



COMUNE DI SAN FRANCESCO AL CAMPO

REGIONE PIEMONTE – CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

AREA AMMINISTRATIVA

SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA – AMMINISTRATORE DI RETE E SERVIZI ACCESSORI ANNI QUATTRO

DISCIPLINARE D'INCARICO

Art. 1 OGGETTO DELL'INCARICO

Servizio di assistenza sistemistica, amministratore di rete e servizi accessori come da elenco di cui al punto 7.

Art. 2 DURATA DEL CONTRATTO

Quattro anni a far data dall'affidamento dell'incarico.

Art. 3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA - AMMINISTRATORE DI RETE.

Il servizio di **assistenza sistemistica- amministratore di rete** è finalizzato sia a supportare il personale sia ad intervenire direttamente nella gestione dell'infrastruttura informatica su richiesta del responsabile dei Sistemi Informativi o suoi delegati.

Le attività previste sono quelle di seguito elencate:

1. Installare, configurare, personalizzare, mantenere in efficienza e concorrere alla corretta gestione del sistema informatico nelle sue componenti hardware (compresa la connettività interna alle infrastrutture e quella fra esse e il core di rete) e software collaborando, quando necessario, anche con personale tecnico dei fornitori.
2. Gestire tutte le problematiche inerenti al software di base e gli ambienti operativi individuandone i malfunzionamenti e i rallentamenti e concorrere alla loro eliminazione.
3. Intervenire a livello di postazioni utente (periferiche comprese) per risolvere problematiche che precludano la possibilità di utilizzo delle infrastrutture centralizzate;
4. Provvedere a mantenere efficiente il sistema di Active Directory garantendo il relativo supporto al personale interno nella stesura e nell'applicazione delle policy e degli script di login al dominio;
5. Collaborare, quando richiesto dal personale interno, con il personale sistemistico di altri fornitori di servizi applicativi, di rete, gestionali, ecc.
6. Risoluzione di problematiche hardware o di cablaggio Wan, Lan e Wifi.

Art. 4 TIPOLOGIE DI SERVIZIO RICHIESTE

Le tipologie di servizio richieste sono:

1. Help desk con sistema di tracking delle segnalazioni e supporto tecnico di primo e di secondo livello al/ai referenti interni.
2. Teleassistenza di supporto volta al ripristino delle funzionalità dei componenti. Se il supporto in teleassistenza non fosse risolutivo programmazione di un intervento on site; in caso di priorità alta o normale l'intervento on site dovrà avvenire tempestivamente al fine di garantire i tempi previsti dal capitolato.
3. Installazioni e configurazioni sia in teleassistenza che on site.
4. Supporto tecnico on site per la risoluzione di problemi non risolvibili in teleassistenza o per attività pianificate (comprese installazioni e configurazioni) con il responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato. L'orario di intervento richiesto in queste situazioni sarà generalmente dalle 09:00 alle 13:00, per numero 24 giornate annue previste, salvo esigenze diverse dettate dal tipo di intervento che dovrà essere effettuato.

Per questo tipo di interventi va previsto un monte complessivo di 80 ore annue di effettiva presenza in loco.

Durante tali giornate si dovranno garantire anche la verifica del buon esito delle operazioni notturne (ad esempio i backup schedati dei server) e tutti gli interventi necessari per garantire il corretto funzionamento del sistema informando i referenti delle eventuali problematiche rilevate, degradi dei servizi e attività di intervento svolte;

4.1 Priorità di intervento

La classificazione della priorità dell'intervento viene decisa in fase di chiamata, i livelli di priorità degli interventi sono i seguenti:

1. Priorità alta: si tratta di problemi bloccanti su infrastrutture critiche che non permettono agli utenti l'accesso alle risorse elaborative, alle applicazioni, agli storage.
2. Priorità normale: riguarda criticità non bloccanti.
3. Priorità bassa: tipicamente l'aggiunta di funzionalità, migliorie nella configurazione, ecc.
4. Pianificate secondo tempistiche concordate di volta in volta con il responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato.

4.2 Disponibilità del servizio

È richiesta la seguente disponibilità:

1. **Per gli interventi in priorità "normale" o "bassa":** dalle 9:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì.
2. **Per gli interventi in priorità "alta":** dalle 9:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì.

4.2.1 Tempi di intervento

4.2.1.1 Priorità alta

Soluzione del problema, con ripristino della piena funzionalità, **entro quattro ore lavorative dalla chiamata**.

