



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

**SERVIZIO DI ASSISTENZA
TECNICA E SISTEMISTICA ED
ASSISTENZA SISTEMISTICA
EVOLUTIVA (Piano Triennale per
l'Informatica nella PA 2019–21)**

Capitolato Speciale d'Appalto

CIG 81001306BB



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Sommario

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART. 2 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	3
ART. 2.1 – SUPPORTO TELEFONICO E GESTIONE DEI TICKET	6
ART. 2.2 – SERVIZIO ASSISTENZA SUL SOFTWARE	6
ART. 2.3 – SERVIZIO ASSISTENZA HARDWARE	7
ART. 2.4 – ATTIVITÀ IMAC	7
ART. 2.5 – ASSISTENZA SISTEMISTICA SU SERVER E APPARATI DI RETE	8
ART. 2.6 – INCARICO DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA	8
ART. 2.7 – SVILUPPO SISTEMISTICO EVOLUTIVO	8
ART. 3 – DURATA DEL CONTRATTO	9
ART. 4 – IMPORTO DELL'APPALTO E CORRISPETTIVI	9
ART. 5 – LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	9
ART. 6 – SEDI DEL COMUNE INTERESSATE DAL SERVIZIO	10
ART. 7 – L'INFRASTRUTTURA INFORMATICA E TELEMATICA DELL'ENTE	11
ART. 7.1 – LE POSTAZIONI DI LAVORO	11
ART. 7.2 – GLI APPLICATIVI	16
ART. 7.3 – L' INFRASTRUTTURA DI RETE	17
ART. 7.4 – L'INFRASTRUTTURA SERVER	17
ART. 7.5 – NUOVE ATTREZZATURE ED APPLICATIVI	18
ART. 8 – FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE	18
ART. 9 – REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCESSI ALLE RISORSE DI RETE	19
ART. 10 – PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE PRESCELTA	21
ART. 10.1 – MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE	21
ART. 11 – SOSTITUZIONE DI UNA FIGURA PROFESSIONALE	22
ART. 12 – OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO	22
ART. 13 – SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	23
ART. 14 – PENALITÀ, RISARCIMENTO DANNI	24
ART. 15 – SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO	24
ART. 16 – SPESE CONTRATTUALI	25
ART. 17 – FATTURAZIONE, TRACCIABILITÀ E PAGAMENTI	25
ART. 18 – IPOTESI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	25
ART. 19 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	26
ART. 20 – SUBAPPALTO	26
ART. 21 – RISERVATEZZA	26
ART. 22 – REPORTING BIMESTRALE	27
ART. 23 – ASSICURAZIONE E GARANZIE	27
ART. 24 – CAUZIONE PROVVISORIA E DEFINITIVA	28
ART. 25 – CONTROLLI	28
ART. 26 – RECESSO	28
ART. 27 – ALTRE PRESCRIZIONI E INFORMAZIONI	28
ART. 28 – TRATTAMENTO DEI DATI	29
ART. 29 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E ACCESSO AGLI ATTI	29
ART. 30 – APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI SULLA PRIVACY	29
ART. 31 – CHIUSURA DEL SERVIZIO	29
ART. 32 – NORME GENERALI E RINVIO	30



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Premessa

Le informazioni contenute in questo capitolato costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico-economica per la fornitura dei servizi di manutenzione tecnica, assistenza sistemistica e per lo sviluppo evolutivo sistemistico.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Considerati il ruolo e i compiti istituzionali dell'Ente, nello svolgimento del servizio verranno trattate informazioni di particolare sensibilità e rilevanza, l'appalto di cui al presente Capitolato si rivolge quindi ad Operatori economici, prestatori dei servizi oggetto della fornitura, in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza di gestione nonché di garantire livelli di sicurezza e riservatezza idonei alle problematiche da gestire.

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi connessi alla gestione dell'assistenza e manutenzione ordinaria ed evolutiva, sia software che hardware, dei PC, apparati di rete e dei Server in uso presso gli uffici del Comune di Lastra a Signa.

I servizi hanno la finalità principale di garantire la corretta gestione dell'infrastruttura informatica dell'Ente e gli sviluppi futuri legati all'attuazione del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-21.

Il servizio fornito, dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato.

Art. 2 – Modalità di erogazione del servizio

L'Amministrazione, alle condizioni riportate negli articoli del presente capitolato, si vuole dotare di un servizio on site e remoto di supporto centralizzato e specializzato sul quale far convergere dal lunedì al sabato tutte le richieste per la risoluzione dei problemi informatici (c.d. servizio help desk di 1° livello) nelle 24 sedi comunali (vedi art. 6).

Il tecnico dell'help desk fornito dall'Appaltatore dovrà aprire un ticket mediante il nostro sistema interno di gestione delle richieste e successivamente garantire rapida risoluzione dei problemi, sia software che hardware dei PC e dei Server, coadiuvato dal dipendente interno dell'Ente, nonché responsabile del servizio Sistemi informativi e Statistici che regolerà giornalmente le priorità d'intervento.

Nel caso il tecnico help desk con le proprie competenze non riesca a risolvere il problema dovrà assegnare il ticket al collega sistemista, che potrà svolgere l'intervento da remoto od on site, a seconda del tipo di problema (c.d. help desk di 2° livello).

Inoltre il sistemista dell'Aggiudicataria dovrà supportare ed affiancare il Responsabile del servizio nello sviluppo evolutivo dell'intero Sistema Informativo, con particolare riferimento agli obblighi previsti dal Piano Triennale dell'Informatica nella P.A. 2019-21.

Di seguito un più dettagliato elenco dei servizi e delle forniture richieste all'Appaltatore:

A) Servizio Help Desk 1° livello:

Il servizio dovrà essere svolto principalmente da un tecnico help desk presente "on-site" e reperibile telefonicamente tramite numero di cellulare dal lunedì al venerdì per un minimo di 1.443 ore nell'arco dei 12 mesi ovvero un minimo di 2.886 ore nel caso di proroga di altri 12 mesi.

Nel caso di picchi di lavoro e al fine di rispettare le SLA (vedi art. 5) la ditta dovrà fornire ulteriore supporto tecnico per massimo altre 130 ore nell'arco dei 12 mesi ovvero per un massimo di 260 ore nel caso di proroga di altri 12 mesi.

Al fine di poter tarare al meglio l'offerta comunichiamo che nella precedente gara di 1 anno le ore facoltative sono state tutte necessarie e analizzando le statistiche 2016, 2017 e 2018, la media di ticket chiusi è stata di circa 1.300 all'anno (dal reparto Help Desk di 1° livello).

I tecnici avranno una postazione lavoro presso l'ufficio C.E.D. ubicato nel 1° piano del Palazzo Comunale, dovranno essere dotati di automezzi idonei per gli spostamenti di tecnici e materiali per e dalle sedi comunali interessate al servizio (vedi art. 6) e tutti gli strumenti tecnici che la ditta ritiene utili per la migliore erogazione del servizio.

Tutte le spese (vitto, trasferta carburante ecc.) saranno a carico dell'Aggiudicatario, nessuna esclusa.



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Inoltre il sabato mattina per l'assistenza dovrà esserci un tecnico help desk reperibile telefonicamente tramite n° di cellulare, che potrà intervenire principalmente da remoto tramite apposita VPN, la cui connettività lato ditta ed eventuali oneri conseguenti alle tecniche concordate, sono a carico della Ditta.

Solo nel caso di guasti a priorità Alta, Urgente ed Emergenza un tecnico si dovrà recare on site e per un massimo di 8 ore nell'arco dei 12 mesi, ovvero ore 16 nel caso di proroga di altri 12 mesi (ore aumentabili in fase di offerta, vedi art. 10.1).

Durante i giorni festivi (compreso il giorno del patrono) l'help desk rimarrà chiuso.

Il servizio di help desk di 1° livello dovrà essere svolto secondo il seguente orario e le seguenti modalità (minimo 28,5 ore settimanali):

GIORNO	ORARIO HELP DESK 1° LIVELLO	
	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	9:00 - 13:30 (presidio on site)	15:00 - 17:30 (in caso di particolari interventi programmati)
Martedì	9:00 - 14:00 (presidio on site)	15:00 - 17:30 (presidio on site)
Mercoledì	9:00 - 13:30 (presidio on site)	15:00 - 17:30 (in caso di particolari interventi programmati)
Giovedì	9:00 - 14:00 (presidio on site)	15:00 - 17:30 (presidio on site)
Venerdì	9:00 - 13:30 (presidio on site)	-
Sabato	8:30 - 13:30 (reperibile per interventi remoti o on site)	-
FESTIVI	-	-

E' richiesta altresì la disponibilità, previo assenso di entrambe le parti, e fermo restando il monte ore contrattuale complessivo previsto, di variare la distribuzione delle ore nell'arco del tempo, riducendo ad esempio la presenza on site nei periodi di ferie (es: agosto), e aggiungendo presenza nei pomeriggi del lunedì e mercoledì per eventuali interventi programmati.

Per meglio descrivere il servizio di supporto tecnico lo si può suddividere nelle seguenti principali attività, che saranno poi dettagliate in specifici articoli:

- Supporto telefonico e gestione dei ticket (vedi art. 2.1);
- Servizio assistenza sui software (vedi art. 2.2);
- Servizio assistenza sull'hardware (vedi art. 2.3);
- Attività IMAC (vedi art. 2.4);

B) Servizio Help Desk 2° livello:

Il servizio dovrà essere svolto da un sistemista reperibile telefonicamente tramite numero di cellulare dal lunedì al sabato e operante principalmente da remoto tramite apposita VPN e solo in caso di impossibilità a risolvere il problema da remoto dovrà recarsi on site.

Dovrà rispettare le SLA previste (vedi art. 5).

La connettività lato ditta ed eventuali oneri conseguenti alle tecniche concordate, sono a carico dell'Appaltatore.

Nel caso di gravi guasti bloccanti all'infrastruttura (ticket con priorità Urgente e Emergenza) il sistemista dovrà intervenire on site per ripristinare il funzionamento anche il sabato per un massimo di 7 ore nell'arco dei 12 mesi ovvero 14 ore nel caso di proroga di altri 12 mesi (ore aumentabili in fase di offerta, vedi art. 10.1).

Nel caso invece ci siano dei guasti bloccanti durante i giorni festivi la Ditta dovrà fornire un sistemista solo per il massimo di ore che avrà indicato nell'offerta (vedi art. 10.1);

Il servizio di help desk di 2° livello dovrà essere svolto secondo il seguente orario e le seguenti modalità:

GIORNO	ORARIO HELP DESK 2° LIVELLO	
	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	8:30 - 13:00 (reperibile per interventi remoti o on site)	15:00 - 18:00 (solo in caso di lavori concordati o emergenze attive)



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Martedì	8:30 - 13:00 (reperibile per interventi remoti o on site)	15:00 - 18:00 (reperibile per interventi remoti o on site)
Mercoledì	8:30 - 13:00 (reperibile per interventi remoti o on site)	15:00 - 18:00 (solo in caso di lavori concordati o emergenze attive)
Giovedì	8:30 - 13:00 (reperibile per interventi remoti o on site)	15:00 - 18:00 (reperibile per interventi remoti o on site)
Venerdì	8:30 - 13:00 (reperibile per interventi remoti o on site)	15:00 - 18:00 (solo in caso di lavori concordati o emergenze attive)
Sabato	8:30 - 13:00 (reperibile per interventi remoti o on site)	15:00 - 18:00 (solo in caso di lavori concordati o emergenze attive)
FESTIVI	9:00 - 13:00 (solo in caso di emergenze, se fornito dalla Ditta)	14:00 - 18:00 (solo in caso di emergenze, se fornito dalla Ditta)

In caso di guasto bloccante (ticket a priorità Emergenza) il sistemista dovrà intervenire entro massimo 6 ore dall'apertura del ticket (ore diminuibili in fase di offerta, vedi art. 10.1).

