



COMUNE DI SESTU

CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI

GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATICI, DI TELECOMUNICAZIONI E DI TELEFONIA DEL COMUNE PER IL BIENNIO 2018-2019

CAPITOLATO TECNICO

Premessa

L'Amministrazione comunale esplica la sua attività istituzionale attraverso un complesso sistema informatico costituito da un Ced principale e da diversi apparati periferici, in grado di assicurare il funzionamento ed il continuo scambio di informazioni tra il Municipio e gli altri plessi comunali. Le continue operazioni manutentive, di efficientamento, di adeguamento alla cangiante normativa, di implementazione e sviluppo degli apparati informatici e di telecomunicazione comunali richiede interventi spesso complessi, caratterizzati da un certo livello di imprevedibilità e di velocità nell'esecuzione, al fine di limitare i disservizi sia per il personale addetto che per l'utenza.

Risulta pertanto indispensabile prevedere la possibilità di utilizzare i servizi di soggetti dotati delle specifiche competenze tecniche e professionali in regime di continuità operativa, per il corretto funzionamento di tutto l'apparato comunale.

Con l'obiettivo di garantire, pertanto, il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica e di telecomunicazioni in dotazione al Comune (postazioni di lavoro, apparecchiature di rete e server, telefonia) e livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione, l'Amministrazione si propone di acquisire da ditte esterne, in possesso di ampie competenze, un servizio di assistenza e supporto nei settori tecnico-sistemistico informatico, di telecomunicazioni e di telefonia, prevedendo la possibile attribuzione del ruolo di amministratore dei sistemi, per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti in via presuntiva dal 01/01/2018.

L'affidamento del servizio è effettuato mediante procedura negoziata ai sensi dell'articolo 36, comma 2, del D.Lgs. n.50/2016.

Per lo svolgimento delle procedure di affidamento l'Amministrazione opera, ai sensi dell'articolo 36, comma 6, del D.Lgs. 50/2016, attraverso il mercato elettronico messo a disposizione dal Ministero dell'economia e delle finanze, avvalendosi di Consip Spa; in particolare l'affidamento è effettuato tramite Richiesta di Offerta (RDO) sul portale Consip-MePa (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione).

Il presente capitolato disciplina le specifiche tecniche, operative ed organizzative per l'affidamento dei suddetti servizi.

Per quanto non specificatamente indicato nel presente capitolato dovrà farsi riferimento alle disposizioni contenute nel Capitolato tecnico e nelle Condizioni Generali del Bando MePA "Servizi" - categoria "Servizi per l'Information & Communication Technology".

Le imprese interessate dovranno essere, pertanto, preventivamente abilitate al Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione - bando "Servizi" - categoria "Servizi per l'Information & Communication Technology".

La partecipazione alla gara è intesa quale espressa accettazione di tutte le condizioni indicate nel presente documento e nelle norme e disposizioni richiamate.

Ai fini e per gli effetti di cui all'articolo 26 del decreto legislativo n.81/2008 l'aggiudicatario sottoscrive il DUVRI allegato alla determinazione di indizione delle procedure di gara tese all'affidamento del servizio di cui trattasi.

Articolo 1. Oggetto

Oggetto della gara è l'acquisizione, da parte dell'Amministrazione comunale di Sestu, di un servizio di assistenza e supporto nei settori tecnico-sistemistico informatico, di telecomunicazione e di telefonia, e del ruolo potenziale di amministratore di sistema con l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica e di telecomunicazioni in dotazione al Comune (postazioni di lavoro, apparecchiature di rete e server, telefonia) e livelli di servizio adeguati alle necessità che andranno a manifestarsi nel periodo oggetto di affidamento.

Articolo 2. Luogo di esecuzione

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

- sede municipale, via Scipione n. 1;
- comando polizia locale, via Verdi n. 4;
- biblioteca comunale, via Roma n. 35;
- locali presso sede Avis, via Piave n.1;
- ogni altra sede ulteriore dovesse essere allestita dall'Amministrazione all'interno del territorio comunale.

Articolo 3. Durata

La durata dell'appalto è stabilita in ventiquattro mesi con decorrenza presunta dal 01/01/2018; nel caso in cui, per motivi legati principalmente ai tempi delle procedure di gara relative al servizio di cui trattasi, la decorrenza dell'affidamento dovesse essere posticipata rispetto a suddetta data, il servizio dovrà comunque intendersi affidato per ventiquattro mesi.

E' prevista ed è ammessa la proroga del contratto, rispetto ai termini suddetti, a insindacabile giudizio dell'Ente, ai sensi dell'articolo 106, comma 11, del decreto legislativo n.50/2016; in ogni caso la proroga è limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente che dovrà farsi carico del servizio.

