alla Committente ogni modifica occorrente per l'adeguamento dei sistemi informatici a nuove normative che dovessero essere emanate successivamente all'affidamento dell'appalto;

13. L'Appaltatore dovrà dotare il proprio personale di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa

vigente, riportante la denominazione del fornitore, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;

14. L'Appaltatore dovrà far tenere agli addetti, durante lo svolgimento del servizio, un comportamento corretto sotto ogni aspetto e dovrà attenersi scrupolosamente alle disposizioni che verranno impartite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto;

15. L'Appaltatore si impegna a dare puntuale esecuzione alle direttive di servizio eventualmente impartite dalla Committenza;

16. La stipulazione del contratto da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza ed accettazione di tutte le norme vigenti in materia di appalti di contratti pubblici, delle norme che regolano il presente Appalto, nonché delle condizioni che attengono all'esecuzione del servizio;

17. La stipulazione del contratto da parte dell'Appaltatore equivale altresì a dichiarazione della sussistenza delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione del servizio.

Inoltre l'Appaltatore, durante l'esecuzione del contratto:

18. non deve arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali e degli impianti della Committente nell'esecuzione del servizio;

19. deve provvedere alla pulizia dei luoghi e di tutte le parti oggetto di intervento;

20. deve fornire al Direttore dell'Esecuzione del Contratto tutte le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

21. deve eseguire tutti gli interventi previsti a contratto, rispettando i relativi tempi previsti;

22. deve registrare per iscritto gli interventi effettuati, nel rispetto delle modalità indicate nel presente Capitolato, consentendo così il monitoraggio mirato degli impianti e l'analisi dei guasti;

## **art. 12. PENALI**

In caso di inadempimento delle prestazioni di cui al presente Capitolato, la Committente ha la facoltà di applicare le penali sotto indicate.

La Committente potrà disporre, in ogni momento, verifiche e controlli sull'esatto adempimento delle prestazioni richieste.

Per la mancata o ritardata esecuzione di obblighi contrattuali, di ordini di servizio, di disposizione legislative o regolamentari, sono stabilite a carico dell'Appaltatore le seguenti penali:

1. Per le attività indicate **all'art 2, dal punto 1 al punto 6**, del presente Capitolato, in cui è richiesta **la presa in carico o il completamento con SLA entro 4 ore lavorative** (problema bloccante), si applica la penale di €. 100,00 (cento euro) per ogni ora di ritardo rispetto la tempistica sopra indicata;
2. Per le attività indicate **all'art 2, dal punto 1 al punto 6**, del presente Capitolato, in cui è richiesta **la presa in carico o il completamento con SLA entro 8 ore lavorative** (problema non bloccante), si applica la penale di €. 20,00 (venti euro) per ogni ora di ritardo rispetto la tempistica sopra indicata;
3. Per le attività indicate **all'art 2, dal punto 1 al punto 6**, del presente Capitolato, **in cui sono indicate i giorni entro cui deve essere eseguita attività o presa in carico** (escluse quelle indicate ai precedenti punti 1 e 2 del presente articolo), si applica la penale di €. 50,00 (cinquanta euro) per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi indicati;
4. Si applica la penale di €. 100,00 (cento euro), nel caso non venga fornita supporto telefonico negli orari indicati **all'art. 2.11** del presente Capitolato. In caso di tre contestazioni nell'arco di sei mesi, la Committente si riserva la facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato;
5. Per il servizio di reperibilità, **art. 2.12** del presente Capitolato, nel caso non venga fornita l'assistenza on site (SLA 4h) o remota ove possibile con software professionali per la connessione, si applica la penale di €. 100,00 (cento euro), per ogni ora di ritardo. In caso di due contestazioni nell'arco di sei mesi, la Committente si riserva la facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato;
6. Si applica la penale di €. 100,00 (cento euro) per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi previsti per l'esecuzione delle attività in presenza richieste **all'art. 2.13** del presente Capitolato;
7. Si applica la penale di €. 100,00 (cento euro), per ogni giorno di ritardo nella consegna della documentazione necessaria alla

formulazione dei nuovi prezzi per gli interventi straordinari extra Contratto come indicato **all'art. 5** del presente Capitolato;

