CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA SPECIALISTICA SISTEMISTICA E GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI RETE.

PREMESSA

Il Comune di Urbino dispone di un'infrastruttura virtualizzata basata su VMWare vSphere 5.5.

L'infrastruttura hardware è composta da due server Hitachi modello CR220H, uno storage Hitachi HUS 110 ed un NAS Dell EMC Data Domain 2200.

Il collegamento tra gli host VMWare e lo storage è di tipo Fiber channel Active/active a 8 Gbps in alta affidabilità.

Il sistema di backup è affidato al software VEEAM Backup Enterprise edition.

Il collegamento network tra l'infrastruttura virtuale e le varie sedi comunali è di tipo Gigabit con switch managed.

La sede dove è presente il data-center (palazzo Comunale) e le quattro sedi presenti nel Comune di Urbino (Pian Severo, Collegio Raffaello, Ufficio Tecnico e Palazzo Boghi) sono connesse tra loro con collegamento in Fibra ottica Gigabit.

La sicurezza perimetrale è affidata ad una coppia di apparati Fortinet. La connettività internet è garantita e gestita dalla Provincia di Pesaro Urbino.

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio che il Comune di Urbino intende affidare riguarda l'assistenza tecnica specialistica sistemistica e la gestione dell'infrastruttura di rete per n. 24 mesi.

Il servizio richiesto prevede:

- Amministrazione completa del dominio di rete windows da svolgersi su direttive impartite dal Responsabile del Servizio Informatica, mediante attività di installazione, configurazione e gestione server;
- Gestione hardware dell'infrastruttura di virtualizzazione basata su Server, storage Hitachi e NAS Dell EMC Data Domain 2200;
- Soluzioni di backup centralizzato basato su VEEAM (politiche di backup, richieste di backup e restore);
- Creazione e gestione delle cartelle di archiviazione dei dati e del file system distribuito;
- Backup e ripristino degli oggetti del dominio;
- Soluzioni di antivirus centralizzato (attualmente basato su SOPHOS): gestione policy, aggiornamenti, allarmi, attività di diagnosi e pulizia;
- Gestione della rete telematica (LAN) e del traffico Internet, attraverso attività di controllo ed assegnazione degli accessi, installazione degli aggiornamenti software, controllo e ripristino del funzionamento sia degli apparati attivi (switch, router) che dei componenti passivi, riparazione e/o sostituzione dei componenti attivi e passivi, con parti fornite dall'ente, nonché prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime;
- Assistenza sistemistica di base alle aziende che forniscono gli applicativi software specifici ai vari uffici, costituita da attività di controllo dell'accesso al sistema ed alla rete, installazione e configurazione del software di base, configurazione dei DBMS, configurazione degli applicativi ecc.;

- Aggiornamento periodico dei software di base, degli antivirus e del firewall attraverso gli aggiornamenti messi a disposizione dalle case produttrici di software per correggere i difetti dei programmi o dei sistemi operativi utilizzati;
- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti e dei relativi profili;
- Implementazione delle Misure Minime di Sicurezza e di tutti quegli aggiornamenti che si rendono necessari per adempiere agli obblighi inerenti le circolari AgID ed il Regolamento Europeo sulla privacy (GDPR) n. 679/2016, su indicazione ed in collaborazione con il Responsabile del Servizio Informatica;

Il servizio fornito dovrà rispettare tutte le specifiche riportate nel presente capitolato e dovrà prevedere l'ausilio e il supporto al Responsabile del Servizio Informatica nella conduzione dei progetti comunali in corso o di futura attivazione.

ART. 2 – LUOGO DI ESECUZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Ditta affidataria dovrà fornire un servizio, eseguito a regola d'arte, mediante socio, personale dipendente e/o facente parte di un'azienda controllata e/o collegata.

Nello specifico il servizio di assistenza tecnica specialistica sistemistica e gestione dell'infrastruttura di rete sarà erogato indicativamente per un totale minimo di 14 ore bi-settimanali secondo due modalità distinte:

- a) Assistenza on site per un totale di 6 ore bi-settimanali;**
- b) Assistenza remota per un totale di 8 ore bi-settimanali;**

1. L'intervento di assistenza remota dovrà essere gestito attraverso software web-based, trasparente a proxy e firewall e senza necessità di procedure di installazione la cui scelta spetterà comunque al fornitore senza ulteriori vincoli. Tale modalità prevede un'attività di manutenzione e controllo quotidiano, settimanale e mensile.