Articolo 4. Attività, descrizione e specifiche del servizio

Il servizio dovrà essere svolto secondo quanto dettagliatamente indicato nel presente Capitolato tecnico e, per quanto non specificatamente indicato, nel rispetto delle disposizioni contenute nel Capitolato tecnico e nelle Condizioni Generali del Bando del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePa) "Servizi" - categoria "Servizi per l'Information & Communication Technology".

In particolare l'aggiudicatario dovrà attenersi agli obiettivi, alle modalità operative e alle

attività dettagliatamente descritte nell'Allegato 35 Capitolato tecnico del bando Mepa "Prestazione di Servizi alle Pubbliche Amministrazioni" - Categoria "Servizi per l'Information Communication Technology", come integrate dal presente capitolato, con specifico riferimento ai seguenti servizi:

1) Sottocategoria 3 - gestione sistemi 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

Scheda tecnica

Nome attributo	Dettagli
Famiglia sistemi operativi	Windows; Linux;
Tecnologia server	X86
Fascia server	Midrange
Apparati attivi di rete	Switch, router e firewall
N. Sistemi	30-50
N. Utente	90-120

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 35 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;

Servizi attualmente presenti:

Nome attributo	Dettagli
Antivirus e Antimalware	Sophos Central Intercept X
Firewall	Cyberoam CR35iNG comprendente le seguenti licenze: <ul style="list-style-type: none">• Web Application Firewall;• Gateway Anti-Virus e Anti-Spyware;• Anti-Spam;• Web & Application Filter;• Intrusion Prevention System.

3) Sottocategoria 5 - sviluppo e gestione applicazioni software

Servizio: CPV 72000000-5 – Servizi Applicativi (sito web dell'Ente)

Servizi compresi:

- verifica e aggiornamento trimestrale del sito web in dotazione all'Ente avuto riguardo alle versioni più recenti e tecnologicamente avanzate disponibili;
- mantenimento o raggiungimento dei livelli di accessibilità imposti dalla normativa vigente, mediante l'adozione di tutti gli accorgimenti tecnici necessari;
- aggiornamento della struttura e/o configurazione del CMS in base alle prescrizioni normative vigenti, anche sopraggiunte, durante il periodo di affidamento del servizio, anche mediante l'eventuale creazione e/o implementazione di moduli, menù, funzioni e sistemi;
- verifica costante e mantenimento in efficienza di tutte le funzionalità del sito web;
- adeguamento “responsive” del sito se richiesto e/o necessario;

Scheda tecnica per il servizio

Nome attributo	Dettagli
Piattaforma/ambiente di sviluppo	Linux Debian
Linguaggi di programmazione	Php, javascript
Linguaggi di marcatura	HTML
Pacchetti software	Drupal 7

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

a) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di installazione-migrazione Sistema Operativo, ricomprendente le seguenti attività minime:

- Preservazione configurazione PC e dati utente
- Formattazione PC
- Installazione-migrazione Sistema Operativo (SO)
- Ripristino configurazione PC e dati utente

b) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di installazione software su PC;

- c) Servizio: CPV 72600000-6 – Servizio di ottimizzazione PC;
- d) Servizio: CPV 72317000-0 – Servizio di Copia dati on-site
- e) 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, le aggiunte e i cambiamenti della PdL;
- Manutenzione preventiva e correttiva: riparazione di guasti hardware, applicazione di correzioni software, aggiornamenti periodici delle versioni di prodotti software, ecc.
- Reportistica.

Scheda tecnica per il servizio

Nome attributo	Dettagli
N. minimo e N. massimo PDL	90-120
Tipologie PDL	Desktop, laptop e notebook

5) sottocategoria 10 – networking

- a) gestione e manutenzione delle reti dati, sia fisiche che wireless;
- b) gestione e manutenzione dei ponti radio in dotazione presso l'Ente;
- c) gestione e manutenzione della rete telefonica (centralino VOIP).

Servizi minimi ricompresi:

riconfigurazione di interni (in conseguenza degli eventuali spostamenti di personale fra i vari uffici e servizi dell'Amministrazione o della sostituzione di apparati telefonici con altri di diverso modello, ecc.);

riconfigurazione della centrale in conseguenza di cambiamenti organizzativi (allestimento nuove sedi, cambiamento numerazione linee in ingresso, espansione/contrazione dei flussi in ingresso, ecc.);

supporto in operazioni di riorganizzazione/razionalizzazione sale apparati;

verifica delle condizioni operative dei gruppi statici di continuità dedicati;

attività di diagnosi e ripristino dei malfunzionamenti riscontrati, anche con sostituzione di parti guaste e riconfigurazione (il costo di eventuali pezzi di ricambio sarà a carico dell'Amministrazione e fatturato a parte rispetto alle prestazioni del presente contratto).