Per meglio descrivere il servizio di assistenza sistemistica lo si può suddividere nelle seguenti principali attività, che saranno poi dettagliate in specifici articoli:

- Assistenza sistemistica su Server e apparati di rete (vedi art. 2.5);
- Incarico di Amministratore di Sistema (vedi art. 2.6).

C) Sviluppo sistemistico evolutivo:

Il servizio di assistenza sistemistica "evolutiva" dovrà essere svolta da un sistemista senior che dovrà supportare l'Ente nello sviluppo di nuovi sistemi e/o tecnologie con particolare riferimento all'attuazione del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021 che prevede in particolar modo la migrazione in cloud dei server.

In questo caso gli interventi saranno ovviamente programmati con anticipo e a seguito di apposite riunioni tecniche effettuate on site dal Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici e il sistemista dell'Appaltatore.

Anche i progetti di sviluppo verranno registrati dal Responsabile del servizio in appositi ticket, ai quali verranno impostate specifiche SLA. La Ditta dovrà costantemente aggiornare lo stato d'avanzamento dei lavori.

Per quanto possibile, i progetti di sviluppo che impattano sull'operatività degli uffici dovranno essere fatti nei pomeriggi del lunedì, mercoledì o venerdì, al fine di arrecare il minor disturbo ai dipendenti e ai cittadini.

Per meglio descrivere il servizio di sviluppo sistemistico evolutivo vedere l'articolo 2.7 dove sono meglio dettagliate le attività.

Al fine di rispettare le SLA (vedi art. 5) sia per assistenze sistemistiche ordinarie, che evolutive, la Ditta dovrà fornire uno o due sistemisti fino ad un massimo di 96 ore nell'arco dei 12 mesi, ovvero un massimo di 192 ore nel caso di proroga di ulteriori 12 mesi.

Al fine di poter tarare al meglio l'offerta comunichiamo che nella precedente gara di 1 anno le ore sono state utilizzate all'85% (e infatti sono state ridotte le ore richieste rispetto al precedente bando) e analizzando le statistiche 2016, 2017 e 2018, la media di ticket sistemistici chiusi è stata di circa 235.

E' previsto un periodo di affiancamento di 10 giorni tra il gestore del servizio uscente e quello entrante al fine di garantire una corretta ed efficiente continuità del servizio.

Il responsabile del servizio Sistemi informativi e Statistici sarà il coordinatore di ogni attività e qualsiasi tecnico sarà tenuto ad operare in conformità agli indirizzi, obiettivi e direttive impartite dallo stesso.

All'Appaltatore verranno assegnati anche i ticket precedentemente assegnati alla Ditta uscente.

Alla data di redazione del capitolato i ticket non evasi sono circa 63 di tipo tecnico e 11 di tipo sistemistico.



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Art. 2.1 – Supporto telefonico e gestione dei ticket

Il servizio è il punto di raccolta unico delle segnalazioni relative ai malfunzionamenti e alle richieste di assistenza, siano esse telefoniche, mediante il numero telefonico dell'ufficio CED che verrà deviato sullo smartphone del tecnico (che dovrà fornire la Ditta), sia per email (verrà dato accesso all'account ced@comune.lastra-a-signa.fi.it) che dovrà essere installata anche sullo smartphone del tecnico.

Ogni intervento dovrà essere inserito in modo completo nel sistema ticketing di gestione delle richieste di assistenza dell'ente basato sul software OSTicket.

Obiettivi del servizio sono la presa in carico e la risoluzione dei problemi, con il pieno ripristino delle normali condizioni di funzionamento del singolo posto di lavoro, dell'hardware dei PC, dei server, dei sistemi storage e delle apparecchiature di rete, nel rispetto dei tempi previsti nei Livelli di servizio (SLA) indicati dal presente capitolato, salva l'applicazione delle penali.

Il servizio di Help-desk dovrà gestire i seguenti passaggi:

- Creazione di un ticket a seguito di una richiesta pervenuta tramite chiamata o e-mail da parte di un dipendente dell'Ente.
- Presa in carico e ricezione tramite mail del ticket con accesso riservato, con indicati tutti i dati utili alla corretta gestione dell'intervento (categoria, reparto, SLA, dettagli del problema);
- Eventuale escalation al supporto di 2° livello in caso di mancata risoluzione;
- Chiusura del ticket con descrizione della soluzione adottata dal tecnico.

Analizzando le statistiche di OSTicket l'Appaltatrice potrà monitorare le tendenze e le principali fonti di anomalie e sulla base di queste indicazioni segnalare al responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici eventuali interventi correttivi da effettuare.

Art. 2.2 – Servizio assistenza sul software

Gli interventi sono volti a garantire il buon funzionamento e l'aggiornamento del software di base delle PdL (Postazioni di Lavoro) e dei programmi di produttività individuale, nonché ad avviare a regime nuove automazioni gestionali, sia scelte per nuove o rinnovate informatizzazioni di servizi locali, sia per attivazioni di progettualità in rete con altri Enti.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

- Risoluzione delle anomalie, errori o blocco di sistema operativo;
- Rimozioni di virus, malware e spyware, dove individuati;
- Installazione e prima configurazione del sistema operativo;
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche;
- Analisi dei problemi di connettività al fine di individuare se il guasto è del PC o della linea e nel caso gestire la richiesta di assistenza con l'operatore di TLC;
- Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver di sistema;
- Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche;
- Configurazione e funzionamento di software per la connessione ad eventuali apparati;
- Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale proprietari e open source;
- Configurazione di apparati mobile: portatili, tablet e smartphone (Android);
- Predisposizione di portatili per proiezioni audiovisive;
- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del sistema operativo Microsoft e dei software applicativi installati;
- Aggiornamenti dei software applicativi sui client su indicazione delle ditte sviluppatrici;
- Installazione di nuove applicazioni;
- Installazione posta elettronica certificata (PEC);
- Creazione di nuovo account email su server di posta (Zimbra);
- Risoluzione delle problematiche connesse con l'utilizzo di applicazioni di terze parti (software house che collaborano con il Comune) mediante eventuale interfacciamento diretto con i loro tecnici al fine di ottenere rapide soluzioni ai problemi;
- Modifica della configurazione delle applicazioni sulle PdL;
- Installazione di patch e nuove versioni mediante distribuzione software con Kaspersky Administration Center;



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

- Supporto agli utenti per l'operatività con gli strumenti di produttività individuali (Thunderbird, MS-Office, Libre Office ecc.) e applicativi istituzionali.
- Supporto all'avvio a regime di nuove applicazioni locali di rete e di e-gov;
- Gestione e attivazione caselle di posta elettronica istituzionale su Thunderbird;
- Creazione nuovi credenziali e/o modifica di credenziali esistenti su server di dominio (NT4 e SAMBA4);
- Installazione kit firme digitali.

Negli articoli 7.1 e 7.2 vengono meglio dettagliati i vari software da mantenere.

I tecnici, inoltre, dovranno avere cura nel non installare software privi di licenza d'uso e non superare mai il numero di licenze, di volta in volta disponibili, fornite dal Comune. In caso contrario, a fronte di eventuali oneri, ne risponderà l'Aggiudicatario.

Art. 2.3 – Servizio assistenza hardware

Viene richiesta l'assistenza di qualsiasi tipo di hardware mediante diagnosi del problema ed eventuale sostituzione dei pezzi non più funzionanti, da effettuarsi presso l'ufficio CED.

La fornitura dei pezzi di ricambio per i PC, Server e Portatili fuori garanzia è a carico dell'Appaltatrice solo per le seguenti tipologie di hardware: alimentatori (sia interni che esterni), RAM, HD (sia meccanici che solidi), schede audio, schede video e schede di rete.

La fornitura dovrà avvenire con hardware di pari livello tecnico e/o superiore rispetto a quello guastato.

Le schede integrate (video, audio e rete) dovranno essere sostituite con schede esterne.

Non rientrano nella fornitura la sostituzione di hardware guastato a causa di calamità naturali e/o atti vandalici.

Il resto del materiale per le riparazioni (ad es. batterie UPS, telefoni, monitor, tastiere, mouse, switch, ecc.) verrà acquistato e fornito dall'Ente che dispone di un proprio magazzino pezzi di ricambio nel quale la Ditta potrà accedere.

Inoltre verrà fornito all'Appaltatore un apposito armadio da utilizzare per la gestione dei pezzi di ricambio che essa deve rifornire, al fine di poter procedere rapidamente alla sostituzione dei pezzi guasti.

Sarà onere della Ditta comunicare all'ufficio che si occupa dell'inventario la nuova collocazione di tutti i beni che movimentano/installa;

Si specifica che nel 2020 i PC fuori garanzia saranno 61, i portatili 5, i server 2 e i NAS 2.

Viste le scadenze delle garanzie e considerata la programmata sostituzione di circa 2 PC al mese si presume che nel 2021 i PC fuori garanzia saranno 51, i portatili 5 e i server 2, i NAS 2 e nel 2022 invece i PC fuori garanzia saranno 30, i portatili 10 e i server 2, i NAS 2.

All'articolo 7 vengono meglio dettagliati i vari hardware presenti da mantenere.

Il servizio assistenza hardware comprende anche la sostituzione dei componenti al fine di modificare e/o migliorare le prestazioni dei PC (acquisti a carico dell'Ente).

La Ditta è tenuta a coadiuvare il Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici a redigere e aggiornare mensilmente il piano annuale di sostituzione/potenziamento PC.

La Ditta dovrà inoltre gestire le riparazioni dell'hardware in garanzia, contattando reparti di supporto tecnico dei produttori e gestendo eventuali pratiche di RMA.

All'articolo 7.1 è possibile vedere l'ubicazione e le caratteristiche tecniche di tutti i PC e portatili in garanzia e non.

Art. 2.4 – Attività IMAC

L'appaltatore è tenuto, inoltre, ad erogare attività IMAC, come di seguito specificate, nella misura di massimo 50 interventi all'anno:

Install	È l'attività di installazione, configurazione e collaudo della strumentazione informatica dell'Ente secondo accordi precisamente stabiliti con lo stesso. I pacchetti sw installati rispondono alle norme previste in ambito di sicurezza informatica e aziendale e alle esigenze dell'Ente
Move	È l'attività di movimentazione dell'asset informatico secondo accordi prestabiliti
Add	Contempla attività di aggiunta di apparecchiature informatiche e di upgrade Hw e Sw ai fini di migliorare le prestazioni e abbattere i costi di manutenzione



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Changing	Contempla la sostituzione delle macchine, in presenza di apparecchiature obsolete o malfunzionanti e reinstallazione dei dati precedentemente "backuppati"
----------	--

Qualora vengano effettuati spostamenti tra sedi diverse di più apparecchiature (fino a 5 pc/stampanti), verrà conteggiata 1 sola attività IMAC.

Ad ogni operazione sopraindicata deve essere aggiornato l'inventario dei beni informatici presso l'ufficio Economato.

