

Serv. Determinazioni Dirigenziali  
Trasmessa: Sett. II - Sec. I  
Rag. - APDO  
il 16 DIC. 2015  
Il Resp. dell'Ufficio  
L'Istruttore Direttivo  
(Dott. Rosario Spata)

## CITTÀ DI RAGUSA

### SETTORE II

#### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Annotata al Registro Generale In data <u>16.12.2015</u>	<b>OGGETTO: INDIZIONE RDO TRAMITE ME.PA. PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SULLE INFRASTRUTTURE DATI E FONIA DELL'ENTE PER L'ANNO 2016</b> <b>CIG: 651270562E</b>
N. 2719	
N. 211 Settore II	
Data 11/12/2015	

#### DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ DEI FONDI

BIL.	CAP.	TIT.	FUNZ.	SERV.	INT.	IMP.
2015	1229	1	1	8	3	per PL. <u>197</u> /2015

IL RAGIONIERE CAPO

*L'anno duemilaquindici, il giorno 11 del mese di Dicembre, su proposta del Responsabile del Servizio Gestione Sistemi Informatici, nel proprio ufficio del settore secondo, il Dirigente, dott. Rosario Spata, ha adottato la seguente determinazione:*

**RICHIAMATO** l'art. 47 (compiti dei Dirigenti) dello Statuto Comunale, nonché l'art. 53 del vigente regolamento di organizzazione;

**PREMESSO CHE:**

- l'insieme delle infrastrutture informatiche dell'Ente sono costituite da: Sistemi IT, Rete LAN, rete WAN, rete radio (dati e fonia), Videosorveglianza, Controllo ZTL;
- l'Ente, con atto dirigenziale n.141 del 20/02/2013, ha aderito alla convenzione Consip denominata "Centrali telefoniche 5 Lotto 2" per la manutenzione di alcune di queste infrastrutture;
- detta Convenzione è ormai scaduta e Consip, con nota del 12 gennaio scorso, ha informato che, "in ottemperanza alle determinazioni del Consiglio di Stato, gli atti di gara per la fornitura, messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici denominata Convenzione CT6 si intendono annullati. Conseguentemente la Convenzione CT6, lotto 2, non è più attiva e le Amministrazioni non possono più emettere nuovi ordinativi di fornitura nell'ambito della Convenzione";
- dalla data di adesione a detta Convenzione, le varie infrastrutture informatiche dell'Ente sono molto cambiate in quanto a numero di dispositivi, geometria delle reti e complessità;
- per garantire il buon funzionamento di tutte le infrastrutture in atto esistenti e non coperte dalla predetta convenzione, con Determinazioni Dirigenziali n.1524 del 19.07.2015.2014 e n.2644 del 10/12/2015, è stato affidato il servizio di manutenzione e assistenza tecnica su infrastrutture telefoniche e telematiche del Comune di Ragusa fino alla data del 31/12/2015;
- dall'efficienza di tali reti infrastrutturali, dipende il buon funzionamento di tutte le sedi centrali e periferiche dell'Ente, che necessitano di un collegamento analogico e/o digitale, sia per quanto riguarda la fonia che i dati;
- l'Ente ha, ad oggi, in funzione due dispositivi di controllo varchi della ZTL e un notevole numero di telecamere per la videosorveglianza che necessitano di un servizio di manutenzione e assistenza;
- i due sistemi di comunicazione radio analogici dell'Ente, utilizzati dal corpo di Polizia Municipale e dal servizio di Protezione Civile, hanno anch'essi necessità di un servizio di manutenzione e assistenza che, se assente, costituisce una forte criticità per il buon funzionamento di correlati servizi;
- tutti gli applicativi software dell'Ente, risiedono su una server farm che, allocata presso i locali l'Ente, necessita di un servizio di manutenzione al momento assente;
- al fine di assicurare il buon funzionamento e l'efficienza del parco personal computer esistente nell'Ente, risulta necessario disporre di un servizio in grado di effettuare interventi di assistenza, manutenzione e configurazione on site per l'intero corpo pc desktop;

**RITENUTO** necessario dover assicurare la massima efficienza e funzionalità delle infrastrutture informatiche dell'Ente costituite da: Sistemi IT, Rete LAN, rete WAN, rete radio (dati e fonia), Videosorveglianza, Controllo ZTL, oltre che l'intera server farm e il parco pc desktop;