La modifica, anche di rilevante entità, dell'infrastruttura informatica o di fonia 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.

I servizi indicati nel presente articolo 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.

Articolo 5. Modalità di esecuzione e accesso al servizio

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione di tutti i servizi di cui al precedente articolo 4 attraverso le seguenti modalità:

- a) presenza fisica di un operatore dell'aggiudicatario, adeguatamente qualificato e in possesso dei requisiti professionali indicati nel successivo articolo 6, presso la sede municipale, ma con possibile espletamento delle funzioni presso tutte le sedi indicate nell'articolo 2 del presente capitolato, per un monte ore annuo complessivo di 500 (cinquecento) ore, tenuto conto di quanto di seguito specificato:
 - le ore verranno rilevate attraverso l'utilizzo del sistema informatizzato in dotazione presso l'Ente; all'aggiudicatario saranno consegnati n.2 badge per la segnatura degli orari di inizio e fine servizio del dipendente assegnato all'esecuzione del servizio;
 - le ore di servizio on site dovute dall'aggiudicatario saranno calendarizzate dall'Amministrazione su base settimanale o su un range temporale più ampio a discrezione esclusiva dell'Amministrazione, sulla base delle specifiche necessità di quest'ultima; il calendario potrà essere modificato in qualunque momento dall'Amministrazione in base alle proprie esigenze e comunicato all'aggiudicatario con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi;
 - le ore di servizio potranno essere calendarizzate entro le seguenti fasce orarie:
dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle 14,00 e dalle ore 15,00 alle 19,00;
sabato dalle ore 8,00 alle 14,00 (le prestazioni al sabato sono richieste solo in via residuale ed eccezionale).
- b) interventi da remoto, mediante collegamenti in VPN o con altre tecniche/tecnologie da concordarsi con l'Ente, da effettuarsi nelle fasce orarie indicate nella precedente lettera a), nelle ipotesi in cui, al di fuori delle ore di presidio fisico:
 - sia necessario garantire operazioni sui sistemi al di fuori dell'ordinario orario di lavoro dei dipendenti dell'Ente;
 - si manifestino dei blocchi e/o dei malfunzionamenti dei server, delle reti, dei firewall e del sito web, tali da rendere i servizi non accessibili, poco fruibili, o da determinare la possibile perdita di dati.

Le ore di servizio da remoto sono computate ai fini della copertura/raggiungimento del monte ore di cui alla precedente lettera a).

- c) servizio di pronta reperibilità; è fatto obbligo dell'aggiudicatario indicare un numero telefonico sempre attivo per l'attivazione del servizio di pronta reperibilità; il servizio è garantito dall'aggiudicatario per far fronte a situazioni contingibili ed urgenti; la reperibilità deve essere garantita tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 8,00 alle ore 20,00; la fascia oraria di reperibilità deve intendersi quale arco temporale entro cui l'Ente può attivare la richiesta di intervento;

il servizio di pronta reperibilità può essere attivato sia su richiesta di un operatore dell'Ente (chiamata o sms), sia sulla base di alert inviati in automatico dai sistemi;

il servizio è attivabile esclusivamente in caso di pericolo, avaria e/o malfunzionamenti richiedenti un tempestivo intervento al fine di non compromettere e/o non danneggiare l'infrastruttura informatica e telematica comunale, di salvaguardare i dati e, in generale, di garantire la sicurezza di cose e/o persone.

L'intervento in pronta reperibilità deve essere assicurato entro 2 ore dal ricevimento dell'alert o della richiesta dell'operatore dell'Ente; può essere effettuato sia da

remoto che con un operatore fisico dell'aggiudicatario in base alle necessità.

Le ore di effettivo intervento, prestate in seguito a chiamata nelle fasce di reperibilità, sono computate ai fini della copertura/raggiungimento del monte ore di cui alla precedente lettera a).

L'esecuzione dei servizi di cui all'articolo 4 delle presente capitolato potrà anche essere fruibile, a discrezione dell'Amministrazione:

- tramite sistema di trouble ticket management, opportunamente configurato, e reso accessibile in modo autonomo ai dipendenti dell'Amministrazione e loro assimilati, tramite un sistema di profilazione utenti per l'accesso ai vari servizi oggetto del contratto; in particolare il sistema di profilazione degli utenti dovrà essere il medesimo utilizzato per l'accesso degli operatori a dominio; il sistema predisposto, al termine del contratto, dovrà rimanere funzionante nella piena e totale disponibilità dell'Amministrazione;
- tramite servizi di help desk ed assistenza remota.