Art. 2.5 – Assistenza sistemistica su Server e apparati di rete

L'assistenza consiste nella manutenzione dei server e di tutte le componenti di rete e storage che costituiscono il Centro Elaborazione Dati (CED) e sarà svolta sia in maniera preventiva, come attività programmata dal Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici, al fine di anticipare ed evitare blocchi del sistema, sia a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività di assistenza e manutenzione:

- Configurazione, gestione e ripristino degli apparati di rete (modem, router, switch e radio LAN);
- Configurazione, gestione e ripristino di server in ambiente Linux e Microsoft;
- Configurazione, gestione e ripristino sistemi di storage (SAN EMC2 e NAS QNAP);
- Configurazione, gestione e ripristino sistemi di cluster VMware (vSphere 6);
- Configurazione, gestione e ripristino database (Oracle, MySql, Postgress e SqlServer);
- Configurazione, gestione e ripristino server posta elettronica (Zimbra) e sistemi antispam (Spamassassin);
- Accogliere e gestire le richieste inoltrate dall'help desk di 1° livello;
- Controllare periodicamente i log dei sistemi e la loro copia sul SysLog Server;
- Gestione delle attività di back up e ripristino dei dati (basati su Bacula e Veeam);
- Ripristino raid in caso di rottura HD su server fisici;
- Ottimizzare la banda di accesso a Internet mediante gestione QOS e proxy;
- Configurazione e manutenzione sistema VPN (OpenVPN);
- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti;
- Verifica di eventuali attività sospette nei server e nelle connessioni di rete;
- Configurazione e gestione di sistemi Firewall (IPtables);
- Costante aggiornamento dei sistemi operativi al fine di mantenere elevati standard di sicurezza informatica;
- Garantire la continuità operativa dell'Ente;

Art. 2.6 – Incarico di amministratore di sistema

In base a quanto previsto dal Provvedimento del Garante per la Privacy del 28 novembre 2008, un sistemista della Società verrà nominato Amministratore di Sistema, includendo in tale nomina anche il ruolo di:

- amministratore di base di dati (database administrator);
- amministratore di rete (network administrator) e di apparati di sicurezza;
- amministratore di sistemi software complessi;

Tale ruolo potrà essere svolto in via esclusiva o affiancando una figura interna anch'essa nominata Amministratore di Sistema.

Art. 2.7 – Sviluppo sistemistico evolutivo

Il sistemista dell'Appaltatore, nell'ambito dello sviluppo evolutivo dell'infrastruttura Informatica e Telematica dell'Ente, dovrà supportare il Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici nella scelta e nell'attuazione dei progetti e delle innovazioni mediante le seguenti attività (a titolo esemplificativo, non esaustivo):

- Installazione e configurazione di sistemi operativi (Microsoft e Linux) su nuovi server virtuali o fisici;
- Installazione e configurazione di nuove applicazioni e/o database su nostri server;
- Migrazioni di applicativi in produzione tra server diversi;
- Verifica carico di lavoro degli host del cluster ed eventuale ripartizione della potenza di calcolo e memoria dei vari server virtuali;
- Interazione con tecnici di altre software house per ottimizzazione e/o preparazione server applicativi;



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

- Analisi delle misure di sicurezza adottate e delle criticità del sistema;
- Valutazione dell'impatto dell'introduzione di nuove tecnologie e/o applicazioni nel funzionamento dell'intera infrastruttura;
- Svolgimento di Test diagnostici e/o tuning atti a prevenire eventuali malfunzionamenti;
- Supporto strategico per le modifiche architetture e le nuove implementazioni;
- Supporto nella progettazione di nuovi cablaggi orizzontali e/o verticali in edifici o porzioni di essi;
- Riconfigurazione instradamento pacchetti su firewall e router in caso di cambi forniture di linee dati;
- Supporto nell'attuazione del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-21;
- Pianificazione, progettazione e attuazione progetti di migrazione di server in ambiente cloud;
- Redigere con cadenza almeno trimestrale un piano di incremento della sicurezza dei server e schedarne l'attuazione.

Art. 3 – Durata del Contratto

Il contratto avrà una durata di 12 mesi a decorrere dalla data d'inizio effettivo del servizio (presumibilmente marzo 2020) e che sarà stabilita alla firma del contratto.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari ad altri 12 mesi.

La stazione appaltante eserciterà tale facoltà comunicandola all'appaltatore entro la scadenza dei 12 mesi.

Art. 4 – Importo dell'appalto e corrispettivi

L'importo posto a base di gara, ammonta a complessivi euro 91.700,00 oltre IVA, esclusi oneri per la sicurezza pari a euro 917,00 oltre IVA, per l'ipotetica durata di **24 mesi**.

L'importo, nel caso di durata di 24 mesi sarà così suddiviso:

- Euro 46.614,17 IVA inclusa per l'anno 2020 comprensivi di oneri per la sicurezza;
- Euro 55.937,00 IVA inclusa per l'anno 2021 comprensivi di oneri per la sicurezza;
- Euro 9.322,83 IVA inclusa per l'anno 2022 comprensivi di oneri per la sicurezza.

La fatturazione e il pagamento saranno effettuati secondo quanto disposto al successivo articolo 17.

Il compenso è onnicomprensivo. La Società non avrà diritto ad altri compensi, indennizzi o rimborsi delle spese.

Art. 5 – Livelli di Servizio (SLA)

I livelli di servizio (SLA) previsti nel presente capitolato hanno lo scopo di garantire tempestività di intervento e prontezza di risoluzione dei problemi da parte dell'Appaltatore.

Si precisa che i livelli di servizio (SLA) sono riferiti alla attività propria della Ditta e non includono i tempi di interventi in carico a fornitori terzi.

Nessuna penale sarà applicata all'Appaltatore che dimostri che il rispetto degli SLA previsti è venuto meno per dimostrabili cause di forza maggiore o indipendenti dalla volontà della stessa.

Non vanno considerate le interruzioni causate da eventi e/o attività al di fuori della responsabilità dell'Appaltatore.

Le richieste di assistenza saranno classificate secondo le seguenti tipologie di priorità e i dovranno essere rispettati i seguenti livelli minimi di servizio per le diverse tipologie di chiamata:

Priorità	SLA
Emergenza	8 ore solari nel 95% dei casi – N ore nel restante 5% dei casi
Urgente	24 ore solari nel 95% dei casi – N ore nel restante 5% dei casi
Alta	72 ore solari nel 95% dei casi – N ore nel restante 5% dei casi
Media	120 ore solari nel 95% dei casi – N ore nel restante 5% dei casi
Bassa	240 ore solari nel 95% dei casi – N ore nel restante 5% dei casi
Minima	720 ore solari nel 95% dei casi – N ore nel restante 5% dei casi



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

L'Appaltatore ha facoltà di variare la priorità dei ticket segnalati dagli utenti, ma il responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici può a suo insindacabile giudizio forzare ed aumentare la priorità di qualsiasi ticket.

I livelli di servizio nel caso di progetti di sviluppo saranno quelle concordati fra il Comune e l'Aggiudicatario.

I tempi di risoluzione si intendono comprensivi di eventuali spostamenti se in caso la problematica contempra un intervento on-site.

Art. 6 – Sedi del Comune interessate dal servizio

Le prestazioni saranno erogate presso tutti gli uffici dell'Amministrazione dislocati sul territorio del Comune di Lastra a Signa con base operativa presso l'Ufficio C.E.D. ubicato al 1° piano del Palazzo Comunale.

Di seguito 2 tabelle con il dettaglio delle 23 sedi interessate dal servizio con la relativa distribuzione degli apparati da mantenere:

TABELLA 1 - Principali sedi operative (collegate in LAN):

Sedi	PC client	Portatili	Server	SAN\NAS	Switch	Tablet	Modem
Palazzo Comunale - Piazza del Comune 17	44	5	11	2	8	1	2
Palazzo Pretorio - Via dell'Arione, 11	17	1	-	-	1	1	-
Biblioteca - Via P. Togliatti	4	-	-	-	1	-	1
Centro Sociale - Via P. Togliatti	1	-	1	-	1	-	-
Omnicomprendivo - Via P. Togliatti	12	-	2	1	2	-	1
Magazzino Comunale - Via del Piano	2	-	-	-	1	-	-
Polizia Municipale - Piazza del Comune, 7	8	2	-	-	1	-	-
Punto Amico - Via Cadorna	3	-	-	-	1	-	-

TABELLA 2 - Scuole ed altre sedi non in LAN:

Sedi	PC client	Portatili	Server	SAN\NAS	Switch	Tablet	Modem
Biblioteca - Via P. Togliatti	6	1	-	-	-	-	-
Scuola elementare Leonardo da Vinci - Via di Sotto, 1	-	-	-	-	-	1	1
Scuola elementare Don Gnocchi - Via Chiantigiana, 39	-	-	-	-	-	1	1
Scuola elementare Dante Alighieri - Piazza A. Gramsci, 1	-	-	-	-	-	1	1
Scuola materna Castagnolo - Piazza Bardini	-	-	-	-	-	1	1
Asilo Skolè - Via S. Lavagnini, 8	1	-	-	-	-	1	1
Scuola elementare S. Maria a Castagnolo - Via Gramsci, 139	1	-	-	-	1	1	1
Asilo Santa Caterina - Piazza Garibaldi, 17	-	-	-	-	-	1	1
Nido d'infanzia Immacolata - Via P. Togliatti	1	-	-	-	1	1	-
Scuola materna Malmantile - Via Lippi, 1	-	-	-	-	-	1	1
Scuola elementare L.B. Alberti - Via	-	-	-	-	-	1	1



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Livornese							
Scuola elementare Milite Ignoto - Piazza Piave, 3	-	-	-	-	-	1	1
Asilo Carcheri - Via del Lastrico, 17	1	-	-	-	-	2	1
Uffici Direzione Didattica - Via P. Togliatti	-	-	-	-	-	1	1
Villa Caruso - Via Bellosguardo, 54	1	1	-	-	2	-	1
Asilo nido i Caci - Via Bellosguardo	1	-	-	-	-	2	1
TOTALI:	103	10	14	3	20	18	18

Art. 7 – L'Infrastruttura Informatica e Telematica dell'Ente

Si fornisce di seguito una descrizione generale del contesto applicativo e tecnologico del Centro Elaborazione Dati:

Postazioni di lavoro:

Il Comune è dotato di circa 103 client e 10 portatili dislocati presso le sue sedi come dettagliato nell'articolo 6.

Il 60% di essi non è coperto da garanzia, nel 2020 è previsto l'acquisto di 24 nuove postazioni, nel 2021 è previsto l'acquisto di 24 nuove postazioni e nel 2022 è previsto l'acquisto di almeno 4 nuove postazioni.

Nell'articolo 7.1 sono indicati i software base installati su tutte le PDL e sono indicate le caratteristiche tecniche di tutti i PC e portatili oltre che la loro età e se sono o meno in garanzia.

Ambienti applicativi:

L'Ente per garantire il funzionamento della macchina comunale e per offrire i vari servizi a cittadini e imprese utilizza circa 44 applicativi, sia di tipo client/server che web based, sia on site, che in cloud.

Nell'articolo 7.2 sono dettagliati i nomi dei vari applicativi e indicate le software house produttrici.

Infrastruttura di rete:

L'infrastruttura di trasporto del Comune, è realizzata quasi in tutti i palazzi mediante cablaggio strutturato che permette la gestione condivisa di dati e fonia, quest'ultima non oggetto del presente capitolato.

Gli edifici dell'Ente sono collegati al centro stella della rete situato presso la sede principale del Comune in Piazza del Comune, 17 mediante cavi in fibra ottica e VPN su reti pubbliche.

Le principali caratteristiche dell'infrastruttura di rete sono meglio descritte nell'articolo 7.3.

Infrastruttura server:

L'architettura tecnica del Data Center dell'Ente è server-centrica, orientata a fornire servizi prevalentemente in modalità web ed in cooperazione applicativa, sia agli utenti interni (attraverso la rete Intranet), che agli utenti esterni (sulla rete Internet).

Sono presenti sistemi server, sistemi di storage, di connettività e relativi sistemi di supporto e monitoraggio che costituiscono le infrastrutture tecnologiche di supporto al funzionamento del Sistema Informatico dell'Ente.

L'architettura presente si basa sia su soluzioni stand-alone (server fisici dedicati) che su soluzioni virtualizzate fondate su un ambiente multinodo ad alta disponibilità e su un sottosistema di storage condiviso (SAN).

L'insieme dei server e le relative caratteristiche sono descritte nell'articolo 7.4.

Art. 7.1 – Le Postazioni di Lavoro

Le postazioni dei dipendenti hanno tutte la seguente configurazione base:

- Sistema operativo (Microsoft Windows XP, 7 o 10);
- Internet Browser (Microsoft Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome);
- Strumenti di automazione d'ufficio (Microsoft Office 2003-2016, Libre Office, Adobe Acrobat Reader);
- Antivirus (Kaspersky Endpoint Security 11);
- WinVNC client (ad uso dell'Help-desk per il controllo remoto);
- Software per firma digitale (Aruba Sign e Dike);
- Software per compressione file (7zip);



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

- Editor grafico (Gimp o Paint.NET);
- Software CAD (AutoCAD LT o IdmCAD) per i tecnici dei lavori pubblici;
- Posta elettronica (Thunderbird);
- Altri software (Adobe Flash Player, Java Virtual Machine).