**CONSIDERATO** che è necessario procedere a predisporre i necessari atti per la fornitura del servizio in oggetto, con la presente determinazione si vuole avviare il procedimento per l'affidamento di un contratto avente per oggetto "FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SULLE INFRASTRUTTURE DATI E FONIA DELL'ENTE PER L'ANNO 2016", espletando una procedura telematica di acquisto ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. n. 163 del 12.04.06, dell'art. 328 del D.P.R. 05-10-2010, n. 207 e l'art. 8 del Regolamento Comunale per i lavori in economia approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 66 dell'8 novembre 2007, per la fornitura e l'attivazione del servizio in oggetto, invitando almeno n. 5 (cinque) ditte selezionate nel catalogo elettronico della piattaforma di Consip tramite "richiesta di offerta" (RDO);

**DATO ATTO** che per l'acquisizione del servizio in oggetto non è stato elaborato il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) in quanto, per la tipologia della fornitura la prestazione rientra nelle ipotesi di cui all'art 26 comma 3 bis del D.lgs 81/2008;

**DATO ATTO** che la spesa presunta di €97,600,00 ( I.V.A al 22% compresa ) relativa alla suddetta fornitura farà carico al CAP 1229 denominato "SPESE PER L'INFORMATICA" sul bilancio di previsione 2016 che presenta sufficiente disponibilità;

**VISTA** la bozza di R.D.O. con il relativo Capitolato Tecnico, parte integrante del presente atto;

**VISTO** l'art. 8 del Regolamento Comunale per i lavori in economia approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 66 dell'8 novembre 2007;

**CONSIDERATO** che la materia oggetto del presente provvedimento rientra tra le attribuzioni dei dirigenti, ai sensi dell'art. 53 del vigente regolamento di organizzazione degli uffici e servizi;

**VISTO** l'art.65 del medesimo regolamento in ordine alla forma, pubblicità ed efficacia delle determinazioni dirigenziali;

**RITENUTO** di dover provvedere in merito;

#### **DETERMINA**

- di avviare, per i motivi di cui in premessa, il procedimento per l'affidamento del contratto ad oggetto "FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SULLE INFRASTRUTTURE DATI E FONIA DELL'ENTE PER L'ANNO 2016", espletando una procedura telematica di acquisto ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. n. 163 del 12.04.06, dell'art. 328 del D.P.R. 05-10-2010, n. 207 e l'art. 8 del Regolamento Comunale per i lavori in economia approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 66 dell'8 novembre 2007 tramite "Richiesta di Offerta" (R.D.O.) nell'ambito del Mercato Elettronico della P.A. (M.E.P.A.), come dettagliatamente scritto nel Capitolato Tecnico - parte integrante del presente atto;
- di dare atto, inoltre, che gli acquisti in modalità on-line, verranno effettuati, mediante l'invio in forma telematica di una richiesta di offerta (R.D.O.), per un totale complessivo base d'appalto soggetta a ribasso di €97,600,00 (I.V.A. 22% inclusa), a almeno n. 5 ditte abilitate all'interno del Bando "ICT2009" del mercato elettronico di Consip e che la fornitura in oggetto verrà aggiudicata, sulla base della "richiesta di offerta" (R.D.O.), da inoltrare ai fornitori , alla scadenza dei termini di presentazione della stessa, all'importo complessivo più basso;
- di approvare il Capitolato Tecnico – allegato e parte integrante del presente atto;
- di dare atto che l'impegno di spesa sarà assunto al completamento del confronto concorrenziale mediante modalità informatica (R.D.O.), con successivo atto e farà carico al CAP 1229 denominato "SPESE PER L'INFORMATICA" sul bilancio di previsione 2016;
- di precisare che il presente atto assumerà valore negoziale mediante accettazione dell'ordine on-line al sistema mercato elettronico di Consip;
- trattandosi di fornitura di servizi da fornire in annualità successive alla presente, prenotare la somma di €97,600,00 sul cap.1229 Bil.2016 pluriennale, Tit.01, Funz.01, Serv.08, Int.03, imp. 197/15;
- di dare atto che l'elenco delle imprese da invitare alla gara informale è secretato, ai sensi e per effetto dell'art. 13 del D. Lgs. 163/2006 e s.m., fino alla scadenza del termine per la

*pren.*



**VERIFICATO** che al momento di adozione del presente atto non è attiva alcuna convenzione e/o accordo quadro CONSIP contenente la specifica tipologia dei servizi oggetto della presente determinazione;

**RITENUTO**, trattandosi di importo sotto la soglia di rilievo comunitario, di procedere attraverso ricorso al Mercato Elettronico della P.A. (ME.PA.) ai sensi dell'art. 1, comma 450, della legge n. 296/06, dell'art. 85, comma 13, del D.Lgs. n. 163/2006 e degli artt. 335, comma 2, e 328, comma 4, del DPR n. 207/2010;