8. Si applica una penale di € 200,00 (duecento euro), per ogni giorno di ritardo, per gli interventi straordinari extra Contratto, nel caso l'Appaltatore non rispetto i tempi di esecuzione stabiliti **all'art. 4** del presente Capitolato;

Sono inoltre previste le seguenti ulteriori penali:

5. In caso di problemi bloccanti, su servizi IT critici, per il mancato intervento di assistenza da remoto, eseguito con software professionale, entro UN'ORA (SLA 1h), ed on site entro QUATTRO ORE (SLA 4h), la Committenza potrà recedere dal Contratto con effetto immediato e verrà applicata all'Appaltatore una penale pari al 2% dell'importo contrattuale salvo il risarcimento di eventuali e maggiori danni.
6. In caso di richiesta di Restore delle VM e/o dei dati appartenenti alle Share, da eseguire con uno SLA di quattro ore (SLA 4h), per la mancata esecuzione dell'intervento da parte dell'Appaltatore, la Committenza potrà recedere dal Contratto con effetto immediato e verrà applicata all'Appaltatore una penale pari al 2% dell'importo contrattuale salvo il risarcimento di eventuali e maggiori danni.

Le penali sopra indicate sono state stabilite in base alla tipologia del disservizio e l'entità del danno che può essere creato dal ritardo nell'intervento da parte dell'Appaltatore.

Per altre non conformità nell'esecuzione del servizio l'appaltatore è tenuto a corrispondere alla Committente una penale a seconda della gravità ed a insindacabile giudizio della Committente.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera l'Appaltatore dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'applicazione delle penali verrà effettuata previa contestazione scritta, avverso la quale l'Appaltatore avrà facoltà di presentare le proprie osservazioni entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della PEC contenente la contestazione.

Nel caso in cui l'Appaltatore non presenti osservazioni o nel caso di mancato accoglimento delle medesime da parte della Committente, la stessa provvede a trattenere l'importo relativo alle penali applicate dalle competenze spettanti all'Appaltatore in base al Contratto e dalla cauzione definitiva.

Nel caso in cui l'importo della penale, calcolato ai sensi dei commi precedenti, superi il 10 % dell'importo contrattuale, la Committente procede a dichiarare la risoluzione del Contratto, ex art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto all'eventuale risarcimento del danno patito a causa dell'inadempimento stesso.

#### **art. 13. SUBAPPALTO**

Per il servizio in oggetto non sarà autorizzata alcuna forma di Subappalto.

#### **art. 14. SICUREZZA**

Ai sensi e nel rispetto di quanto sancito dal D. Lgs. n. 81/2008 e dal Codice dei contratti e stante quanto previsto al momento nello specifico Documento Unico di Valutazione dei Rischi di interferenza (D.U.V.R.I.), che verrà sottoscritto prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, la Committente convocherà una riunione di coordinamento con l'appaltatore, al fine di fornire dettagliate informazioni sui rischi esistenti nell'ambiente in cui il soggetto stesso è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza.

L'appaltatore è tenuto alla totale e precisa osservanza delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008.

L'Appaltatore ha altresì l'obbligo di garantire che tutte le macchine e le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio siano conformi alle vigenti norme in materia di sicurezza sul lavoro.

L'appaltatore renderà edotto il proprio personale delle procedure di emergenza che il Consorzio illustrerà nel D.U.V.R.I. e soprattutto nel sopralluogo preliminare.

A richiesta della Committente, l'Appaltatore dovrà essere in grado di fornire, in qualsiasi momento, la prova di aver regolarmente adempiuto agli obblighi che ad esso competono in materia.