Ulteriori modalità di accesso ai servizi in aggiunta o in miglioramento rispetto a quelle descritte potranno essere concordate tra l'aggiudicatario e l'Amministrazione.

Articolo 6. Personale

Per l'esecuzione dei servizi oggetto di affidamento 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 2 (due) 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 e maturate in una delle sottocategorie indicate nell'articolo 4 del presente capitolato.

Il soggetto che andrà ad operare fisicamente presso la sede dell'Amministrazione dovrà essere in possesso, oltre dell'esperienza triennale suddetta, di almeno una delle seguenti certificazioni in corso di validità:

- cisco CCNA routing e switching;
- cisco CCNA datacenter;
- vmware VCA6-DCV;
- microsoft MCSA windows server 2012.

Il soggetto operante fisicamente in sede presso la sede dell'Amministrazione dovrà essere sempre munito di cartellino di riconoscimento.

A titolo esemplificativo le figure professionali utilizzate dovranno essere in grado nel complesso di spiegare almeno le seguenti mansioni:

- assistenza client;
- amministrazione del sistema;
- attività sistemistiche server (Windows/Linux);
- attività di difesa perimetrale (firewall);
- amministrazione di rete (networking);
- gestione e manutenzione CMS Drupal;
- installazione e configurazione sistemi di fonia.

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 in sede di partecipazione alla gara, anche attraverso l'esecuzione di colloqui.

Salvo consenso dell'Amministrazione, la ditta aggiudicataria del servizio garantisce le prestazioni sempre con il medesimo personale (di regola un'unica persona per tutta la durata del servizio); il turnover degli addetti per le prestazioni da eseguirsi nei locali dell'Amministrazione deve essere limitato ai casi di assenza per ferie o impedimento del personale incaricato fin dall'origine dell'esecuzione del servizio.

In ogni caso l'Amministrazione si riserva di chiedere a suo insindacabile giudizio al Fornitore la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto.

Tale comunicazione sarà inviata con un preavviso di 10 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, alla risoluzione del contratto e all'applicazione delle specifiche penali se ed in quanto previste.

Articolo 7. Sopralluogo

Al fine di garantire tutte le attività previste dal presente documento, l'Impresa dovrà essere pienamente consapevole della struttura del sistema informatico, di telecomunicazione e di telefonia del Comune nel suo complesso, della sua tipologia, della configurazione delle apparecchiature informatiche, dei software di base e dei software utilizzati; a tale scopo è previsto un sopralluogo obbligatorio, pena esclusione dalla procedura, da parte del legale rappresentante del soggetto concorrente o di un suo delegato (munito di apposita delega a firma del rappresentante legale e di fotocopia del documento di identità di quest'ultimo). Non è ammesso che il medesimo incaricato effettui il sopralluogo per conto di più ditte concorrenti.

Il sopralluogo dovrà essere concordato con l'Amministrazione prendendo contatti esclusivamente via posta elettronica servizi.informativi@comune.sestu.ca.it e potrà essere effettuato, entro il giorno lavorativo precedente a quello di scadenza della presentazione delle offerte, nelle giornate dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Il sopralluogo sarà effettuato con l'assistenza di un incaricato dell'Amministrazione comunale. Dell'avvenuto sopralluogo verrà rilasciata apposita attestazione da allegare in sede di partecipazione alla gara.

La modifica, anche di rilevante entità, dell'infrastruttura informatica o di fonìa 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 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 trimestralmente con fatturazione posticipata a quote costanti; considerato pertanto, per esempio, un affidamento ipotetico del servizio all'importo di euro 12.000,00 annui oltre IVA, la fatturazione trimestrale sarà pari ad euro 3.000,00 oltre IVA.

La fatturazione è sempre subordinata all'emissione del relativo certificato di pagamento da parte dell'Ufficio competente.

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

Il subappalto del servizio è ammesso nei limiti e secondo le modalità di cui all'articolo 105 del decreto legislativo n.50/2016.

Articolo 10. Modifiche al contratto

L' Amministrazione potrà autorizzare modifiche del contratto di appalto in corso di validità alle condizioni e nei limiti di cui all'articolo 106 del decreto legislativo n.50/2016, fermo restando il divieto di modifica sostanziale.

Articolo 11. Clausola di rinvio

Per quanto non specificatamente indicato nel presente capitolato, troveranno applicazione le previsioni del Capitolato tecnico e delle Condizioni Generali del Bando del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePa) "Servizi" - categoria "Servizi per l'Information & Communication Technology".

Sestu, 13/10/2017

Il responsabile unico del procedimento

Dott. Filippo Farris