- Le attività quotidiane riguarderanno il controllo della continuità della rete con identificazione dei problemi di connettività, il controllo delle macchine perimetrali e la presa in carico delle problematiche di rete di carattere urgente; la soluzione, mediante telefono, di piccole problematiche segnalate dall'Ufficio Informatica, attraverso il responsabile o il personale tecnico;
- Le attività settimanali riguarderanno il monitoraggio dell'attività dell'antivirus centralizzato, con segnalazione al tecnico di base dei warning più importanti per il mantenimento di una rete possibilmente sempre scarica da virus e il controllo delle attività di backup dei server;
- Le attività mensili riguarderanno il monitoraggio del sistema di distribuzione degli aggiornamenti centralizzato e l'aggiornamento mensile dei server (demografici, antivirus, fileserver, calendario-gestione ticket, server di log, telecamere Pian del Monte) con gli aggiornamenti alle patch di sicurezza più recenti.

2. L'intervento di assistenza on site si esplicherà nell'individuazione delle cause o delle competenze relative ad eventuali malfunzionamenti. In particolare:

- Soluzione di problematiche inerenti l'infrastruttura di rete;
- Programmazione degli interventi in base alle richieste pervenute all'Ufficio Informatica;
- Installazione aggiornamenti dei software gestionali più importanti: Servizi Finanziari, Tributi, Servizi Demografici, Polizia Municipale, ecc;

3. Le ore di assistenza on-site potranno essere svolte in una o due giornate nell'arco delle due settimane dal lunedì al venerdì, quelle di assistenza remota, invece, saranno distribuite su cinque giorni

settimanali a seconda delle necessità (dal lunedì al venerdì con eccezione del giorno o dei giorni di presenza presso la struttura comunale);

4. L'intervento tecnico da remoto dovrà avvenire entro 1 ora dall'analisi nel caso di problematiche di rete urgenti;

Mensilmente il Responsabile del Servizio Informatica potrà richiedere la redazione di un report con l'esito e la sintesi delle attività di assistenza on site e remote erogate.

Se richiesto, tale report dovrà contenere:

- numero di ticket univoco per ogni singolo problema;
- cronologia e tipologia dell'intervento;
- richiedente, tempo impiegato e data di apertura e chiusura dell'intervento;
- breve descrizione del problema e della soluzione adottata.

ART. 3 - ALTRE ATTIVITÀ CONNESSE

L'affidatario del servizio dovrà individuare un socio o un dipendente della Ditta che sarà designato dal Titolare del trattamento dei dati personali quale Responsabile Esterno del trattamento in ottemperanza a quanto stabilito dal Regolamento Europeo sulla privacy (GDPR) n. 679/2016 e dalla normativa nazionale vigente.

Il titolare si riserva di valutare con particolare cura l'esperienza, la capacità e l'affidabilità del soggetto individuato in considerazione della particolare criticità del ruolo di sistemista e amministratore di sistema e delle responsabilità di ordine civile e penale che possono scaturire da detta attività.

Il soggetto designato dovrà attenersi alle istruzioni impartite dal titolare nell'atto di designazione di incaricato del trattamento dei dati personali e di amministratore di sistema.

Il soggetto di cui sopra sarà, infine, colui sul quale la Stazione Appaltante valuterà l'esperienza professionale per l'attribuzione del relativo punteggio indicato nel Disciplinare di gara.

ART. 4 – DURATA E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

L'affidamento avrà la durata di anni 2 con decorrenza da marzo 2019 (data di stipula del contratto).

Il contratto che conterrà le clausole del presente capitolato verrà stipulato in modalità elettronica con le forme previste dal MEPA e sottoscritto mediante firma digitale e qualsiasi modifica integrativa ed intensiva verrà pattuita in forma scritta e firmata digitalmente. La Ditta affidataria è tenuta al pagamento di tutte le spese contrattuali dovute secondo le leggi in vigore.

La Ditta affidataria dovrà sottoscrivere il contratto medesimo entro i termini che saranno indicati dall'Amministrazione comunale nel bando di gara.

Il servizio dovrà essere avviato anche nelle more della stipulazione del contratto ai sensi dell'articolo 32, comma 13, D. Lgs n. 50/2016.

Il contratto stipulato tra la Stazione Appaltante ed il Fornitore tramite il Sistema MEPA è soggetto ad imposta di bollo e le relative spese sono a carico del Fornitore.