Tempistiche diverse da quelle sopra indicate potranno essere autorizzate per iscritto dal Responsabile dei Sistemi Informativi dell'Ente, sulla base di una relazione dettagliata della problematica ovunque si presenti la possibilità che la risoluzione della stessa richieda un tempo superiore (Ad esempio il ripristino di un intero server virtuale che potrebbe durare anche 1 giorno intero)

4.2.1.2 Priorità normale

Soluzione del problema, con ripristino della piena funzionalità **entro 8 ore lavorative da remoto e 48 ore on site, dalla chiamata**. Rientrano gli interventi necessari a ripristinare servizi non funzionanti ma comunque non ritenuti "prioritari" dai referenti.

Tempistiche diverse da quelle sopra indicate potranno essere autorizzate per iscritto dal Responsabile dei Sistemi Informativi dell'Ente, ovunque si presenti la possibilità che la problematica richieda un tempo superiore per la risoluzione della stessa.

4.3 Call Center

La ditta aggiudicataria deve mettere a disposizione un servizio di call center che costituisce l'unico punto di chiamata dell'utente verso il supporto.

Il contatto deve prevedere le seguenti modalità:

- 1. Telefonica**
- 2. Via WEB** con un form dedicato
- 3. Via e-mail**

4.4 Avvio del servizio

All'avvio del servizio sarà fornito il nominativo del referente interno delegato dal responsabile dei sistemi informativi e l'elenco del personale autorizzato ad effettuare le chiamate.

Per le chiamate fatte tramite mail, la ditta aggiudicataria deve sempre confermare la ricezione.

Art. 5 DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA ICT DEL COMUNE E SEDI PERIFERICHE.

Il centro stella del Comune si trova nel locale tecnico al piano interrato all'interno di un rack di 42 unità e un rack di 20 unità dove all'interno sono installati:

1. Rack 42 unità
 - 1 Switch Zyxel GS1920 POE 24 porte (PC e Telefoni VoIP);
 - 1 Switch HP 1810 24 porte (PC/server e Stampanti);
 - Firewall Mikrotik 3011 UiAs a protezione della rete su cui sono configurate policy di accesso a Internet, policy di accesso VPN, 2 reti VLAN per Uffici e Telefoni;
 - Patch Panel con cablaggio prese piano terra e seminterrato;
 - Patch panel con 7 porte per connessione a Rack 20 unità;
 - Prese di alimentazione elettrica;
2. Rack 20 unità
 - Server HPE Proliant GEN9 con VMware ESXi 6.7 installato con le seguenti VM attive
 - o Srv-dati: Dominio, ADS, DNS, DHCP, File Server, GisMaster (Windows 2012R2)
 - o Server: Vecchie Applicazione Sintecop e StudioK inutilizzate. (Windows 2003R2)

- o Srv-Backup: gestione centralizzata dei backup tramite Veeam B&R (Windows 2012R2)
- o Unifi-SMC: Controller WiFi per le reti del Comune e delle scuole Calvino Costa (Debian12)
- NAS per i backup giornalieri/mensili delle VM (Synology DS218)
- Server Dell dedicato alla videosorveglianza.

Al primo piano è collocato un altro armadio che contiene:

3. Rack 10 unità

- 1 Switch Zyxel GS1920 POE 24 porte (PC e Telefoni VoIP)
- 1 Switch HP 1810 24 porte (PC/server e Stampanti)

I rack di piano sono collegati tra di loro tramite 2 cavi UTP (uno di backup).

A questa infrastruttura sono collegati circa 30 device (PC e Notebook) basati su Win10/Win11 e 3 Stampanti Multifunzione Triumph Adler 2506ci nella modalità del noleggio.

La struttura Comunale è coperta da 4 Access Point Ubiquiti U6-LR, 2 per piano.

Art. 6 VERIFICHE QUALITÀ DEL SERVIZIO E PENALITÀ

6.1 Accesso a tracciatura e rendicontazione delle registrazioni

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dell'Ente, in modalità web, il sistema per consentire, al Responsabile dei sistemi informativi o ai suoi delegati di:

- a) Verificare puntualmente i tempi di ogni chiamata e la storia degli interventi effettuati;
- b) Produrre un'estrazione completa e dettagliata di tutti gli interventi ancora in corso;
- c) Produrre report di analisi della qualità del servizio.

6.2 Penalità

6.2.1 Tabella riassuntiva

Di seguito si elencano i tempi da rispettare nell'esecuzione del servizio, al di fuori dei quali saranno applicate, le penali indicate.

La penale potrà essere applicata solo se il superamento dei tempi non sia stato determinato da problemi non di competenza della ditta aggiudicataria quali ad esempio guasti hardware, indisponibilità della rete (Wan e/o LAN), impossibilità di accedere ai locali (Sale macchine e/o uffici), indisponibilità del personale interno, ecc.