Nel caso in cui l'appaltatore presenti proposte integrative al D.U.V.R.I., entro 30 giorni dall'aggiudicazione, le medesime saranno oggetto di attenta valutazione da parte della Committente. Pertanto, il D.U.V.R.I. potrà essere aggiornato su proposta della ditta senza che questo comporti l'aumento dell'importo previsto per gli oneri di sicurezza.

#### **art. 15. CAUZIONE**

1. L'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. 36/2023, è tenuto a prestare una cauzione definitiva, a mezzo di fideiussione bancaria o polizza assicurativa, che deve:
  - a) essere prodotta in originale con espressa menzione dell'oggetto;
  - b) riportare la autentica da parte di un notaio della sottoscrizione del funzionario che rilascerà la fideiussione o la polizza;
  - c) prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 c.c, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, c.c, la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della Committente.
2. La cauzione definitiva garantisce l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, il risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché il rimborso delle somme eventualmente sostenute dalla Committente in sostituzione del soggetto inadempiente.
3. L'aggiudicatario é obbligato a reintegrare immediatamente (e, comunque, nel termine di quindici giorni dalla data di ricevimento della comunicazione) la cauzione di cui la Committente abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.
4. La cauzione resta vincolata per tutta la vigenza del contratto e sarà svincolata entro due mesi successivi alla scadenza del medesimo, subordinatamente alla verifica della regolarità del servizio svolto e della ottemperanza a tutti gli adempimenti ed obblighi contrattuali.
5. La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la decadenza dall'affidamento nei confronti dell'aggiudicatario, fermo restando il risarcimento dei danni nei confronti della Committente.

#### **art. 16. OBBLIGHI ASSICURATIVI**

Sono a carico esclusivo dell'Appaltatore tutte le spese e gli oneri assicurativi per rischi, infortuni, responsabilità civile e le spese di risarcimento danni verso persone e cose dell'Appaltatore stesso, di terzi o della Committente.

L'Appaltatore dovrà stipulare una polizza R.C.T., con primaria compagnia di assicurazione di gradimento della Committente, per i seguenti massimali, da intendersi come minimi inderogabili: Euro 1.000.000 per danni a persone ed Euro 1.000.000 per singolo sinistro e per anno assicurativo, nonché Euro 500.000 per danni a cose e/o animali. L'appaltatore dovrà stipulare una polizza contro i rischi derivanti dalla R.C.O. con massimali adeguati all'effettiva consistenza del personale alle dipendenze dell'Appaltatore medesimo, e comunque non inferiori ai seguenti minimi inderogabili: Euro 1.000.000 per sinistro e per anno, ed Euro 500.000 per persona dipendente o prestatore.

Le polizze R.C.T. e R.C.O. di cui ai precedenti commi devono essere estese alla colpa grave dell'Appaltatore, devono portare la dichiarazione di vincolo a favore della Committente e devono coprire l'intero periodo dell'appalto, dalla data di inizio delle attività oggetto dell'appalto fino alla data di cessazione del contratto e comunque fino a che non sarà avvenuta la consegna finale alla Committenza; devono altresì risultare in regola con il pagamento del relativo premio per lo stesso periodo indicato e devono essere esibite alla Committenza prima dell'inizio del servizio.

L'Appaltatore sarà ritenuto responsabile di ogni danno imputabile a negligenza del proprio personale; avrà pertanto a suo carico la rifusione di eventuali danni e ammanchi.

#### **art. 17. AVVIO DEL SERVIZIO E VERBALE DI AVVIO**

**Il Committente consegnerà all'Appaltatore, prima dell'inizio del servizio, copia su supporto informatico e/o cartaceo della documentazione inerente i sistemi informatici.**

Sarà cura dell'Appaltatore: la conservazione di tale documentazione, con la massima riservatezza, per tutta la durata del Contratto, il suo aggiornamento in funzione delle attività manutentive eseguite e la riconsegna al termine del Contratto.

L'Appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dal Committente per l'avvio del Contratto. Qualora l'Appaltatore non adempia, la Committente ha facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, previa convocazione dell'Appaltatore, redige apposito verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto in contraddittorio con l'Appaltatore.