Le postazioni dell'internet point presente nella biblioteca hanno invece la seguente configurazione base:

- Sistema operativo (Linux Kubuntu);
- Internet Browser (Mozilla Firefox, Google Chrome);
- Strumenti di automazione d'ufficio (Libre Office, Adobe Acrobat Reader);
- Editor grafico (Gimp);
- Posta elettronica (Thunderbird);
- Altri software (Java Virtual Machine).

Di seguito l'elenco delle varie PdL con le rispettive caratteristiche tecniche:

Sede	Tipo	S. O.	Marca	CPU	RAM	H.D.	ANNO	SCADENZA GARANZIA
Asilo Nido Caci	Client	XP Home	assemblato	INTEL Celeron (2,93 Ghz)	2048 mb (DDR266)	320 gb	2007	SCADUTA
Biblioteca	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Biblioteca	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Biblioteca	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Biblioteca	Client	XP Pro	assemblato	INTEL Dual-Core E5500 (2.80 Ghz)	2048 mb (DDR 2 800)	500 gb	2011	SCADUTA
Biblioteca	Portatile	10 Home	Dell	INTEL Quad-Core i5 5200U (2.20 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	1 tb	2017	2018
Cadorna - Punto Amico	Client	XP Pro	HP	AMD Dual-Core E2-3200 (2.40 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	500 gb	2012	SCADUTA
Cadorna - Punto Amico	Client	XP Pro	HP	AMD Dual-Core E2-3200 (2.40 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	500 gb	2012	SCADUTA
Cadorna - Punto Amico	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Castagnolo - Piano terra	Client	10 Pro	Dell	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	500 gb	2014	SCADUTA
Centro sociale	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Magazzino comunale	Client	XP Pro	Fujitsu	INTEL Dual-Core E6600 (3.06 Ghz)	2048 mb (DDR 3 1066)	500 gb	2012	SCADUTA
Magazzino comunale	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	500 gb	2016	2021
Omnicomprendivo	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Omnicomprendivo	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Omnicomprendivo	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Omnicomprendivo	Client	7 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	500 gb	2016	2021
Omnicomprendivo	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Omnicomprendivo	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Omnicomprendivo	Client	XP Pro	assemblato	INTEL Quad-Core E6700 (3.20 Ghz)	2048 mb (DDR 3 1.333)	500 gb	2011	SCADUTA
Omnicomprendivo	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Omnicomprendivo	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Omnicomprendivo	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Omnicomprendivo	Client	7 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	2020
Omnicomprendivo	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Palazzo Comune - Piano -1	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Palazzo Comune - Piano -1	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Palazzo Comune - Piano -1	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core Pentium G860 (3.00 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano -1	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Palazzo Comune - Piano -1	Client	10 Pro	Acer Veriton	INTEL Quad-Core i5 2320 (3.00 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	10 Pro	Dell	INTEL Quad-Core i5 3470 (3.20 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2014	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	500gb	2017	2022
Palazzo Comune - Piano terra	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	500gb	2017	2022
Palazzo Comune - Piano terra	Client	XP Pro	Assemblato	INTEL Dual-Core E5500 (2.80 Ghz)	4096 mb (DDR 2 800)	500 gb	2011	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	XP Pro	assemblato	INTEL Dual-Core E5300 (2.60 Ghz)	4096 mb (DDR 2 800)	320 gb	2010	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Comune - Piano terra	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	500gb	2017	2022
Palazzo Comune - Piano terra	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core Pentium G860 (3.00 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Dell	INTEL Quad-Core i5 3470 (3.20 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	500 gb	2014	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	XP Pro	assemblato	AMD Athlon II X2 260 (3.20Ghz)	3072 mb (DDR 3 1333)	500 gb	2011	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	320 gb	2015	2020



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino

Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Palazzo Comune - Piano terra	Client	7 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	320 gb	2015	2020
Palazzo Comune - Piano terra	Client	10 Pro	Dell	INTEL Quad-Core i5 4590 (3.30 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	SCADUTA
Palazzo Comune - Piano terra	Portatile	10 Pro	HP	INTEL Dual-Core i5 6200u (2.80 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2017	2022
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Palazzo Comune - Primo piano	Portatile	10 Pro	HP	INTEL Dual-Core i5 6200u (2.80 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	2022
Palazzo Comune - Primo piano	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 7100T (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2018	2023
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Portatile	10 Pro	HP	INTEL Dual-Core i5 6200u (2.80 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	2022
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo Piano	Client	7 Pro	assemblato	INTEL Quad-Core i7 2600 (3.40 Ghz)	16384 mb (DDR 3 1600)	120 gb (SSD)+ 1 tb	2011	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Portatile	10 Pro	HP	INTEL Dual-Core i5 6200u (2.80 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	500 gb	2017	2022
Palazzo Comune - Primo piano	Client	7 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	2020
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	2020
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Acer Veriton	INTEL Quad-Core i5 2320 (3.00 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core Pentium G860 (3.00 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Client	7 Pro	Dell	INTEL Dual-Core E7500 (2.93 Ghz)	6144 mb (DDR 3 1066)	250 gb (SSD)	2011	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	assemblato	INTEL Quad-Core i5 3470 (3.20 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2014	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Comune - Primo piano	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	2020
Palazzo Comune - Secondo piano	Client	XP Pro	Asus	INTEL Pentium Dual-Core E6700 (3.20 GHz)	4096 mb (DDR 3)	500 gb	2012	SCADUTA
Palazzo Comune - Secondo piano	Client	7 Pro	Acer Veriton	INTEL Quad-Core i5 2320 (3.00 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Comune - Secondo piano	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Comune - Secondo piano	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Palazzo Comune - Secondo piano	Client	10 Pro	Dell	INTEL Quad-Core i5 3470 (3.20 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2014	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Portatile	10 Home	Dell	INTEL Dual-Core i5 5200U (2.22 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	1000 gb	2015	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2016	SCADUTA



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino

Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	7 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	10 Pro	Acer Veriton	INTEL Quad-Core i5 2320 (3.00 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	7 Pro	Acer Veriton	INTEL Quad-Core i5 2320 (3.00 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1333)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	10 Pro	Dell	INTEL Quad-Core i5 3470 (3.20 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2014	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	7 Pro	Dell	INTEL Dual-Core E7500 (2.93 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1066)	500 gb	2010	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Palazzo Pretorio - Piano terra	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Palazzo Pretorio - Primo piano	Client	7 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Palazzo Pretorio - Primo piano	Client	10 Pro	Lenovo	INTEL Dual-Core i3 4170 (3.70 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2016	2021
Palazzo Pretorio - Primo piano	Client	10 Pro	Dell	INTEL Quad-Core i5 3470 (3.20 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2014	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Primo piano	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Primo piano	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Palazzo Pretorio - Primo piano	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	2020
Palazzo Pretorio - Primo piano	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Polizia Municipale	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Polizia Municipale	Client	XP Pro	Fujitsu	INTEL Dual-Core E6600 (3.06 Ghz)	2048 mb (DDR 3 1066)	500 gb	2012	SCADUTA
Polizia Municipale	Client	10 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core i3 4130 (3.40 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2015	2020
Polizia Municipale	Client	7 Pro	Olidata	INTEL Dual-Core Pentium G860 (3.00 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	500 gb	2013	SCADUTA
Polizia Municipale	Client	10 Pro	Fujitsu Siemens	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	SCADUTA
Polizia Municipale	Client	7 Pro	Acer Veriton	INTEL Quad-Core i5 2320 (3.00 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1333)	300 gb	2013	SCADUTA
Polizia Municipale	Client	10 Pro	HP	INTEL Quad-Core i5 6400 (2.70 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.667)	250 gb (SSD) + 500gb	2019	2024
Polizia Municipale	Client	10 Pro	Acer Veriton	INTEL Quad-Core i5 2320 (3.00 Ghz)	8192 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2013	SCADUTA
Polizia Municipale	Portatile	10 Pro	Acer	INTEL Dual-Core 1005M (1.90 Ghz)	4096 mb (DDR 3 1600)	250 gb (SSD)	2014	SCADUTA
Polizia Municipale	Portatile	10 Pro	HP	INTEL Dual-Core i5 6200u (2.80 Ghz)	8192 mb (DDR 4 2.133)	250 gb (SSD)	2017	2022



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Art. 7.2 – Gli applicativi

Il Comune utilizza numerosi applicativi di diverse ditte, basati su database commerciali (Oracle, MS-SqlServer) e non (MySQL, PostgreSQL), sostanzialmente per erogare servizi istituzionali.

Di seguito in tabella è riportato il dettaglio dei software in uso presso l'Ente:

NOME SOFTWARE	DESCRIZIONE	FORNITORE
Avigilon	Gestione videosorveglianza cittadina	Consiag Servizi
Babylon	Gestione inventario beni	Gies s.r.l.
Bacula	Gestione backup sever fisici	Open source
BiblioNet Point	Gestione utenti Internet Point Biblioteca	Marchini
Caribel	Collegamento banca dati Società della Salute	S.D.S.
Cartellini anagrafici	Consultazione schede anagrafiche ed ICI	DataEntry
Casa di Vetro	Gestione trasparenza amministrativa	A.D.S. spa
CEL servizi	Controllo di gestione	A.D.S. spa
CF4MU	Gestione mutui	A.D.S. spa
CFA	Gestione contabilità armonizzata	A.D.S. spa
EDILIZIA piattaforma VBG	Gestione pratiche edilizie	In.I.T S.r.l.
Eleonline	Portale gestione risultati elettorali	Open source
Eloisity	Sito ufficiale del Comune	Dr. Wolf
Entratel	Invio dati	Agenzia Entrate
Fluxus	Gestione prestiti Biblioteca	S.d.i.a.f
GE4	Gestione economato	A.D.S. spa
Google Calendar	Agende appuntamenti Sindaco e Assessori	Google
J-DEMOS	Gestione anagrafe, stato civile, elettorale	Maggioli Spa
Jestionale MENSE	Gestione mense scolastiche	Marchini
Jestionale PASTI	App di gestione delle comunicazioni pasti al centro cottura dalle scuole	Marchini
Jestionale RICARICHE	Gestione pagamenti ricariche tessere sul territorio	Marchini
J-TRIB	Gestione Tributi	Maggioli Spa
Kaspersky Administration Center	Gestione centralizzata aggiornamenti antivirus, aggiornamenti sistema operativi e applicazioni e gestione inventario	Kaspersky Lab
KriAdmin	Gestione multe TRed	Kria srl
Veeam Backup & Replication	Gestione backup Server Virtuali	Veeam Software
MANTUS - P	Lavori Pubblici-Piano Manutenzione	Acca Software
Map Server	Piattaforma di gestione del S.I.T.	Open Source
Portale mense scolastiche	Gestione pagamenti on line con carta di credito e PagoPA e visualizzazione storico ricariche, pasti e diete e iscrizioni on line	Marchini
PRIMUS - A	Lavori Pubblici-Analisi Prezzi	Acca Software
Primus C	Lavori Pubblici-Piano Sicurezza e Coordinamento	Acca Software
Prisma	Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali	A.D.S. spa
Samba 4	Gestione dominio e file server	Open Source
OSTicket	Gestione interventi magazzino	Open Source
Sfera	Gestione Atti Amministrativi	A.D.S. spa
Siatel	Verifiche anagrafe tributaria	M.E.F.
Sister	Software per interscambio dati	Agenzia del Territorio
StayTour	Gestione tassa di soggiorno	Hyksos s.r.l.
SUAP piattaforma VBG	Gestione SUAP	In.I.T S.r.l.
UNIMOD	Gestione Contratti	Agenzia delle Entrate
vPolcity	Gestione multe	OpenSoftware srl
vSphere 6	Gestione cluster server virtuali	VMware
Zimbra	Gestione posta elettronica	Open Source



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

L'Aggiudicatario dovrà, ove e se necessario, collaborare, fornendo il proprio contributo tecnico, con le ditte fornitrici dei software, alla risoluzione dei problemi sia di carattere hardware, anche in garanzia, che software, che dovessero emergere nel corso del contratto o nell'utilizzo dei software da parte degli utenti, ovviamente con la collaborazione delle rispettive software house produttrici degli applicativi, con le quali il Comune stipula apposti contratti di assistenza e manutenzione.