	Descrizione servizio	Tempistica	Penalità
1	Avvio del servizio	Entro 15 gg lavorativi dall'assegnazione dell'appalto comunicata in forma scritta	Oltre i 15 gg la penalità è di €. 500,00.
2	Avvio del Call center	Entro 7 gg lavorativi dall'avvio del servizio	Oltre i 7 gg la penalità è di €. 500,00.
3	Interventi di priorità alta	Soluzione, entro 4 ore lavorative dalla classificazione/comunicazione da parte dei Sistemi Informativi e secondo le modalità definite	Quando la tempistica è superata la penalità è di €. 100,00.
4	Interventi di priorità normale	Soluzione entro 8 ore Lavorative da remoto e 48 ore on site dalla chiamata	Se trimestralmente il 5% degli interventi supera i tempi previsti la penalità è di € 500,00; in ogni caso quando si superano le 48 ore

			lavorative per un intervento la penalità è di €. 100,00.
5	Interventi di priorità bassa	Soluzione entro 24 ore lavorative da remoto e 72 ore on site dalla chiamata	quando si superano le 72 ore lavorative per un intervento se non diversamente concordato con i Sistemi Informativi la penalità è di €. 100,00.
6	Call center e Help Desk	9:00 - 18:00 dal lunedì al venerdì	Dopo 3 chiamate senza risposta, oppure assenza della mail di conferma e presa in carico del problema, scatta la penale pari ad €. 300,00.
7	Call center (modalità web)	Sempre attivo	L'interruzione per più di un giorno consecutivo con assenza della mail di conferma e presa in carico del problema, comporta una penale di €. 200,00.

Art. 7 ELENCO SERVIZI ACCESSORI

- Backup in Cloud 1TB su Cloud Storage Agid Compliant;
- Web Filtering e gestione Firewall;
- N. 40 licenze antivirus;

Art. 8 REQUISITI MINIMI PER IL FORNITORE

- Assenza delle cause di esclusione previste dagli artt. 95 e 96 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i.
- Essere in possesso delle seguenti certificazioni:
 - a) MICROSOFT – Microsoft Certified System Administrator (MCSA);
 - b) MIKROTIK – MTCNA (MikroTik Certified Network Associate), MTCRE (MikroTik Certified Routing Engineer);
- Competenze consolidate nell'utilizzo della piattaforma VMware e della suite software Veeam per i backup.
- Avere un'esperienza pluriennale nelle pubbliche amministrazioni e buona conoscenza dei software applicativi della Siscom Spa (installazione di pacchetti software, gestione utenti e abilitazioni, risoluzioni di problematiche di base)

Art. 9 CONDIZIONI ECONOMICHE

Il servizio di cui sopra, per il periodo 2025/2029 (quattro anni), ammonta complessivamente a presunti € 31.280,00 oltre IVA ai sensi di legge, ovvero il servizio avrà un costo anno presunto di € 7.820,00 oltre IVA di legge, e si articola come segue:

- | | |
|--|------------|
| • Servizio Annuo Assistenza Sistemistica – Amministratore di sistema | € 4.980,00 |
| • Backup in Cloud 1TB su Cloud Storage Agid Compliant | € 1.340,00 |
| • Assistenza Web Filtering e gestione Firewall | € 960,00 |
| • N. 40 licenze antivirus | € 540,00 |

Costo eventuale per le ore eccedenti le n. 80 previste: €. 70,00/h

I costi di cui sopra saranno ridotti della percentuale di ribasso offerta.

Eventuali ore di assistenza on site eccedenti le n. 180 ore previste saranno riconosciute separatamente alla tariffa di € 70,00/ora.

Ai sensi dell'art. 41 comma 13 del D.lgs. 36/2023 l'importo complessivo dell'appalto comprende i costi della manodopera stimati in € 20.000,00 calcolati prendendo in considerazione il costo del lavoro del contratto collettivo del terziario, escludendo le attività che richiedono l'intervento di professionisti.

Art. 10 DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

10.1 Risoluzione del contratto

Qualora venga riscontrato, durante le operazioni di collaudo o durante le verifiche in fase di avvio del progetto, che la fornitura del servizio in tutto o in parte non è rispondente alle specifiche richieste, l'Impresa dovrà impegnarsi ad adeguare tempestivamente, e comunque entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, senza oneri aggiuntivi per l'Ente e fatta salva la possibilità, da parte di quest'ultima, di applicare le penali prima descritte.