**PRESO ATTO** che il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, offre la possibilità, dopo aver definito le caratteristiche dei servizi e selezionato i fornitori ai quali inviare richiesta, di negoziare contrattando tempi, prezzi e condizioni migliorative dei prodotti attraverso l'invio in forma on-line di una richiesta di offerta (RDO);

**RITENUTO** pertanto opportuno e conveniente, per le motivazioni sopra esposte, effettuare l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione sulle infrastrutture dati e fonia dell'ente per l'anno 2016 avvalendosi della procedura telematica di acquisto, fondata sul Mercato Elettronico tramite una richiesta di offerta (RDO);

**RITENUTO** vantaggioso per l'Ente, sul piano dell'efficienza e rapidità della risoluzione dei problemi, l'affidamento del servizio ad un unico soggetto in quanto, nella maggior parte dei casi, i problemi interessano più infrastrutture che, se manutentate da ditte diverse comporterebbero notevoli allungamenti dei tempi di risoluzione degli stessi, con conseguente blocco di importanti servizi;

**RILEVATA**, quindi, la necessità di attivare la procedura propedeutica per la stipula del contratto finalizzato alla fornitura del servizio in oggetto, come dettagliatamente descritto nel Capitolato Tecnico , allegato e parte integrante del presente atto;

**RILEVATO** che in adempimento al quadro normativo sulla tracciabilità dei flussi finanziari (legge n.136/2010 come modificata dal D.L. n. 187/2010, convertito con modificazione in legge n. 217/2010) alla procedura di spesa riveniente dal presente atto è stato assegnato il codice identificativo di gara (C.I.G.): 651270562E;

**VISTO** l'art. 11, comma 2, del D.Lgs. n. 163/2006;

**ATTESO** che l'importo stimato del contratto da affidare ammonta ad € 80.00,00 + I.V.A. 22% da assoggettare a ribasso per un totale complessivo di €97.600,00;

**PRESO ATTO** che il fine che con il contratto si intende perseguire, l'oggetto stesso del contratto nonché le clausole essenziali in base alle quali l'Ente è disponibile a contrattare, sono rinvenibili nel Capitolato Tecnico;

**RILEVATO** che sussistono i presupposti per procedere all'acquisizione in economia "Cottimo Fiduciario" in quanto il servizio che si intende acquisire rientra nella tipologia di cui all'art. 8 del vigente Regolamento comunale per l'acquisizione di beni e servizi in economia e che l'importo stimato del contratto risulta pari a € 80.00,00 + I.V.A. 22% e quindi inferiore all'importo massimo consentito per le acquisizioni in economia;

**RITENUTO** pertanto di invitare a partecipare alla gara almeno n. 5 ditte abilitate all'interno del Bando "ICT 2009" del mercato elettronico di Consip e di procedere all'aggiudicazione della fornitura con il criterio del prezzo più basso determinato mediante ribasso sul totale complessivo posto a base d'appalto, ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.;

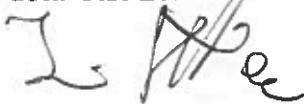


- presentazione delle offerte stabilito negli atti di gara;
- di dare atto e confermare quale responsabile del procedimento dott. Yuri Lettica;
  - di dare atto che agli adempimenti consequenziali si provvederà altresì con le modalità di legge.

Allegato parte integrante: , Capitolato Tecnico

IL RESPONSABILE CED

dott. Yuri Lettica



IL DIRIGENTE DEL SETTORE II

dott. Rosario Spata



---

Da trasmettersi d'ufficio ai seguenti Settori/uffici: Segretario Generale, Ragioneria, Serv.Informatici, Sett. II

IL DIRIGENTE DEL SETTORE II

dott. Rosario Spata



## SETTORE SERVIZI CONTABILI E FINANZIARI

Ai sensi degli artt. 147 bis e 153 co.5 del D.Lgs n. 267/2000 e, per quanto previsto dall'art. 17 del Regolamento di Contabilità, si rilascia visto di regolarità contabile e attestazione della copertura finanziaria.

Ragusa 16/12/2015

**IL DIRIGENTE SERVIZIO FINANZIARIO**

---

Il sottoscritto Messo comunale attesta di avere pubblicato in data odierna, all'Albo Pretorio, per la durata di giorni sette, copia della stessa determinazione dirigenziale, e di averne trasmesso copia al Segretario Generale.

