



COMUNE DI USSASSAI

PROVINCIA DI NUORO

C.A.P. 08040 - Via Nazionale, 120 - ☐0782/55710 ☐ 0782/55890

C.F. e P. IVA 00160240917

Pec: protocollo@pec.comune.ussassai.org.it

Allegato "A" - R.D.O. – M.E.P.A.
CARATTERISTICHE-CAPITOLATO

CARATTERISTICHE SERVIZIO

CAPITOLATO SPECIALE

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI AMMINISTRATORE DI RETE E DI SISTEMA DELLA DURATA DI 24 MESI

CODICE IDENTIFICATIVO DI GARA (CIG: Z6227A8429)

ART. 1 - OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO.

Il presente capitolato stabilisce le modalità di espletamento del Servizio di assistenza, gestione e manutenzione della rete, del sistema informatico, delle postazioni di lavoro e del ruolo dell'Amministratore di Rete e di Sistema con l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica in dotazione al Comune (apparecchiature di rete, server, postazioni di lavoro) mediante interventi presso l'edificio comunale sito in Via Nazionale n. 120 – Ussassai

Il Comune di Ussassai si impegna a:

- garantire all'affidatario del Servizio il libero accesso a tutti i luoghi di lavoro per lo svolgimento delle prestazioni richieste;
- fornire all'affidatario tutte le informazioni richieste e ritenute utili al fine di conoscere le attività lavorative ivi svolte, i fattori ambientali e gli ambienti di lavoro, gli impianti presenti nei vari ambienti lavorativi, i macchinari e le attrezzature utilizzate ed eventuali attività svolte da soggetti terzi negli ambienti di lavoro.

Nello specifico l'incarico disciplina la gestione dei seguenti servizi:

1. Nomina di un Amministratore di rete e di sistema;
2. Gestione della LAN Comunale;
3. Gestione e manutenzione del Server e dei Nas;
4. Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro, delle periferiche e della sicurezza;
5. Affiancamento ed assistenza al personale nell'utilizzo dei principali applicativi software;
6. Interfacciamento con fornitori di servizi IT esterni;

Le attività dell'affidatario dovranno caratterizzarsi per una stretta integrazione con la realtà operante nell'ente. Complessivamente si dovrà porre una costante attenzione al lavoro dei singoli operatori ed alla integrazione con le società che forniscono ed assistono il software in uso nell'Ente. Dovrà essere di supporto e garantire una corretta collaborazione con il DPO dell'ente.

ART. 2 – DURATA, DECORRENZA E CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO.

La durata del Servizio sarà di **mesi 24 (ventiquattro)** decorrenti dalla data di stipulazione del Contratto.

Alla scadenza, il Contratto si intende cessato senza bisogno di alcuna disdetta da parte delle parti, con possibilità di rinnovo.

L'importo complessivo a base di gara è pari ad Euro 4.900,00, oltre l'IVA (Euro 5.978,00 IVA compresa 22%), suddiviso negli anni 2019/2020/2021.

ART. 3 – OPZIONI E PROROGHE.

L'affidatario, in ogni caso, si impegna a garantire anche dopo la scadenza del termine, dietro espressa richiesta del Comune, alle medesime condizioni tecniche ed economiche, la continuità del Servizio fino all'espletamento di nuova procedura, per un massimo di 180 giorni. In tali ipotesi l'aggiudicatario è obbligato a praticare le medesime condizioni economiche del Contratto originario.

ART. 4 – OBBLIGO DI SOPRALUOGO

I soggetti interessati, per poter partecipare alla procedura di gara, tramite R.D.O. sul M.E.P.A., dovranno obbligatoriamente, a pena di esclusione dalla suddetta procedura, effettuare il sopralluogo presso gli edifici pubblici di proprietà comunale siti in Via Nazionale, 120 Ussassai (NU).

A Seguito del suddetto sopralluogo, il Servizio Amministrativo rilascerà apposita attestazione di avvenuto sopralluogo che dovrà essere successivamente allegata alla procedura R.D.O. nella sezione riguardante la documentazione amministrativa.