Qualora il servizio correttivo o sostitutivo non venisse effettuato nei tempi richiesti e nei tempi concordati, Il Comune di San Maurizio Canavese potrà risolvere il contratto per colpa grave dell'Impresa.

La risoluzione del contratto può essere richiesta dall'Ente anche:

- nel caso di interruzione del servizio senza giusta causa;
- nel caso di subappalto non autorizzato;
- in caso di cessione dell'Impresa, di cessazione dell'attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'Impresa;
- nel caso in cui il totale delle penalità e detrazioni superi il 10% dell'importo contrattuale complessivo ovvero irrogazione di n. 5 penalità;
- nel caso di grave inadempimento contrattuale;
- nel caso di mancata ottemperanza degli obblighi previsti nel contratto a seguito di diffida scritta ad adempiere;
- nel caso di perdita da parte della ditta della capacità di contrattare con la pubblica amministrazione.

Resterà inoltre salva per il Comune di San Maurizio Canavese la possibilità di applicare tutte le norme di legge e di regolamenti in materia.

10.2 Tracciabilità dei flussi finanziari

La ditta aggiudicataria della fornitura assume su di sé gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L.136 del 13/08/2010 e ss. mm. ii.

10.3 Esecuzione del contratto

Il contratto con l'appaltatore sarà stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale ai sensi art. 18 D.lgs 36/2023.

L'Aggiudicataria dovrà stipulare, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, con primario assicuratore (e a mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, un'adeguata copertura assicurativa, contro i rischi di:

Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi (tra cui l'Amministrazione Comunale) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente appalto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale “unico” di garanzia non inferiore a € 1.000.000,00 per sinistro.

A garanzia dell'esatta osservanza degli obblighi contrattuali, prima della stipula del contratto l'impresa aggiudicataria dovrà costituire una garanzia definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale, secondo le modalità di cui all'art. 103 del D.Lgs. 50/2016. Resta salvo per il Comune l'espletamento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente. Detto deposito potrà essere costituito in una delle forme previste dalle leggi in materia.

Tale garanzia definitiva dovrà restare vincolata per tutta la durata del contratto e sarà svincolata e restituita all'impresa soltanto dopo la conclusione del rapporto contrattuale, dopo che sarà stato accertato il regolare soddisfacimento degli obblighi contrattuali da parte del Servizio che ha usufruito dell'appalto.

Il Comune di San Francesco al Campo verifica il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'esecutore attraverso il responsabile del procedimento il quale verifica che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite dal contraente in conformità dei documenti contrattuali.

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite per l'avvio dell'esecuzione del contratto; qualora l'esecutore non adempia, l'Ente ha facoltà di risolvere il contratto.

10.4 Responsabile esterno trattamento dati

L'Ente nominerà l'aggiudicatario della procedura Responsabile esterno del trattamento dei dati, nel rispetto di quanto disposto dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

L'aggiudicatario deve, in ogni caso, comunicare all'Ente i nominativi dei suoi collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

10.5 Riservatezza

Il personale della ditta aggiudicataria si impegna a non diffondere a terzi, anche dopo la scadenza contrattuale, nessuna informazione di qualsiasi tipo su dati, organizzazione, procedure, configurazioni o altro di proprietà dell'Ente, di cui venisse a conoscenza durante lo svolgimento del servizio.

Se la ditta aggiudicataria, per necessità inerenti allo svolgimento del servizio, ritenesse di dover importare nel proprio ambiente i dati e le informazioni di cui sopra, dovrà ottenerne preventiva autorizzazione da parte dell'Ente. La richiesta di autorizzazione dovrà specificare: le informazioni e i dati che verranno importate, e le motivazioni per cui è necessario importare le informazioni stesse.

La ditta aggiudicataria si impegna inoltre a:

- Proteggere il materiale importato dalla sua diffusione a terzi;
- Utilizzare le informazioni solo per le necessità inerenti allo svolgimento del servizio;
- Cancellare i dati a conclusione di ogni intervento e comunque a scadenza del contratto o su richiesta dell'Ente.

Dovrà in ogni caso rispettare scrupolosamente quanto previsto dalla normativa in vigore.

10.6 Codice di Comportamento

Il committente informa la propria attività contrattuale secondo i contenuti di cui al Codice di Comportamento, quale dichiarazione dei valori, insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità, nei confronti dei portatori di interesse (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.), approvato con deliberazione della Giunta Comunale n.197 del 21/12/2022

A tal fine, nel caso di violazione degli obblighi derivante dal citato codice, il committente potrà procedere alla risoluzione o decadenza del rapporto contrattuale. Il Codice è reperibile sul sito internet del Comune nella sezione “Amministrazione Trasparente”.