Art. 7.3 – L'infrastruttura di rete

Nei vari edifici comunali sono presenti reti LAN realizzate principalmente con cablaggi in rame (cat. 5, 5e e 6).

Le varie sedi sono interconnesse tramite fibra ottica o VPN su reti pubbliche alla sala server principale ubicata al 1° piano del Palazzo Comunale in Piazza del Comune, 17, che il centro stella della rete dell'Ente.

La maggior parte delle sedi è collegata mediante cavi in fibra ottica dedicati e coperti da apposito servizio di manutenzione in caso di guasti.

Gli apparati switch che gestiscono l'infrastruttura di rete sono tutti HP Procurve/Aruba di tipo 10/100/1000, alloggiati in appositi rack dotati di pannelli di permutazione per il flessibile collegamento/smistamento delle utenze agli apparati attivi o alle linee telefoniche.

La connettività esterna è garantita con una linea di collegamento in fibra ottica sincrona a 100 Mbit/s, attestata sempre nella sala server principale.

E' in fase di attivazione un secondo collegamento in fibra ottica sincrona a 100 Mbit/s verso il TIX di RTTRT (Rete Telematica Regione Toscana) in vista della migrazione dei server in cloud regionale.

Le varie scuole sul territorio sono invece dotate di appositi collegamenti ad internet o in rame o in fibra ottica, in quanto non tutto il territorio comunale è coperto da banda ultra larga.

Art. 7.4 – L'infrastruttura server

L'infrastruttura server del Comune è suddivisa in due sale server ubicate in due distinti palazzi collegati attualmente da un ponte radio ed a breve da un cavo in fibra ottica a 1 gb.

La Sala Server principale è ubicata all'interno dei locali climatizzati dell'ufficio C.E.D. al 1° piano del Palazzo Comunale e si basa principalmente su di un cluster VMware Vsphere 6 composto da n° 3 host Dell PowerEdge R620 (CPU Intel Xeon E5-2640 con 96 gb Ram DDR3 a 1600) acquistati nel 2015 e n° 1 SAN EMC2 VNX E3200 (25 HD hot swap da 600 gb da 10.000 rpm in raid 5) acquistata nel 2015 e collegata ai server mediante 6 cavi fiber channel, sul quale girano 26 server virtuali di cui 17 con sistema operativo Linux (Ubuntu, CentOS, Arc e Red Hat) e 9 con sistema operativo Microsoft (XP e 2012 R2) e che servono per gestire i seguenti servizi:

- Proxy con software Squid e Squidguard;
- Reverse Proxy con software Apache;
- Backup con software Veeam;
- Dominio e file server con software Samba;
- DNS e DHCP con software Bind;
- Webserver con software Apache e PHP
- Antivirus e distribuzione aggiornamenti S.O. e inventario PC con software Kaspersky Administration Center;
- DB server vari con software Oracle, MySQL, PostgreSQL e SqlServer;
- Application server Java con software Tomcat e Wildfly;
- Posta elettronica con software Zimbra e Spamassassin e ClamAV;
- Firewall con software Iptables;
- VPN con software OpenVPN;
- Cartografia con software PostGIS;
- Gestione cluster con software vCenter;

E' esclusa dal presente capitolato la fornitura dei pezzi di ricambio per i 3 host Dell PowerEdge R360 e per la SAN EMC2 VNX E3200 in quanto l'Ente prolungherà la garanzia alla scadenza per tali apparati.

In tale Sala Server, che è protetta dagli sbalzi elettrici da un UPS della APC modello Smart-UPS RT 8000 XL da 5000VA (acquistato nel 2014, con batterie sostituite nel 2019), sono presenti anche altri 5 server fisici:



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

SERVER	MARCA E MODELLO	CPU	RAM	HD	ANNO	PEZZI DI RICAMBIO
Firewall (Linux)	Server Dell PowerEdge T410	INTEL Xeon E5530	8 gb DDR3 1066	Raid 1 500 gb	2009	Inclusi nel servizio
Syslog (Linux)	PC assemblato	INTEL Q8200	4 gb DDR2 800	Raid 1 500 gb	2008	Inclusi nel servizio
Webserver (Linux) <i>da virtualizzare</i>	PC assemblato	INTEL Q8200	4 gb DDR2 800	Raid 1 500 gb	2009	Inclusi nel servizio
Dominio (NT4) <i>in dismissione</i>	PC CDC	AMD Athlon XP 1800+	1 gb DDR 200	4 gb	2004	Non inclusi

La Sala Server secondaria è invece situata in apposito locale climatizzato ubicato al 1° piano dell'Omnicomprendivo in via Togliatti ed è protetta dagli sbalzi elettrici da un UPS della Riello modello MSR3000EVO da 3000VA ed è composta da 3 server fisici:

SERVER	MARCA E MODELLO	CPU	RAM	HD	ANNO	PEZZI DI RICAMBIO
Firewall (Linux)	Server Dell PowerEdge T410	INTEL Xeon E5530	2 gb DDR3 1066	Raid 1 160 gb	2009	Inclusi nel servizio
VMware (vSphere 4) con 2 server virtuali <i>in dismissione</i>	Server HP Proliant ML350 G5	INTEL Xeon E5310	8 gb DDR2 800	Raid 5 2 tb	2008	Inclusi nel servizio
VMware (vSphere 6) con 1 server virtuale <i>in dismissione</i>	PC Fujitsu Siemens	INTEL I5 6400	8 gb DDR3 2044	1 tb	2017	Inclusi nel servizio

Presso tale sala server è presente anche un NAS della QNAP modello TS-453 Pro (con 4 HD da 4 tb in raid 5), acquistato nel 2015, che funge da repository per i backup effettuati col software Bacula.

L'ente ha inoltre un altro NAS della QNAP modello TVS-471U-RP (con 4 HD da 8 tb in raid 5), acquistato nel 2016, che funge da repository per i backup effettuati col software Veeam ubicato temporaneamente in un locale tecnico al piano terra del Palazzo Comunale e che verrà spostato nella Sala Server secondaria a breve.

Per entrambi i NAS la ditta dovrà fornire i pezzi di ricambio.

Sono escluse invece le batterie degli UPS sopracitati.

Art. 7.5 – Nuove attrezzature ed applicativi

L'Amministrazione si riserva la facoltà d'integrare, ampliare o modificare la struttura del Sistema Informatico dell'Ente, come ad esempio le sedi, il parco Pc e server, gli apparati di rete e gli applicativi software, senza che questo comporti alcuna modifica al presente capitolato o sia motivo di richiesta di adeguamento/revisione dei compensi previsti.

Art. 8 – Figure professionali impiegate

Nel presente articolo si riportano le figure professionali, che si ritengono necessarie per l'erogazione del servizio ed il relativo skill professionale.

La ditta potrà fornire al massimo 3 operatori help desk e 2 sistemisti al fine di ottimizzare la fruizione del servizio richiesto.

Figura professionale	Operatore Help Desk
Titolo di studio	Diploma o cultura superiore
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">Anzianità lavorativa di almeno 2 anni di cui 1 nella funzioneEsperienza di lavoro presso P.A. di almeno 5 mesi



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nella specifica funzione in ambienti di medie/grandi dimensioni, con esperienza nei seguenti ambiti:• Processo di gestione ticket e nei trouble shooting software/hardware;• Assistenza agli utenti nell'utilizzo di applicazione gestionali fruibili in rete;• Problem solving;
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Strumenti per la configurazione di hardware associate a PdL in ambiente MS• Capacità di mantenere un comportamento adeguato nei rapporti con gli utenti.• Conoscenze di base degli applicativi tipici degli enti locali• Conoscenza di sistemi di document e workflow management• Rimozione virus• Allestimenti audio/video in eventi• Installazioni S.O. Microsoft• Nozioni di base di S.O. Linux

Figura professionale	Sistemista Senior
Titolo di studio	Diploma o cultura superiore
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Minimo 8 anni, di cui almeno 5 come sistemista• Interventi su sistemi informativi e procedure complesse• Redazione di specifiche di progetto• Sicurezza informatica• Integrazione tra sistemi Microsoft e Linux
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Sistemi operativi server di Microsoft (NT, 2003 e 2012) e Linux (Arc, Ubuntu, CentOS e Red Hat)• Conoscenza avanzata dei seguenti software in ambiente Linux: Wildfly, Tomcat, Samba, Zimbra, Apache, Bind, Spamassassin, Radius, Squid, Squidguard, OpenVPN, ClamAV• Principali RDBMS relazionali (Oracle, MySql, PostgreSQL, SqlServer)• Virtualizzazione server in ambiente VMware (cluster vSphere 6)• Sistemi di backup con software Veeam e Bacula• Configurazione Kaspersky Administration Center• Conoscenza avanzata di reti telematiche (WAN) basate su protocolli standard e di reti locali (LAN)• Esperienza in migrazione di server di produzione nel cloud• Gestione sicurezza con firewall Linux con iptables

I nominativi dei tecnici con i relativi curriculum dovranno essere presentati insieme all'offerta economica in quanto verranno valutati per l'assegnazione del punteggio per l'offerta tecnica (vedi articolo 10.1).

Il Comune si riserva di verificare le conoscenze e le competenze delle figure professionali assegnate ai diversi servizi e potrà, a proprio insindacabile giudizio, richiedere la sostituzione nel caso in cui una persona non abbia i requisiti per una certa posizione specifica.

E' a carico dell'Aggiudicatario provvedere all'aggiornamento del proprio personale al modificarsi del parco tecnologico del Comune in termini di hardware, software di base, software di produttività individuale ed applicativi istituzionali.

Art. 9 – Regolamentazione degli accessi alle risorse di Rete

Al fine dell'espletamento delle attività previste e per la durata del servizio, il Comune metterà a disposizione dell'Aggiudicatario:

- Accesso alle due Sale Server dell'ente;



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

- Ai tecnici che opereranno on-site verranno forniti idonei spazi di lavoro (scrivanie) con alimentazione elettrica e connessione di rete.
- Accesso da remoto alla rete aziendale del Comune di Lastra a Signa tramite attivazione di una specifica VPN (Virtual Private Network);
- Accesso ai Domini LASTRA (NT4) e COMUNELASTRA (SAMBA 4) mediante credenziali nominative per ogni tecnico con permessi di Amministratore di Dominio;
- Accesso ai vari server Linux fuori dominio mediante credenziali nominative per ogni tecnico con permessi di root;
- Accesso al sistema centralizzato antivirus Kaspersky per l'ambiente Windows. Ai tecnici della ditta verranno rilasciate credenziali nominative, per il controllo centralizzato, l'installazione e/o la rimozione dell'antivirus sui server Windows e la verifica della presenza di eventuali malware sui Pdl collegati in rete;
- Accessi consentiti: a tutte le postazioni utente e a tutti i Sistemi Server, tramite VMware vSphere Client, Microsoft RDP (Remote Desktop Protocol) e/o Virtual Network Computing (VNC);
- Abilitazione alla navigazione Internet senza restrizioni;
- Casella di posta elettronica (come Lista di distribuzione, che potrà contenere tutti gli indirizzi dei destinatari interessati): ced@comune.lastra-a-signa.fi.it;
- ai tecnici della ditta verranno rilasciate caselle nominative personali sul dominio, del tipo: ncognome@comune.lastra-a-signa.fi.it;
- Accesso alla rete wi-fi, dove presente presso le sedi del Comune di Lastra a Signa (le password delle credenziali verranno rilasciate ai tecnici dell'Aggiudicatario appena possibile, prima dell'avvio del servizio);

L' Aggiudicatario dichiara inoltre di impegnarsi a rispettare le norme vigenti in materia, con particolare riferimento alle norme di buon uso della rete espresse nel documento internazionale Netiquette e al D.Lgs. n.196/03 in materia di privacy e sicurezza.