Ragusa 17 DIC. 2015

**IL MESSO COMUNALE**  
**IL MESSO NOTIFICATORE**  
*(Licita Giovanni)*

---

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal 17 DIC. 2015 al 24 DIC. 2015

Ragusa 28 DIC. 2015

**IL MESSO COMUNALE**

---

# CAPITOLATO TECNICO

## Sommario

Parte integrante e sostanziale  
della determinazione dirigenziale  
N. 2719 del 16.12.2015

<b>Sommario.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Premessa.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Stato dell'arte.....</b>	<b>2</b>
2.1. Dettaglio infrastruttura ICT.....	2
Elenco delle sedi.....	2
Elenco delle parti.....	3
Sistema telefonico.....	5
Appliance.....	5
2.2. Accesso ad Internet.....	5
2.3. Applicativi della server farm e di gestione network.....	6
<b>3. Sopralluogo.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Aggiornamento tecnologico della Piattaforma esistente.....</b>	<b>6</b>
4.1. KPM (Proactive infrasctructure Managemet).....	6
4.2. Kproxy (Proxy e WebFilter).....	7
4.3. Altri applicativi.....	8
4.3.1. KLogger.....	8
4.3.2. Zimbra.....	9
4.4. Condivisione piattaforma tecnologiche e diritti d'uso.....	9
4.5. Upgrade hardware e Update software.....	10
<b>5. Servizi di Assistenza SOC/NOC, Manutenzione, Help Desk.....</b>	<b>10</b>
5.1. Servizio di Assistenza S.O.C. (System Operation Center) e N.O.C. (Network Operation Center).....	10
5.2. Servizio di Manutenzione.....	11
5.2.1. Manutenzione Preventiva.....	12
5.2.2. Manutenzione Correttiva.....	12
5.3. Manutenzione Evolutiva.....	12
5.4. Servizio di Help Desk.....	13
<b>6. Altri Servizi richiesti.....</b>	<b>14</b>
6.1. Infrastruttura VHF/UHF.....	14
Elenco delle sedi VHF/UHF.....	14
<b>7. Requisiti professionali.....</b>	<b>14</b>
<b>8. Desktop Outsourcing.....</b>	<b>15</b>
<b>9. Outsourcing Assistenza sistemistica specialistica.....</b>	<b>15</b>
<b>10. Livelli di servizio (SLA).....</b>	<b>16</b>
<b>11. Penalità.....</b>	<b>17</b>
<b>12. Criteri di aggiudicazione.....</b>	<b>17</b>



## 1. Premessa

Oggetto del presente capitolato è la fornitura del servizio di assistenza e manutenzione sulle infrastrutture dati dell'Ente erogati attraverso processi, procedure e strumenti tecnologici aderenti alle best practice internazionali codificate attraverso ITIL v.3.

Il servizio include i seguenti elementi infrastrutturali:

- Infrastruttura Sistemi IT
- Infrastrutture di rete LAN
- Infrastrutture di rete WAN
- Infrastruttura Radio
- Infrastrutture di Videosorveglianza

L'Ente è dotato di un sistema di network management basato sul prodotto ZABBIX ver. 1.8.2 che esegue analisi di tipo "bottom up" mirato al solo monitoraggio degli apparati attivi di rete e dei server.

L'evoluzione dei servizi aziendali e l'elevata integrazione con i sistemi IT, richiede al Management un sistema di monitoraggio di tipo "Top Down" che analizzi i servizi partendo dal livello applicativo scendendo fino a quello fisico. Per tanto si richiede un upgrade dell'attuale piattaforma di management e la modellizzazione di un servizio secondo lo standard ITILv3.

Il Soggetto offerente dovrà indicare il flusso operativo che eseguirà per integrare con l'attuale sistema di monitoraggio Zabbix le attività di assistenza che saranno tracciate attraverso una piattaforma di Trouble Ticketing, secondo le best practices ITILv3.

## 2. Stato dell'arte

### 2.1. Dettaglio infrastruttura ICT

Il Comune di Ragusa dispone di una infrastruttura di rete per il collegamento dati/tonia di tutte le principali sedi comunali.