Il verbale viene redatto in duplice esemplare firmato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto e dall'Appaltatore e deve contenere attestazione, previa visita, alla presente delle parti, della consistenza dei sistemi informatici. Nel Verbale verrà inoltre indicata la data di inizio del servizio.

Nel caso l'Appaltatore intenda far valere pretese derivante dalla riscontrata difformità dello stato dei sistemi informatici è tenuto a formulare esplicita contestazione sul verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto, a pena di decadenza.

#### **art. 18. DIVIETO DI INTERRUZIONE O SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

In nessun caso l'Appaltatore potrà interrompere o sospendere l'espletamento del servizio, con espressa rinuncia all'eccezione di adempimenti di cui all'art. 1460 c.c.

Qualora nel corso del Contratto vi siano cause di interruzione non giustificate che impediscono l'espletamento del servizio, il Consorzio avrà diritto di detrarre dal corrispettivo spettante all'Appaltatore gli importi corrispondenti al servizio non svolto.

#### **art. 19. PRESCRIZIONI E VERIFICHE DEL CONSORZIO**

In qualsiasi momento, il Consorzio, tramite il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, potrà impartire prescrizioni all'Appaltatore e verificare le modalità di svolgimento del servizio.

Le verifiche saranno volte ad accertare che le prestazioni eseguite siano conformi a quanto chiesto dal presente Capitolato e alle indicazioni fornite dal Consorzio in corso di esecuzione.

In caso di rilevata mancata conformità a quanto precede o in caso di mancata osservanza delle prescrizioni impartite, il Consorzio applicherà le relative penali e nei casi più gravi potrà risolvere il Contratto.

## **art. 20. VERBALE DI ULTIMAZIONE DEL SERVIZIO**

Al termine del rapporto contrattuale il Direttore per l'Esecuzione del Contratto provvederà a redigere un certificato di ultimazione del servizio e di "riconsegna degli impianti". Detto certificato oltre ai riferimenti del Contratto di appalto (numero, oggetto, valore, data inizio e durata) contiene in sintesi le informazioni circa gli interventi effettuati (oggetto, valore), gli eventuali richiami all'Appaltatore per inadempienze, ed eventuali osservazioni su altri fatti degni di nota.

## **art. 21. PAGAMENTI**

Il pagamento del corrispettivo per il servizio oggetto del Contratto avverrà con cadenza **bimestrale**.

Al termine del bimestre, entro i 15 giorni successivi, il Direttore dell'esecuzione del Contratto provvederà, previa verifica delle prestazioni rese, alla redazione della contabilità inerente gli interventi compresi nel **canone**, gli eventuali interventi **extra contratto**, ordinati dal Consorzio e valutati secondo le modalità indicate **all'art. 5** del presente capitolato, eseguiti e conclusi nel bimestre di riferimento.

Il Responsabile del Procedimento sulla scorta della documentazione fornita dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto, emetterà un certificato di pagamento per l'importo del corrispettivo relativo al bimestre.

L'Appaltatore presenterà al Consorzio una fattura, emessa nel rispetto della normativa vigente, per l'importo corrispondente a quanto indicato nel certificato di pagamento dal Responsabile del Procedimento.

Il pagamento delle fatture avverrà entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura stessa.

Il pagamento della fattura non avverrà prima dell'acquisizione, da parte del Consorzio, di idoneo DURC in corso di validità comprovante la regolarità contributiva dell'Appaltatore al momento del pagamento del corrispettivo.

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 ("Piano straordinario contro le mafie, nonché la delega al Governo in materia antimafia").

A tal fine, il Consorzio provvederà al pagamento del servizio, esclusivamente mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente "dedicato" dell'Appaltatore.