Al fine di garantire l'assistenza e verificare il corretto utilizzo delle attrezzature e sistemi, gli Amministratori di sistema, potranno, in ogni momento, accedere alle risorse dei Sistemi server e dei computer assegnati agli utenti.

A tale proposito essi non dovranno rivelare a nessuno le password ricevute in consegna.

Sono vietati in particolare:

- l'utilizzo delle attrezzature e dei servizi per fini diversi da quelli previsti dall'oggetto del servizio, ivi compresi i fini strettamente personali;
- violazione di segreti d'ufficio, brevetti o diritti d'autore, o norme e leggi simili, inclusa l'installazione o la distribuzione di copie pirata di software prodotto e protetto dalle leggi sulle licenze, di cui il Comune non possiede regolare licenza in corso di validità;
- copia non autorizzata di materiale protetto da Copyright, compresa la digitalizzazione e distribuzione di musica e/o fotografie tratte da riviste, libri o altre fonti;
- la diffusione di software, informazioni tecniche, software e tecnologia di criptazione, in violazione della normativa italiana ed internazionale;
- introduzione di programmi "maligni-dolosi" nella rete o sui server (ad es. virus, worms, troiani, malware ecc.);
- la rivelazione a terzi della password del proprio account onde consentirne l'utilizzo;
- l'utilizzo delle attrezzature del Comune per ottenere o trasmettere materiale che viola i diritti fondamentali della persona;
- fare offerte fraudolente di prodotti, articoli o servizi utilizzando un qualunque account del Comune;
- fare breccia nella sicurezza della rete o distruggere le connessioni. E' vietato in particolare l'accesso alla rete con l'account di altre persone che non hanno dato l'autorizzazione compreso l'accesso a dati memorizzati su server, sempre che queste azioni non rientrino nelle mansioni del servizio. In particolare la "distruzione" include lo sniffing della rete, intasare il traffico di rete, e creare manipolare il routing per scopi illeciti;
- monitorare le porte e la sicurezza, se non preventivamente notificato e autorizzato dal CED.
- effettuare qualunque forma di monitoraggio di rete che possa intercettare dati destinati ad altri utenti, sempre che questa attività non rientri nelle normali attività sistemistiche;
- aggirare l'autenticazione dell'utente o la sicurezza di qualunque client, rete o account;



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Art. 10 – Procedura di aggiudicazione prescelta

Si utilizzerà la procedura aperta ai sensi dell'articolo 60 D.L.vo 50/2016.

Art. 10.1 – Modalità di aggiudicazione

L'appalto verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 C.2 del D. Lgs. 50/2016 nella seguente modalità:

CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO
OFFERTA TECNICA	70
OFFERTA ECONOMICA	30
TOTALE	100

L'offerta economica dovrà essere presentata sotto forma di ribasso percentuale.

OFFERTA TECNICA: Max. 70 punti

La valutazione e conseguente attribuzione del punteggio della componente qualitativa dell'offerta verrà espletata dalla Commissione di Gara in seduta riservata sulla base dei seguenti fattori di valutazione:

Modalità di erogazione dei servizi così suddivisi	MAX. 70 punti
Tempestività di intervento di assistenza sistemistica in caso di guasto bloccante rispetto ai minimi richiesti nel presente capitolato (6 ore)	Punti Max. 10 5 ore punti 5, 4 ore punti 10
Ore <u>annuali</u> di assistenza sistemistica il sabato mattina aggiuntive rispetto alle 7 ore previste dal capitolato	Punti Max. 10 2 punti per ogni ora aggiuntiva fino ad un max. di 10 punti
Ore <u>annuali</u> di assistenza tecnica il sabato mattina aggiuntive rispetto alle 8 ore previste dal capitolato	Punti Max. 10 2 punti per ogni 2 ore aggiuntive fino ad un max. di 10 punti
Ore <u>annuali</u> per il servizio di ripristino server nei giorni festivi in caso di guasti bloccanti	Punti Max. 10 2 punti ogni 1,5 ore fino ad un max. di 10 punti

La valutazione dei seguenti criteri avviene come di seguito elencato:

Qualifica del personale impiegato per il servizio TECNICO in appalto. Tali competenze dovranno risultare da titoli, attestati professionali, dai curriculum formativi/lavorativi (minimo 2 C.V., massimo 3 C.V.)	Punti Max. 10 A discrezione della Commissione
Qualifica del personale impiegato per il servizio SISTEMISTICO in appalto. Tali competenze dovranno risultare da titoli, attestati professionali, dai curriculum formativi/lavorativi (minimo 1 C.V., massimo 2 C.V.)	Punti Max. 10 A discrezione della Commissione
Modalità chiarezza e completezza della redazione della proposta. Valutazione generale e complessiva della modalità di redazione del progetto con specifico riferimento alla chiarezza espositiva, all'analisi delle criticità, agli elementi innovativi e risolutivi. <u>Max. 4 facciate A4, non saranno valutate facciate ulteriori</u>	Punti Max. 10 A discrezione della Commissione

giudizio	coefficiente	criterio di giudizio della proposta/del miglioramento
eccellente	1,00	è ragionevolmente esclusa la possibilità di soluzioni migliori
ottimo	0,80	aspetti positivi elevati o buona rispondenza alle aspettative
buono	0,60	aspetti positivi evidenti ma inferiori a soluzioni ottimali
discreto	0,40	aspetti positivi apprezzabilmente di qualche pregio
modesto	0,20	appena percepibile o appena sufficiente
assente/irrelevante	0,00	nessuna proposta o miglioramento irrilevante



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Per la valutazione di questo criterio viene effettuata la media (oppure la somma) dei coefficienti attribuiti da ciascun commissario riportando ad 1 (uno) la media (o la somma) di valore più elevato e proporzionando a tale media (o a tale somma) di valore più elevato, le medie (o le somme) delle altre offerte, secondo la seguente formula:

$$Va = Pi / Pmax$$

Va è il coefficiente correttivo da applicare successivamente al punteggio massimo disponibile per la valutazione della caratteristica presa in esame, Pi è la media (o la somma) dei coefficienti attribuiti dai commissari all'offerta presa in esame. Pmax è la media (o la somma) di valore più elevato dei coefficienti attribuiti dai commissari tra tutte le offerte prese in esame.

Viene attribuito il coefficiente zero, con conseguente mancata attribuzione del relativo punteggio, qualora dal concorrente non sia stata presentata alcuna proposta migliorativa.

Il coefficiente Va ottenuto verrà applicato al punteggio massimo disponibile per la caratteristica presa in considerazione.

Per il calcolo dei punti attribuiti per le qualifiche del personale Tecnico e Sistemistico, il punteggio sarà una media tra i punti assegnati ai curriculum ricevuti. Nel caso vengano ricevuti più curriculum rispetto a quelli indicati verranno considerati i primi in ordine alfabetico.

Secondo quanto indicato dall'ANAC con le Linee Guida n. 1 (Cap. VI paragrafo 1.7.1), si precisa che qualora la valutazione dell'offerta tecnica del Concorrente non raggiunga complessivamente un punteggio minimo pari a 30 rispetto al punteggio massimo attribuibile all'offerta tecnica pari a 70, il concorrente non verrà ammesso alle fasi successive della gara e non si procederà all'apertura dell'Offerta Economica presentata dal medesimo Concorrente.

OFFERTA ECONOMICA: Max. 30 punti

L'offerta economica deve essere espressa come ribasso percentuale sull'importo di € 64.500,00 (sessantaquattromilacinquecento/00).

La determinazione del coefficiente riferito al solo elemento del prezzo sarà calcolata applicando il metodo dell'interpolazione lineare, utilizzando la seguente formula:

$$Ci \text{ (per } Ai < Asoglia) = X * Ai / Asoglia$$

$$Ci \text{ (per } Ai > Asoglia) = X + (1,00 - X) * [(Ai - Asoglia) / (Amax - Asoglia)]$$

Dove

Ci = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

Ai = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente i-esimo

Asoglia = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti

X = coefficiente di ponderazione pari a 0,90

Il punteggio economico da assegnare all'offerta economica del concorrente (a) si ottiene moltiplicando C(a) per il punteggio massimo attribuibile cioè 3 punti.

La valutazione di suddetti elementi avverrà in automatico sul sistema telematico START.

Art. 11 – Sostituzione di una figura professionale

Qualora la Società debba provvedere alla sostituzione di una o più figure professionali, è tenuta a darne tempestiva comunicazione all'Ente, allegando alla comunicazione il curriculum della figura proposta in sostituzione.

In tutti i casi di sostituzione, la Società si obbliga a proporre risorse sostitutive in possesso dei requisiti richiesti all'art. 8.

L'Amministrazione si riserva di valutare ed autorizzare le sostituzioni proposte.

Comunque, in caso di sua sostituzione, la Società è tenuta a garantire un periodo di affiancamento tra i due tecnici pari a 20 ore lavorative presso la sede dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Art. 12 – Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

L'Appaltatore dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti e impiegati, nell'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza ed igiene del lavoro.

L'Appaltatore dovrà, altresì, applicare nei confronti degli stessi, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, anche se non sia aderente alle Organizzazioni che lo hanno



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

sottoscritto e indipendentemente dalla sua forma giuridica, dalla sua natura, dalla sua struttura e dimensione, nonché un trattamento economico complessivamente non inferiore a quello risultante dagli accordi integrativi locali in quanto applicabili.

L'Appaltatore si obbliga ad assolvere tutti i conseguenti oneri, compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli enti territorialmente competenti.

In caso di inadempienza dell'Appaltatore, accertata dalla stazione appaltante o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, circa il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assistenziali e/o il pagamento delle retribuzioni correnti dovute in favore del personale addetto al servizio appaltato, e/o le disposizioni degli Istituti previdenziali per contributi e premi obbligatori, il Committente comunicherà all'Impresa e, se del caso, anche all'Ispettorato suddetto, l'inadempienza e procederà alla sospensione del pagamento dei corrispettivi, assegnando all'Appaltatore il termine massimo di 20 (venti) giorni consecutivi entro il quale deve procedere alla regolarizzazione della sua posizione.

Il pagamento del corrispettivo sarà nuovamente effettuato ad avvenuta regolarizzazione comprovata da idonea documentazione. L'Appaltatore non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimenti di interessi per detta sospensione dei pagamenti dei corrispettivi.

Nel caso in cui l'Appaltatore non adempia entro il suddetto termine, il Committente, previa diffida ad adempiere, procederà alla risoluzione del contratto per colpa dell'Appaltatore e destinerà gli importi non liquidati al soddisfacimento dei crediti vantati a norma di legge, di contratto ed accordi collettivi, dal personale e dagli Istituti previdenziali.

Tutto il personale adibito al servizio appaltato dovrà essere alle dipendenze e sotto la diretta ed esclusiva direzione e responsabilità dell'Appaltatore.

Lo stesso personale dovrà essere idoneo a svolgere le prestazioni del servizio e dovrà essere di provata capacità, onestà e moralità.

Il personale che opererà presso le sedi dell'Amministrazione dovrà essere munito di cartellino personale di riconoscimento.

L'Amministrazione comunale potrà richiedere in qualsiasi momento alla Società l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, con l'indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio). Tale elenco dovrà essere aggiornato e contenere anche gli inserimenti di personale per sostituzione temporanea di altro personale per servizio militare, malattia, infortunio, ferie e maternità.

La Società dovrà esibire ad ogni richiesta dell'Amministrazione comunale il Libro Unico del Lavoro ed il registro infortuni previsto dalle vigenti norme.