L'imposta di bollo, ai sensi del combinato disposto dall'art. 2 della Tariffa, Parte Prima, al D.P.R. 642/1972, e dall'art. 5 del D.P.R. 642/1972, è dovuta nella misura di € 16,00 ogni 4 pagine o 100 righe del contratto e dei suoi allegati (con riferimento agli allegati la numerazione delle pagine riprende per ciascun allegato).

ART. 5 - PAGAMENTI

Il pagamento sarà effettuato per ratei mensili entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, o altro termine concordato fra le parti in modo espresso e per iscritto, precisando che la fattura dovrà essere emessa solo dopo il completamento della prestazione.

Le fatture dovranno essere intestate al Comune di Urbino Via Puccinotti 3 61029 Urbino (PU) - P. IVA 00654690411.

Ai sensi della normativa vigente, il committente provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto all'appaltatore dopo aver verificato la regolarità del documento unico di regolarità contributiva (DURC) ed il casellario ANAC.

L'appaltatore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. n. 136/2010. Le parti convengono espressamente che, nel caso in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane SpA, il presente contratto si intenderà automaticamente risolto di diritto, ai sensi dell'art. 3 comma 8 della citata legge n. 136/2010.

ART. 6 – PENALITA'

La Ditta affidataria, nell'esecuzione del servizio previsto dal presente capitolato, avrà l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge inerenti la materia.

Al verificarsi di inadempimenti nello svolgimento del servizio, la procedura sanzionatoria si avvierà con contestazione scritta del Responsabile del Settore Economico Finanziario - Personale.

Decorsi otto giorni dal ricevimento della contestazione, senza osservazioni da parte della Ditta affidataria, le penali si intendono accettate.

In caso di riscontrata irregolarità nell'esecuzione del servizio o di violazione delle disposizioni del presente capitolato, la Ditta affidataria sarà sottoposta al pagamento di una penalità calcolata in ragione del 5% del rateo mensile dovuto per ogni inadempimento contestato.

In relazione alla entità e alla frequenza delle infrazioni rilevate, tenuto conto delle controdeduzioni della Ditta affidataria, la penalità potrà essere ridotta sino all'1%. Le penali verranno comminate, mediante nota di addebito, in sede di pagamento della fattura relativa al mese di liquidazione successivo alla definizione della contestazione.

ART. 7 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre ai casi di risoluzione previsti dal D. Lgs. n. 50/2016, il contratto relativo al presente capitolato si intende risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 C.C., previa comunicazione alla Ditta affidataria mediante raccomandata o Posta elettronica certificata (PEC) se espressamente richiesto, nei seguenti casi:

- Qualora fosse accertata la mancanza delle conoscenze minime richieste per l'erogazione del servizio;
- Interruzione del servizio senza giusta causa;
- Mancato raggiungimento dei livelli di servizio definiti nel presente capitolato;
- Reiterato inadempimento alle obbligazioni ivi contenute, per cause direttamente imputabili alla Ditta affidataria;
- Dopo quattro contestazioni scritte del Responsabile del Settore Economico Finanziario - Personale che producono penalità ai sensi dell'art. 7 del presente capitolato;
- Concessione di sub-appalto o cessione di contratto senza preventivo consenso scritto dell'Amministrazione;
- Violazione degli obblighi di cui all'art. 3 della L. 136/2010.

In tali casi l'Ente si riserva di rivalersi per il risarcimento dei danni e delle spese derivanti, sulla cauzione costituita a garanzia delle prestazioni contrattuali.

In caso di risoluzione senza rivalsa sulla cauzione, la Ditta affidataria ha diritto unicamente al pagamento delle prestazioni contrattuali regolarmente eseguite.

In caso di risoluzione del contratto, l'Amministrazione provvederà ad affidare il servizio rivolgendosi alla Ditta che segue in graduatoria o mediante una nuova indagine di mercato.

ART. 8 – DIVIETO DI SUBAPPALTO

Ai sensi dell'art. 105 comma 4 del D. Lgs. 50/2016, si precisa che non è ammesso il subappalto. Pertanto è fatto divieto alla Ditta affidataria di cedere o subappaltare i servizi senza la preventiva autorizzazione della Stazione Appaltante, pena l'immediata risoluzione del contratto.