La mancata presentazione del suddetto documento comporterà l'esclusione dalla procedura di gara succitata.

Per l'effettuazione del sopralluogo la Ditta interessata dovrà far pervenire tramite PEC un'apposita richiesta indicando il giorno e l'ora in cui poter effettuare l'attività di verifica dello stato dei luoghi.

Le attività di sopralluogo non potranno essere richieste negli ultimi 3 giorni antecedenti la scadenza della presentazione delle offerte tramite R.D.O.

ART. 5 – ATTIVITA' E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.

Il Servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere espletato, per l'intera durata del Contratto, presso la sede del Comune di Ussassai come indicata all'art. 1, dalle figure designate dall'impresa aggiudicataria o direttamente dal singolo professionista affidatario del Servizio in argomento, secondo le esigenze della stazione appaltante.

L'affidatario dovrà rendersi disponibile, oltre che all'erogazione dei servizi negli orari di esercizio dell'Ente, dal lunedì al venerdì, anche per l'espletamento di eventuali interventi di carattere straordinario, da svolgersi anche nei giorni festivi, in concomitanza di attività istituzionali poste a carico dell'Ente (es. consultazioni elettorali).

Il servizio di Amministratore di rete/sistema comprende il compito di consulenza specialistica ai servizi e quello relativo all'assistenza tecnica che si espleta attraverso:

- Un servizio di Help Desk, basato sulle segnalazioni di malfunzionamento, che si fa carico di recepire le necessità degli utenti, pianificare le attività, gestire l'intervento ed emettere la reportistica.

Tale servizio dovrà essere in grado di tracciare le seguenti informazioni minime:

- * data ed orario di segnalazione del malfunzionamento;
- * nominativo dell'utente che ha richiesto l'intervento;
- * tipologia della richiesta e descrizione del problema;
- * diagnosi del problema;
- * descrizione della soluzione;
- * data ed orario di chiusura.

Nel caso in cui il problema non fosse risolvibile da remoto, la Ditta si impegna a garantire assistenza tecnica, con tempi di primo intervento di 2 gg. dalla segnalazione, salvo le chiamate d'urgenza che dovranno essere evase entro n. 2 ore dalla chiamata attraverso l'assistenza remota o con la presenza in loco del tecnico

- Visite periodiche presso la sede dell'Ente con la presenza in sede di un tecnico informatico esperto durante le ore di Servizio dei dipendenti comunali, per almeno un numero minimo di **12 (dodici)** nel corso dell'anno, da programmare **per n. 1 giorno al mese, per ore 4 di Servizio**. I giorni e gli orari verranno fissati contrattualmente, con separato atto.

Tali visite dovranno essere garantite durante il normale orario lavorativo, e concordate con l'Ente.

Per ogni intervento verrà rilasciata da parte dell'operatore economico, in duplice copia, apposita scheda tecnica con rapporto scritto di avvenuto accesso contenente l'attività svolta, il tipo di intervento nonché l'indicazione del giorno e dell'ora.

Tale scheda dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del Servizio o da altro dipendente dell'Ente.

Ogni parte conserverà apposita copia di ogni singolo intervento tecnico.

L'incarico comprende le attività di seguito riportate:

1. Nomina Amministratore di Rete e di Sistema.

Ad incarico affidato, la ditta (o raggruppamento di impresa o consorzio) dovrà comunicare le generalità della persona che ricoprirà il ruolo di Amministratore di Rete e di Sistema, le cui competenze comprendono:

- messa a regime delle procedure per l'esecuzione di copie di sicurezza, al fine di tutelare l'Ente contro il rischio di perdita di dati e consentire, in caso di evento dannoso, l'avvio del Piano di Continuità Operativa e del Piano di Disaster Recovery;
- verifica settimanale che le configurazioni del sistema di back-up siano eseguite correttamente;
- fornire istruzioni per la corretta applicazione delle norme vigenti in materia di Sicurezza informatica agli utenti del sistema informativo del Comune;
- impartire disposizioni operative per la sicurezza delle banche dati e dei procedimenti di gestione e/o trattamento degli stessi;
- installare e configurare gli apparati e gli applicativi di sicurezza in modo corretto;
- installare, configurare e porre in essere il corretto funzionamento delle eventuali nuove attrezzature informatiche (server, pc, stampanti, ecc..) acquisite ed utilizzate negli ambienti di lavoro;
- monitorare e porre in essere il corretto funzionamento dei Server, del Sistema Informativo in generale (PC e stampanti), e del Sistema di comunicazione (Rete, etc..);
- intervenire prontamente in caso di disaster recovery e porre in essere la risoluzione della continuità operativa;
- gestire i profili di autorizzazione in conformità alla organizzazione degli uffici e dei servizi e delle funzioni eventualmente attribuite all'esterno;
- verificare e garantire il corretto funzionamento dei Sistemi di autenticazione e profili utenti (password, id, profilo

utente, etc...);

- verificare periodicamente il corretto aggiornamento dei software Antivirus, dei Sistemi Operativi;
- pianificare periodici aggiornamenti dei sistemi di base e operativi degli apparati di sicurezza informatica;
- attuare e gestire una politica di filtraggio della navigazione centralizzata;
- definire e mettere a regime procedure preordinate a garantire che i supporti rimovibili contenenti dati personali o giudiziari se non utilizzati siano distrutti o resi inutilizzabili, ovvero possano essere riutilizzati da altri incaricati, non autorizzati al trattamento degli stessi dati, se le informazioni precedentemente in essi contenute non siano intelligibili e tecnicamente in alcun modo ricostruibili;
- definizione e messa a regime delle procedure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e non superiori a sette giorni;
- garantire la presenza per riunioni di pianificazione con il Responsabile del Servizio e DPO;
- assunzione di coordinamento tecnico tra l'Ente ed i fornitori di hardware e software al fine di garantire l'individuazione, condivisa, delle migliori soluzioni tecnicamente disponibili ai fini del perseguimento dei principi di efficacia ed economicità della spesa;
- redigere e aggiornare durante l'anno il Documento Programmatico per la Sicurezza;
- affiancare i responsabili dell'Ente nella definizione delle politiche informatiche;
- attuare le politiche di condivisione dati dei servizi e dei singoli pc all'interno dell'ente;
- verificare con tempestiva rilevazione, anche tramite opportuni sistemi informatici, gli attacchi o i tentativi di attacco e l'attuazione dei conseguenti opportuni interventi per limitare al massimo i danni all'Ente e garantirne la continuità;
- presiedere alla formazione del personale che utilizza le soluzioni tecniche adottate relative alle misure minime di sicurezza;
- avere la responsabilità tecnica delle risorse di rete;
- gestire l'inventario dell'hardware e del software;
- contatti, relazioni ed attività di interfaccia con il D.P.O. nominato dall'Ente.
- Gestione rete LAN comunale:
- Verifica stato delle postazioni di lavoro presenti nei locali indicati nell'articolo 1 e loro completa gestione, sia per quanto riguarda la parte hardware che la parte software;
- presa in carico e gestione dei server presenti nella sede comunale;
- interventi di abilitazione e disabilitazione temporanei e/o permanenti degli account, da effettuarsi su richiesta dell'ufficio competente;
- configurazione, manutenzione e disattivazione di account di posta elettronica.

2. Gestione e controllo server dell'Ente:

- manutenzione hardware, ed eliminazione degli inconvenienti che si dovessero verificare, a qualunque titolo, sul server ed i posti di lavoro ed in generale su ogni dispositivo incluso nella struttura della rete informatica comunale, compresa l'installazione delle parti di ricambio nelle apparecchiature oggetto di manutenzione. Quanto sopra nei limiti imposti dalla compresenza di altri rapporti di assistenza con altre ditte;
- backup dei server di rete;
- verifica del corretto funzionamento dei sistemi antivirus;
- aggiornamento periodico dei server di sistema;
- controllo regolare dei registri di sistema dei server per verificarne lo stato di funzionamento.

3. Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro:

Il Servizio comprende le attività di:

- manutenzione di un dominio unico di circa 10/15 max postazioni di lavoro con assegnazione di login e password a norma privacy;
- ricevimento, installazione di nuove postazioni, gestione degli spostamenti, delle dismissioni e comunicazione all'ufficio competente per l'aggiornamento contestuale dell'inventario informatico;
- installazione/rimozione di componenti hardware/software;
- supporto specialistico in loco e da remoto;
- predisposizione ed aggiornamento delle configurazioni standard;

4. Gestione dei processi di Disaster Recovery per le macchine Server:

L'affidatario dell'incarico dovrà redigere un documento per la corretta gestione dei processi di Disaster Recovery con particolare attenzione ai tempi e le modalità di ripristino.

Tale documento dovrà evidenziare eventuali carenze dovute ai processi e gli strumenti attualmente in uso al fine di migliorare l'efficacia delle operazioni di ripristino e ridurre al minimo le probabilità di perdita dei dati.

5. Affiancamento ed assistenza al personale:

L'affidatario dovrà rendersi disponibile ad affiancare il personale dell'Ente nell'utilizzo dei più comuni software e del Sistema Operativo.

Sebbene l'eventuale software di fornitori terzi non sia di propria competenza, l'affidatario dovrà rendersi comunque disponibile all'affiancamento del personale per la risoluzione di problematiche che richiedano interventi sul Server o sulla rete interna interfacciandosi anche il gestore degli applicativi in uso.

6. Interfacciamento con fornitori di servizi IT esterni:

L'affidatario dovrà essere in grado di interagire con i fornitori IT esistenti per la corretta gestione ed il conseguente aggiornamento delle applicazioni attualmente in uso.

Oltre ciò, dovrà interfacciarsi con società terze che presentino delle soluzioni di possibile interesse per l'Ente, al fine di effettuare una valutazione tecnica da sottoporre agli uffici competenti.

7. Attività di supporto:

L'affidatario dovrà fornire supporto e assistenza per l'acquisto di hardware e software e per la gestione delle reti e per le verifiche di conformità delle apparecchiature.

ART. 6 – DIVIETI - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

Divieti

È fatto espresso divieto all'appaltatore di:

- sospendere l'esecuzione del Servizio se non per mutuo consenso, e ciò anche nel caso in cui vengano in essere controversie giudiziali o stragiudiziali con la stazione appaltante;
- cedere anche parzialmente il Contratto. La cessione si configura anche nel caso in cui il soggetto aggiudicatario venga incorporato in altra azienda, in caso di cessione di ramo d'azienda e negli altri casi in cui l'aggiudicatario sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica.

Obblighi

L'appaltatore è obbligato ad eseguire il Servizio con diligenza e buona fede, impegnandosi a dare tempestiva comunicazione alla stazione appaltante circa le eventuali variazioni che dovessero rendersi necessarie ai fini dell'esatto e migliore adempimento della prestazione, sollecitamente e comunque in tempo congruo da consentire l'adozione di tutti i provvedimenti di propria competenza.

L'aggiudicatario, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, è responsabile dei danni cagionati, personalmente o dal proprio personale, nei confronti dei dipendenti e delle attrezzature del Comune di Ussassai nonché dei danni, di qualunque natura a beni dell'Ente o di soggetti terzi, imputabili all'aggiudicatario stesso o al proprio personale e scaturenti da omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione.

In tali casi dovrà provvedere senza indugio ed a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati.

L'appaltatore è, inoltre, tenuto a comunicare prima dell'inizio del Servizio, la sede della direzione dei servizi e fornire un numero di telefono che dovrà essere attivo tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 18.00;

ART. 7 - MODALITÀ DI PAGAMENTO.

Il corrispettivo indicato nella determinazione di aggiudicazione definitiva e specificato nel Contratto sottoscritto dalle parti, deve intendersi comprensivo di tutti gli oneri direttamente od indirettamente previsti nel presente capitolato. A fronte del Servizio prestato l'Amministrazione comunale pagherà l'importo di aggiudicazione, suddiviso in **rate mensili posticipate**, entro trenta giorni dalla data di presentazione al Protocollo dell'Ente delle fatture stesse, previa acquisizione del DURC che attesti la regolarità della posizione contributiva.