L'invio delle comunicazioni e della documentazione dovrà avvenire entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni consecutivi.

Il personale impegnato nel servizio dovrà mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso.

Art. 13 – Sicurezza sui luoghi di lavoro

La Società è chiamata all'osservanza delle norme circa la prevenzione contro gli infortuni di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i. e direttive CEE già recepite in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, nonché le prescrizioni che verranno individuate in sede di coordinamento dei rischi da interferenza e di stesura definitiva del DUVRI.

Per quanto riguarda il rischio di interferenze sui luoghi di lavoro, secondo la determinazione n. 3/2008 dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, si parla di interferenza nella circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti.

Non si considerano interferenze quei rischi specifici propri dell'attività dell'Aggiudicatario.

Considerando che le attività oggetto dell'appalto vengono svolte principalmente nelle sedi comunali a contatto con il personale del Comune, con i cittadini, con il personale degli altri fornitori sia informatici che in altri ambiti (pulizie, scarico e consegna forniture manutenzione impianti ecc.) si intravede la possibilità di "contatto rischioso" a tutti i livelli contemplati nella suddetta determinazione.

Poiché per annullare/diminuire i rischi di interferenze possono essere adottate misure organizzative e procedurali che non danno luogo a costi per la sicurezza aggiuntivi a quelli propri dell'Aggiudicatario, non si ritiene opportuno effettuare una stima dei costi separata per i rischi interferenti.

L'Aggiudicatario potrà presentare al Comune di Lastra a Signa, proposte di integrazione alla presente valutazione dei rischi.



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Per quanto riguarda, invece, le attività poste in essere dall'Amministrazione Comunale che possano interferire con l'attività dell'Aggiudicatario, si precisa che la sicurezza verrà valutata per il caso specifico dandone informazione all'Aggiudicatario.

Art. 14 – Penalità, risarcimento danni

In caso di violazione degli obblighi contrattuali sono stabilite le seguenti penali che saranno applicate a insindacabile giudizio dell'Amministrazione comunale:

Tipo di Infrazione	Misura	Valore penale	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura
<i>Presidio on site assistenza tecnica</i>	Qualora non sia garantito il monte ore minimo settimanale di 28,5 ore.	3% del canone bimestrale	Per ogni settimana in cui il monte ore sia inferiore a 28,5 ore	Report bimestrale di cui all'art. 22 e verifiche da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici
<i>Supporto telefonico</i>	Mancata risposta negli orari di presidio e/o reperibilità	1% del canone bimestrale	Oltre i 5 eventi in un mese	Segnalazione di mancata risposta da parte del personale dell'ente tramite mail
<i>Tempistica di risoluzione per i ticket a priorità Emergenza</i>	Mancato rispetto delle SLA (vedi art. 5)	2% del canone bimestrale	Per ogni evento	Verifiche da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici
<i>Sostituzione del personale assegnato</i>	Mancato affiancamento o periodo di affiancamento inferiore a 20 ore lavorative presso la sede dell'Ente	7% del canone bimestrale	Per ogni evento	Assenza di affiancamento rilevata dal Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici
<i>Idoneità delle figure tecniche</i>	Mancata sostituzione entro 15 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'Ente	8% del canone bimestrale	Per ogni evento	Comunicazioni e tempi previsti all'art. 11
<i>Qualità del servizio</i>	Mancata realizzazione dei progetti evolutivi concordati secondo gli SLA concordati	3% del canone bimestrale	Per ogni evento	Verifiche da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici
<i>Invio dei report</i>	Mancata trasmissione dei report (vedi art. 22)	1% del canone bimestrale	Per ogni evento	Assenza del report entro il termine massimo previsto dall'art. 22 (quindici giorni)
<i>Sicurezza sul lavoro</i>	Mancato rispetto delle norme	1% del canone bimestrale	Per ogni evento	Verifiche da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici
<i>Chiusura del servizio</i>	Mancato passaggio del know how alla fine del contratto	5% dell'ultimo canone bimestrale	Al termine del servizio	Verifica da parte del Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici

Art. 15 – Sopralluogo obbligatorio

Le Imprese partecipanti alla gara dovranno effettuare, pena l'esclusione dalla procedura di gara, un sopralluogo obbligatorio, dei luoghi di esecuzione al fine di meglio comprendere tutto quanto sia utile alla formulazione dell'offerta.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato nei modi e nei tempi concordati con l'ufficio ai seguenti contatti:

– Telefono: 055 8743277



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

– E-mail: ced@comune.lastra-a-signa.fi.it

Dell'avvenuto sopralluogo un incaricato dell'Ufficio rilascerà apposita attestazione in cui saranno indicati la data, la ragione sociale dell'impresa ed il nominativo del soggetto che ha effettuato il sopralluogo. Tale attestazione dovrà essere inserita in copia scansionata nella documentazione di gara.

Art. 16 – Spese Contrattuali

Tutte le spese inerenti alla stipulazione e registrazione del contratto, nessuna esclusa od eccettuata, sono a totale carico dell'appaltatore.

Art. 17 – Fatturazione, Tracciabilità e Pagamenti

Il pagamento degli importi dovuti sarà effettuato ripartendo in rate bimestrali l'importo del contratto e sarà corrisposto in via posticipata.

Alle scadenze individuate l'aggiudicatario presenterà la relativa fattura elettronica.

Il pagamento delle fatture avverrà a mezzo bonifico bancario, dopo la verifica della regolare esecuzione dei servizi richiesti e prestati, entro massimo 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura medesima.

L'Appaltatore è tenuto ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010.

In particolare, sotto la propria esclusiva responsabilità, comunicherà in occasione della prima fattura le coordinate bancarie e le persone delegate ad operare sul conto corrente dedicato, anche in via esclusiva, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Qualora il conto corrente dedicato e/o le persone delegate ad operare su di esso dovessero subire variazioni, l'Appaltatore provvederà a comunicarlo tempestivamente al servizio Ragioneria dell'Ente; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, l'Appaltatore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Art. 18 – Ipotesi di risoluzione del contratto

In caso di inadempimento da parte dei contraenti anche di uno solo degli obblighi e garanzie assunti, l'Ente invierà tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) la contestazione e l'Aggiudicatario dovrà sanare il proprio inadempimento entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla ricezione.

Nel caso i contraenti non abbiano provveduto a sanare la contestazione, il rapporto stabilito con l'Aggiudicatario si intenderà risolto di diritto ex art. 1456 codice civile mediante apposita comunicazione via PEC, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi, in danno dell'impresa e salva l'applicazione delle penali prescritte e la refusione del danno.

Le parti convengono che oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del codice civile per tutti i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo di risoluzione del contratto, oltre a quanto previsto negli altri articoli del presente capitolato, per inadempimento le seguenti ipotesi:

- 1) Qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti per partecipare alla gara e dichiarati della documentazione presentata;
- 2) Apertura di una procedura concorsuale a carico dell'Appaltante;
- 3) Cessione del contratto o del credito con inosservanza delle forme, modalità e adempimenti previsti agli artt. 116 e 117 del D. Lgs. n. 163/2006 e nel presente capitolato;
- 4) Subappalto non autorizzato.
- 5) Interruzione del servizio senza giusta causa;
- 6) Impiego di personale non dipendente dalla Società;
- 7) Qualora la Società non risponda o risponda in maniera inefficiente alle richieste espresso dal Comune, dopo due contestazioni le cui controdeduzioni non siano state presentate o non siano state accolte;
- 8) Mancato reintegro della cauzione, eventualmente escussa, entro il termine di 15 giorni dalla richiesta o comunicazione dell'ente;



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

- 9) Qualora l'ammontare delle penali applicate raggiunga un importo pari al 10% del valore stimato annuo del contratto;
- 10) Divulgazione di informazioni riservate;
- 11) Inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal presente capitolato.

In ognuna delle ipotesi sopra previste l'Amministrazione comunale non compenserà le prestazioni non eseguite, ovvero non esattamente eseguite, salvo il suo diritto al risarcimento dei maggiori danni.

Dalla data dell'eventuale risoluzione del contratto la ditta dovrà cessare tutte le prestazioni assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno al Comune, ma anzi venga data massima collaborazione affinché possa essere garantita la continuità operativa dell'Ente.

Art. 19 – Divieto di cessione del contratto

E' vietata la cessione, anche parziale, del contratto. La cessione d'azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi all'affidatario non hanno effetto nei confronti della stazione appaltante fino a che il cessionario, ovvero il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia proceduto alle comunicazioni di cui all'art. 1 del D.P.C.M. 11 maggio 1991, n. 187, e non abbia dimostrato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti dal presente capitolato e dalla normativa vigente.

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 116 del Decreto Legislativo 163/2006.

Art. 20 – Subappalto

Il subappalto sarà autorizzato, al massimo nell'ordine del 30% dell'importo contrattuale, dalla Stazione appaltante, a seguito di richiesta scritta e dal deposito del contratto di subappalto, nonché della verifica di tutti i requisiti del subappaltatore, ai sensi dell'art. 105 del D.L.svo 50/2016.

Art. 21 – Riservatezza

L'Appaltatore si impegna, per conto proprio e del proprio personale e senza limitazione di tempo alcuna, a:

- utilizzare le informazioni e gli strumenti di qualunque natura messi a disposizione dal Comune esclusivamente per i fini della esecuzione del contratto;
- non comunicare a terzi e non usare per fornire servizi a terzi quanto realizzato in esecuzione del presente contratto;
- mantenere il più rigoroso segreto nei confronti di qualsiasi persona non autorizzata dal Comune su dati, fatti, informazioni, documenti di qualsiasi natura di cui sia venuta a conoscenza o che fossero stati comunicati dal Comune in occasione dell'esecuzione del presente contratto.

L'Appaltatore ed i suoi collaboratori, pertanto sono tenuti al segreto professionale per l'intera durata del contratto e dopo il completamento dello stesso.

A questo riguardo, salvo autorizzazione preliminare scritta del Comune, né l'Appaltatore né il personale alle sue dirette dipendenze né i suoi collaboratori possono comunicare in alcun momento a persone o enti o rendere pubbliche le informazioni riservate ad essi comunicate o di cui sono venuti a conoscenza nel corso della prestazione del servizio o in seguito ad esso. Inoltre detti soggetti non si devono avvalere in maniera pregiudizievole, per il Comune o per altre persone o enti, di informazioni, non riservate, loro fornite o del risultato di prove o ricerche o studi, non appartenenti al Comune, di cui siano venuti a conoscenza ai fini dell'esecuzione del presente contratto e nel corso dello stesso; altresì detti soggetti non possono, senza il consenso scritto del Comune, pubblicare articoli relativi ai servizi svolti presso questo ente, né farvi riferimento nell'esecuzione di servizi per altri.

L'Appaltatore deve esigere, da ciascuno dei suoi collaboratori coinvolti nella realizzazione del servizio, l'impegno scritto a rispettare, anche dopo aver cessato di essere addetto ad attività oggetto del Contratto, il segreto di tutte le informazioni di cui vengano a conoscenza in occasione dell'esecuzione del Contratto e a non comunicare a terzi né ad utilizzare, a profitto proprio o di terzi, documenti e informazioni che non siano stati resi pubblici.

L'ente può richiedere in qualsiasi momento copia di tale impegno e trasmetterla a eventuali soggetti interessati.

Le limitazioni disposte ai commi precedenti non si applicano né alle informazioni di pubblico dominio né alle nozioni che la Società dimostri fossero a lei note prima della stipulazione del presente contratto o che dimostri di aver ricevuto in buona fede da terzi.



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

L'Appaltatore ha l'obbligo di restituire al Comune, entro 15 giorni dalla conclusione del presente contratto o da richiesta scritta dell'ente, a qualunque ragione dovuta, ogni genere di materiale consegnato o comunque in suo possesso, relativi alle attività affidategli.