L'Appaltatore deve comunicare al Consorzio gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui all'art. 3, comma 1, della legge 136/2010, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

In caso di successive variazioni, le generalità e il codice fiscale delle nuove persone delegate, così come le generalità di quelle cessate dalla delega sono comunicate entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta. Tutte le comunicazioni previste nel presente comma sono fatte al Responsabile del Procedimento mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi dell'art. 21 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

I termini di pagamento di cui al presente articolo saranno sospesi in pendenza della comunicazione dei dati di cui al comma precedente, senza che tale sospensione possa legittimare l'Appaltatore alla sospensione del Servizio o gli dia diritto al pagamento di alcun indennizzo, interesse o spesa. Durante tale periodo, il Consorzio non eseguirà alcun pagamento all'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna ad indicare su tutti i documenti amministrativi e fiscali il codice C.I.G. e riferiti al contratto.

## **art. 22. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER MANCATO RISPETTO DEI TERMINI**

1. Ai sensi dell'art. 1456 c.c., il Consorzio potrà risolvere il Contratto tramite l'invio di una comunicazione scritta mediante raccomandata a/r anticipata via P.E.C. nei seguenti casi:
  - a) frode o grave negligenza;
  - b) accertata esecuzione in subappalto non autorizzato dal Consorzio;
  - c) cessione parziale o totale del presente Contratto;
  - d) liquidazione, fallimento o altre procedure concorsuali e ogni altro caso di cessazione dell'attività dell'Appaltatore;

- e) mancato rispetto degli obblighi retributivi, previdenziali e assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi, nonché violazione delle previsioni in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori previste dal Contratto e dal D. Lgs. 81/2008;
  - f) in caso di ingiustificata sospensione sostanziale del servizio;
  - g) nei casi previsti dal precedente **art. 12 [Penali]**
  - h) in ogni altro caso espressamente previsto nel presente Capitolato;
2. Non potranno essere intese quale rinuncia ad avvalersi della clausola di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni e/o precedenti inadempimenti per i quali il Consorzio abbia ritenuto di non avvalersi della clausola medesima e/o atti di mera tolleranza a fronte di pregressi inadempimenti dell'Appaltatore di qualsivoglia natura.
  3. Nel caso di risoluzione, l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente effettuate, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto e il Consorzio si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti e, in particolare, si riserva di esigere dall'Appaltatore il rimborso di eventuali maggiori spese rispetto a quelle che avrebbe sostenuto in presenza di un regolare adempimento del Contratto.
  4. Il Contratto sarà inoltre risolto nelle ipotesi e con le modalità previste dall'art. 122 D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

**art. 23. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - LEGGE 196/2003 e s.m.i.**

Ai sensi della legge 196/2003 e s.m.i. il Consorzio, titolare del trattamento dei dati personali del servizio e delle attività ad esso collegate, designa l'Appaltatore Responsabile del trattamento dei dati che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà.

L'impresa aggiudicataria procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite dall'Ente, in particolare:

- l'Appaltatore dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;
- l'Appaltatore non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati in suo possesso;

- l'Appaltatore dovrà adottare misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso;

- l'Appaltatore dovrà restituire alla scadenza contrattuale tutti i dati, i documenti e gli atti in suo possesso.

Ogni violazione del trattamento dei dati personali e dei dati sensibili relativi all'utenza del servizio e delle attività ad esso collegate sarà sanzionata con le penali previste nel contratto e potrà essere causa di risoluzione del qualora la violazione sia ritenuta di particolare gravità a insindacabile giudizio del Consorzio, fatto salvo l'eventuale danno.

#### **art. 24. CODICE DI CONDOTTA**

L'Appaltatore si impegna a sottoscrivere, applicare il Codice di Condotta per i fornitori che il Consorzio ha sviluppato e approvato.

Ogni violazione del predetto Codice di Condotta sarà sanzionata con le penali previste nel contratto e potrà essere causa di risoluzione del qualora la violazione sia ritenuta di particolare gravità a insindacabile giudizio del Consorzio, fatto salvo l'eventuale danno.

#### **Allegati:**

- **1 Elenco Prezzi;**
- **2 Computo Metrico estimativo;**
- **3 DUVRI;**
- **4 Codice di Condotta;**