In caso di infrazione alle norme del presente capitolato commessa dal subappaltatore occulto, unico responsabile verso il Comune e verso terzi s'intenderà la Ditta affidataria.

Art. 9 – GARANZIA DI ESECUZIONE

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dalla stipulazione del contratto di appalto, nonché delle somme che l'Ente dovesse eventualmente sostenere durante la gestione appaltata per fatto dell'appaltatore a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio, dovrà essere costituita una garanzia fideiussoria nella misura e nelle forme previste dall'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016, salva comunque la risarcibilità del maggior danno. L'appaltatore potrà essere obbligato a reintegrare la cauzione di cui l'Ente avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. La cauzione verrà progressivamente svincolata ai sensi del comma 5, art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016.

Art. 10 – RINVIO

Per quanto non contemplato nel presente capitolato si applicano le disposizioni in materia, contenute nella normativa vigente ed in particolare la legge sulla Contabilità Generale dello Stato e relativo regolamento, oltre alle disposizioni contenute nel Codice Civile.

Si applicano, inoltre, le leggi ed i regolamenti che potessero venire eventualmente emanati nel corso del contratto (comprese le norme regolamentari comunali e le ordinanze municipali e, comunque, aventi attinenza con la fornitura del servizio).

Art. 11 - CONTROVERSIE CONTRATTUALI.

Per ogni causa, controversia o azione promossa in sede giudiziaria per l'interpretazione e l'esecuzione del contratto stipulato con la Ditta aggiudicataria sarà competente il Foro di Urbino.

Art. 12 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Ditta affidataria procederà al trattamento dei dati attenendosi al Regolamento Europeo (GDPR) n. 679/2016 e, in subordine, alla normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196) e non potrà conservare eventuali dati in suo possesso successivamente alla scadenza del contratto di servizio.

Per i dettagli si rimanda all'Informativa sul trattamento dei dati personali allegata alla documentazione di gara.

Art. 13 – SICUREZZA (D. LGS. 81/2008) – DUVRI - DIVIETO DI FUMARE

1. La Ditta aggiudicataria, nella sua qualità di datore di lavoro, dovrà garantire il pieno rispetto della normativa in materia di “Tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro” (D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.), nonché delle normative collegate.

In relazione a quanto disposto dal comma 1 dell’art. 26 del Dlgs 81/08, l’aggiudicatario dovrà fornire altresì alla stazione appaltante:

- a) dichiarazione di idoneità tecnico professionale,
- b) acquisizione del certificato di iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato;

2. La stazione appaltante precisa che non è stato predisposto il DUVRI, così come richiesto dall’ art. 26 comma 3 del D. Lgs. 81/2008, in quanto non sono presenti significativi rischi da interferenze. Conseguentemente non verranno indicati i relativi costi di sicurezza.

La stazione appaltante rimane in ogni caso a disposizione per qualsiasi attività di coordinamento volta ad attuare misure di prevenzione e protezione dai rischi così come stabilito dal comma 2 dell’art 26 del Dlgs 81/08 e s.m.i.

Per i rischi derivanti dai rapporti con l’utenza con soggetti terzi che entrino in rapporto con l’affidatario, sarà a carico di quest’ultimo provvedere ad apprestare gli interventi che ritiene opportuni.

3. La ditta aggiudicataria è tenuta all’applicazione ed alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni di cui alla Legge n. 584/1975 e successive modifiche ed integrazioni concernenti il divieto di fumare in determinati locali.

ART. 14 – CODICE DI COMPORTAMENTO – PANTOUFLAGE REVOLVING DOORS

La Ditta aggiudicataria dovrà attenersi al codice di comportamento dei dipendenti pubblici (codice generale) approvato con decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 ed al codice di comportamento del Comune di Urbino, approvato con deliberazione di G.C. n. 163/2013 e s.m. disponibili nella sezione on line “Amministrazione Trasparente” del sito comunale nella sottosezione di primo livello “Disposizioni Generali”, sottosezione di secondo livello “Atti generali” ;

Il contratto si risolverà di diritto in caso di violazione degli obblighi inseriti nel Codice generale approvato con decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 e nel codice di comportamento del Comune di Urbino approvato con deliberazione di G.C. n. 163/2013,e s.m.i. le cui norme alla Ditta fornitrice si applicano in quanto compatibili.

La Ditta aggiudicataria dovrà altresì dichiarare di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del Comune di Urbino nei confronti dell’impresa, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.