Il Comune assume l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche appartenenti all'Appaltatore che siano state da queste portate a conoscenza nello svolgimento del rapporto contrattuale.

Art. 22 – Reporting bimestrale

Su base bimestrale, l'Appaltatore consegnerà al Comune un rapporto contenente, al minimo:

- Numero di richieste di assistenza tecnica ricevute nel periodo di osservazione;
- Numero di richieste di assistenza sistemistica ricevute nel periodo di osservazione;
- Numero di richieste di assistenza tecnica chiuse positivamente;
- Numero di richieste di assistenza sistemistica chiuse positivamente;
- Durata media degli interventi di assistenza tecnica;
- Durata media degli interventi di assistenza sistemistica;
- Segnalazione dei guasti con priorità *Emergenza* con causa del problema e relativa tempistica per la risoluzione;
- Il numero di ore lavorate da tecnici help desk;
- Il numero di ore lavorate da sistemisti;
- Il numero di ore lavorate il sabato;
- Elenco del materiale hardware acquistato e fornito per eseguire riparazioni su PC/Server;
- Eventuali problemi riscontrati e suggerimenti per una migliore gestione dell'infrastruttura informatica e/o del servizio di assistenza;

Il rapporto deve essere consegnato entro i primi 15 giorni del mese successivo al periodo di riferimento.

Art. 23 – Assicurazione e garanzie

Ogni responsabilità per danni che, in dipendenza diretta o indiretta dell'esecuzione del contratto o da cause ad esso connesse, derivassero al Committente o a terzi, a cose o a persone (compreso il personale dell'Aggiudicatario), sono senza riserve ed eccezioni, a totale carico dell'Aggiudicatario.

E' inoltre responsabile verso l'Amministrazione Comunale dei danni che la ditta stessa possa arrecare al Comune.

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione Comunale, a terzi, cose o persone, si intenderà senza riserve od eccezioni a totale carico dell'Aggiudicatario, salvo l'intervento a favore della stessa da parte di società assicuratrici.

Sono da intendersi esclusi i danni derivanti da cause esterne e non dovute alla gestione del servizio.

L'Amministrazione Comunale è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso e compensato nel corrispettivo dell'appalto.

L'affidatario dovrà quindi stipulare e inviare prima della firma del contratto, polizza assicurativa, per i rischi derivanti dallo svolgimento delle attività di propria competenza, dalla data di inizio del servizio e fino alla conclusione del servizio.

La polizza dovrà essere così costituita:

- una polizza di assicurazione che copra i danni subiti dalla Stazione Appaltante a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di attrezzature e strutture, anche preesistenti, verificatisi nel corso dell'esecuzione del servizio. La somma assicurata deve essere almeno pari a euro 91.700,00 (diconsi euro novantunomilasettecento/00) così distinta:
 1. 91.700,00 € (diconsi euro novantunomilasettecento/00) per danni alle attrezzature e strutture,
 2. 91.700,00 € (diconsi euro novantunomilasettecento/00) per danni alle attrezzature e strutture preesistenti.
- una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi che tenga indenne la Stazione Appaltante da ogni responsabilità civile per danni causati a terzi nel corso dell'esecuzione del servizio con un massimale che deve essere almeno pari a euro 500.000,00 (diconsi euro cinquecentomila/00).



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Art. 24 – Cauzione provvisoria e definitiva

Il concorrente dovrà, ai sensi dell'art. 93 D.L.vo 50/2016, corredare l'offerta con una cauzione provvisoria pari al 2% del prezzo base indicato ovvero € 1.834,00 (2% di € 91.700,00).

Tale importo potrà essere ridotto per le percentuali previste dall'art. 93 comma 7 D.L.vo 50/2016 qualora la ditta offerente ricorra nelle suddette fattispecie.

L'Affidatario dovrà invece costituire ed inviare prima della stipula del contratto una cauzione definitiva, determinata ai sensi dell'art. 103, comma 1, D.lgs. 50/2016, a garanzia degli obblighi assunti con il contratto e in caso di inosservanza delle condizioni contrattuali, l'amministrazione appaltante potrà di diritto, rivalersi di propria autorità sulla cauzione come sopra costituita, e l'Affidatario sarà tenuto a reintegrarla nel termine e con modalità che saranno all'uopo fissate.

25 – Controlli

Ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 l'Ente potrà procedere ad idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese in sede di gara. Qualora a seguito delle verifiche sia stata riscontrata la non veridicità delle dichiarazioni rese, il Comune procederà ad annullare l'aggiudicazione ed il servizio potrà essere affidato al concorrente che segue nella graduatoria.

A seguito dell'aggiudicazione il Comune a suo insindacabile giudizio, tramite il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento la qualità delle prestazioni contrattualmente convenute sia mediante autonoma analisi delle statistiche di OSTicket, sia mediante analisi dei report forniti dall'Appaltatore (vedi art. 22), sia mediante indagini sulla qualità delle prestazioni rivolte ai dipendenti che usufruiscono del servizio di help desk che verificando eventuali errori tecnici compiti durante lo svolgimento del servizio di assistenza.

Art. 26 – Recesso

Qualora in vigenza di contratto intervenga una convenzione Consip S.p.A., stipulata ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23/12/1999, n. 488, con parametri migliorativi – tenendo conto nella valutazione del decimo delle prestazioni ancora da eseguire - e l'appaltatore non aderisca alla proposta di modifica delle condizioni economiche previste dal contratto per riportarlo nel limite di cui all'art. 26, comma 3, della Legge 23/12/1999, n. 488, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6/07/2012, n. 95, convertito in legge 7/08/2012, n. 135, il Comune recederà dal contratto previa comunicazione formale, con preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni e pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

Art. 27 – Altre prescrizioni e informazioni

Ai sensi dell'art. 95, comma 12, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, il Comune di Lastra a Signa si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Fatto salvo il disposto di cui al precedente periodo, il Comune si riserva la facoltà di aggiudicare anche in presenza di una sola offerta valida.

Qualora in esito all'esperimento della presente procedura aperta non venga presentata nessuna offerta o nessuna offerta appropriata (un'offerta non è ritenuta appropriata se non presenta alcuna pertinenza con l'appalto ed è, quindi, manifestamente inadeguata, salvo modifiche sostanziali, a rispondere alle esigenze del Comune e ai requisiti indicati nei documenti di gara), il Comune si riserva di poter ricorrere a procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. a) del Codice.

L'offerta vincolerà il concorrente per 180 giorni dal termine indicato nel bando per la scadenza della presentazione dell'offerta, salvo proroghe richieste dalla stazione appaltante e comunicate sul sito internet del Comune di Lastra a Signa all'indirizzo www.comune.lastra-a-signa.fi.it.

Fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela nei casi consentiti dalle norme vigenti e l'ipotesi di differimento espressamente concordata con l'aggiudicatario, il contratto verrà stipulato nel termine di 60 giorni che decorre dalla data in cui l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace.



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Il rifiuto alla sottoscrizione del contratto comporterà la decadenza dell'aggiudicazione, facendo sorgere il diritto in capo al Comune di affidare l'appalto alla ditta che segue in graduatoria.

Nel caso in cui l'Aggiudicataria dovesse modificare la ragione sociale, fondersi o incorporarsi con altre Società, lo dovrà comunicare tempestivamente, mediante produzione di copia conforme dell'atto notarile.

Art. 28 – Trattamento dei dati

Il Comune di Lastra a Signa, ai sensi dell'art. 13 del DLgs 196/2003, informa l'affidario che tratterà i dati, contenuti nel presente contratto ed acquisiti obbligatoriamente in base alla normativa vigente in materia, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti vigenti in materia.

Il Comune di Lastra a Signa dichiara che, in esecuzione degli obblighi imposti dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, relativamente al presente contratto, potrà trattare i dati personali del contraente sia in formato cartaceo che elettronico, per il conseguimento di finalità di natura pubblicistica ed istituzionale, precontrattuale e contrattuale e per i connessi eventuali obblighi di legge.

Il trattamento dei dati avverrà ad opera di soggetti impegnati alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati.

L'Affidataria in qualsiasi momento potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del DLgs 196/2003 e agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016.

Per maggiori informazioni circa il trattamento dei dati personali, il contraente potrà visitare il sito www.comune.lastra-a-signa.fi.it, GDPR – Nuovo Regolamento Privacy.

Il Comune di Lastra a Signa informa altresì che:

- titolare del trattamento è il Comune di Lastra a Signa (FI);
- responsabile del trattamento è il Responsabile del Settore 1 Dott. Enrico Tirati.

Art. 29 – Responsabile del procedimento e accesso agli atti

Il responsabile del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. 50/2016 è il Dott. Enrico Tirati (tel. 055 8743276 - mail: enrico.tirati@comune.lastra-a-signa.fi.it)

Ai sensi dell'art. 53 del D. Lgs. 50/2016 l'accesso agli atti è differito:

- in relazione all'elenco dei soggetti che hanno presentato offerta, fino alla scadenza del termine per la presentazione delle medesime;
- in relazione alle offerte fino all'approvazione dell'aggiudicazione.

Ai sensi dell'art. 53 del D. Lgs. 50/2016 sono esclusi il diritto di accesso e ogni forma di divulgazione in relazione alle informazioni fornite dagli offerenti nell'ambito delle offerte ovvero a giustificazione delle medesime, che costituiscano, secondo motivata e comprovata dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici o commerciali.

E' comunque consentito l'accesso al concorrente che lo chieda in vista della difesa in giudizio dei propri interessi.

Art. 30 – Applicazione delle disposizioni sulla privacy

L' Aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle norme in materia di privacy, ai sensi del Reg. Ue 2016/679 e del d.lgs. 196/2003, come modificato dal D.L. vo. 101/2018.

La Società stessa si impegna a mantenere la riservatezza, nel rispetto delle disposizioni di legge, sui dati personali dell'utente messi a disposizione dell'Amministrazione, ovvero raccolti direttamente per la migliore organizzazione dei servizi, dietro espressa autorizzazione del Comune.

A tale scopo i responsabili della Ditta verranno nominati quali Responsabili Esterni del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 2016/679.

Art. 31 – Chiusura del servizio

La chiusura del servizio, a conclusione della prestazione oggetto del presente Capitolato, interessa tutte le attività necessarie da svolgere negli ultimi 10 giorni del servizio per il trasferimento del know how e della documentazione prodotta al personale del Comune nella figura del Responsabile del servizio Sistemi Informativi e Statistici, qualora decidesse di riprenderlo in carico, o a Fornitore Terzo subentrante.



COMUNE DI LASTRA A SIGNA

SETTORE 1 - Servizi Affari Generali e al Cittadino
Servizio Sistemi Informativi e Statistici

Non dovranno sussistere vincoli o limitazioni di accesso ai sistemi, applicazioni o database o a nessun apparato hardware su cui è intervenuta l'Aggiudicataria.

Tutta la documentazione prodotta durante l'attuazione del servizio è di proprietà del Comune e l'Aggiudicatario si impegna a fornirle, a chiusura dello stesso, su supporto elettronico.

Per eventuali progetti di sviluppo non terminati dovranno essere redatti appositi documenti che descrivano i lavori effettuati e i passaggi da compiere per portarli a termine.

Art. 32 – Norme Generali e rinvio

Il bando e il disciplinare non vincolano la stazione appaltante, la quale, per ragioni di pubblico interesse legate al mutamento degli obiettivi della stessa Amministrazione, si riserva di annullare o revocare il bando medesimo, dar corso o meno alle operazioni di gara, aggiudicare o meno il servizio senza che gli offerenti abbiano niente a pretendere ad alcun titolo per il fatto di aver rimesso offerta.

Ai sensi dell'art. 204 del D. Lgs. 50/2016 tutte le controversie relative alla presente procedura ivi incluse quelle risarcitorie sono devolute alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo e pertanto eventuali ricorsi devono essere inoltrati al TAR Toscana, Via Ricasoli, 40 - 50129 - Firenze, entro i termini di cui all'articolo sopra citato.