ART. 8 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.

L'appaltatore, a pena di nullità assoluta del Contratto, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari nel rispetto di quanto disposto dall'art. 3, comma 1, della legge 13 agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia".

Rimangono ferme le conseguenze delle responsabilità per inadempimento imputabile all'appaltatore e quindi il risarcimento del danno, ai sensi di legge.

ART. 9 – INADEMPIENZE E PENALI.

In caso di mancata osservanza degli obblighi contrattuali da parte dell'aggiudicatario ovvero in caso di totale o anche parziale mancata esecuzione del Servizio si applicherà una penale in misura giornaliera pari al 0,5 per cento dell'ammontare netto contrattuale, e comunque complessivamente non superiore al dieci per cento, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate all'eventuale ritardo.

L'Ente appaltante contesterà immediatamente e formalmente all'appaltatore le inadempienze accertate tramite posta certificata e/o lettera raccomandata a/r, assegnando allo stesso un termine perentorio di 5 giorni per formulare le proprie ragioni. Nel caso l'appaltatore non produca le proprie controdeduzioni nel termine assegnato oppure fornisca elementi non idonei a giustificare le inadempienze contestate, l'Amministrazione avrà la facoltà di applicare la penale. Tali penali saranno trattenute dall'Amministrazione Comunale direttamente sui crediti della ditta aggiudicataria come il rateo di canone successivo alla contestazione.

L'Amministrazione Comunale, nel caso in cui l'appaltatore dovesse incorrere in ripetute infrazioni od omissioni accertate con almeno tre diffide o sospendesse il Servizio, potrà procedere all'esecuzione d'ufficio dei lavori e alla risoluzione del Contratto.

ART. 10 – REVOCA DELLA PROCEDURA E RISOLUZIONE CONTRATTUALE.

Il Comune di Ussassai si riserva la facoltà di revocare d'ufficio l'affidamento per sopravvenuti motivi di interesse pubblico.

Qualora nel corso dell'affidamento si verificano più di tre gravi inadempienze, contestate con le modalità di cui al precedente articolo, tra cui la sospensione del Servizio e in caso di cessione del Contratto, subappalto del Servizio, il Comune potrà avvalersi della clausola risolutiva, dichiarando il Contratto d'appalto risolto di diritto. Rimane salvo il diritto del Comune di richiedere il risarcimento del danno in conseguenza delle inadempienze accertate e della risoluzione contrattuale.

ART. 11 - SPESE CONTRATTUALI.

Il Contratto verrà stipulato tramite la piattaforma informatica del Mercato Elettronico della P.A. (M.E.P.A.), mediante RDO (Richiesta di Offerta, il cui "Documento di Stipula" ha valore di Contratto, inclusi i documenti allegati alla medesima R.D.O.

Potrà anche essere richiesta la stipula del Contratto con forma di "scrittura privata"; in tal caso tutte le spese relative al Contratto, saranno a carico del soggetto aggiudicatario.

ART. 12 – TUTELA DEI DATI PERSONALI.

Il Comune, ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., e GDPR 679/2016 tratterà i dati personali esclusivamente per lo svolgimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti comunali in materia. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Ussassai.

L'appaltatore del Servizio è responsabile del trattamento dati informatici e dovrà attenersi alle prescrizioni del vigente Regolamento Europeo Privacy – GDPR 679/2016 art. 28.

ART. 13 – FORO COMPETENTE.

Per tutte le controversie che dovessero sorgere il Foro competente sarà quello di Lanusei.

ART. 14 - NORMA DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si rinvia alla normativa vigente in materia.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott. Gian Basilio Deplano ¹

¹ Documento firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti dell'art. 20, comma 2, del D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale".

Copia da allegare, a pena di esclusione, firmata digitalmente dalla Ditta partecipante.