L'infrastruttura di rete è costituita come segue:

Elenco delle sedi

Sede Centrale Corso Italia	Piazza San Giovanni Palazzo Ina	Piazza San Giovanni Palazzo Ina – UTC
Vigili Urbani Rep. Tecnico Consorzio	Via Mario Spadola	Ragusa Ibla
Ecce Homo	Cupoletti	Delegazione Marina di Ragusa
Porto Marina di Ragusa	Via San Vito (di prossima dismissione)	

Elenco delle parti

Apparati Rete Radio		
Codice	Descrizione	Quantità
UBNT	Base Unit/Remote Bridge - Hiperlan II	35
UBNT-AIRFIB	Base Unit/Remote Bridge - 24GHz	12
UBNT-AIRFIB	Base Unit/Remote Bridge - 5GHz	2
Mikrotik	Base Unit/Remote Bridge del tipo Mikrotik 802.11n	2
<b>Totale parti</b>		<b>51</b>

Tabella 1

Apparati Rete LAN		
Codice	Descrizione	Quantità
WS-C3750G-12S	Enterprise-class Cisco switch 12 SFP Gigabit Ethernet port	1
WS-C3560-48PS	Switch Cisco 48 porte PoE	3
WS-C3560-24PS	Switch Cisco 24 porte PoE	9
WS-C3560CG-8TC-S	Switch Cisco 8 porte	3
WS-C2950-12	Switch Cisco 12 porte	3
WS-C3524-PWR-XL	Switch Cisco 24 porte PoE	2
A2H124-24	Switch Enterasys 24 porte	1
ATI AT-8000S	Switch Allied Telesis 24 porte	2
ATI AT-8000S	Switch Allied Telesis 48 porte PoE	4
5500EI-PWR	Switch 3Com 24 porte PoE	8
CISCO2811-V/K9	Cisco router 2811 Voice Bundle, PVDM2-16,SP Serv,64F/256D	1
CISCO2801-SRST/K9	Cisco router 2801 Voice Bundle, FL-SRST-SMALL,SP Serv,64F/256D	2
CISCO1760-V-SRST	Cisco router 1760-V SRST Feature License,32F/128D	1
<b>Totale parti</b>		<b>40</b>

Tabella 2

Apparati Fonia		
Codice	Descrizione	Quantità
MCS-7825I-3.0-CC1	Media Convergence Server 7825I-3000 P4, 1GB RAM, 80GB HD	2
VG248	48 Port Voice over IP analog phone gateway	8
ATA-186	Cisco ATA-186 2 port Analog Telephone VoIP Adapter	19
CP-7985-PAL	Cisco Unified IP Phone 7985G	2
CP-7960G	Cisco IP Phone 7960G, Global	10
CP-7940G	Cisco IP Phone 7940G, Global	10
CP-7910G	Cisco IP Phone 7910G, Global	39
CP-7906G	Cisco IP Phone 7906G, Global	45
CP-7905G	Cisco IP Phone 7905G, Global	1
MV-372	GSMBOX Portech 2 SIM	2
SNOM300	Telefono SIP SNOM	88
SPA2102-EU	Cisco SMB - SPA2102 2Port Analog Phone/Fax Adapter	9
FREE-PBX	PBX SIP Asterisk Based	2
<b>Totale parti</b>		<b>237</b>

Tabella 3

<b>Appliance specifiche</b>		
<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Quanti-tà</b>
KC-Logger	Korec Logger Appliance Server	1
KC-PM	Korec Proactive Management Server Appliance	1
<b>Totale parti</b>		<b>2</b>

*Tabella 4*

<b>Apparati Radio VHF</b>		
<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Quanti-tà</b>
PR-DMR	Ponte radio HYTERA-DMR	3
R-RDYSP	Radio DMR HYTERA c/Display	60
R-MOB	Radio DMR HYTERA Veicolare	35
CO-RAD	Centrale Operativa	1
PR-RAD	Sistema Radiante c/Postazioni in uso	6
<b>Totale parti</b>		<b>105</b>

*Tabella 5*

<b>Apparati Videosorveglianza (In esercizio)</b>		
<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Quanti-tà</b>
VIP-BUL	Videocamera IP Bullet da esterno	57
VIP-DOM	Videocamera IP DOME da esterno	4
VIP-NVR	Network Video Recorder IP - Ch 64	1
VIP-RF	CPE Hiperlan per collegamento Videocamere IP	15
<b>Totale parti</b>		<b>77</b>

*Tabella 6*

<b>Apparati Videosorveglianza (Di prossima attivazione)</b>		
<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Quanti-tà</b>
VIP-BUL	Videocamera IP Bullet da esterno	47
VIP-DOM	Videocamera IP DOME da esterno	1
VIP-NVR	Network Video Recorder IP - Ch 64	1
VIP-RF	CPE Hiperlan per collegamento Videocamere IP	18
<b>Totale parti</b>		<b>67</b>

*Tabella 7*

## Sistema telefonico

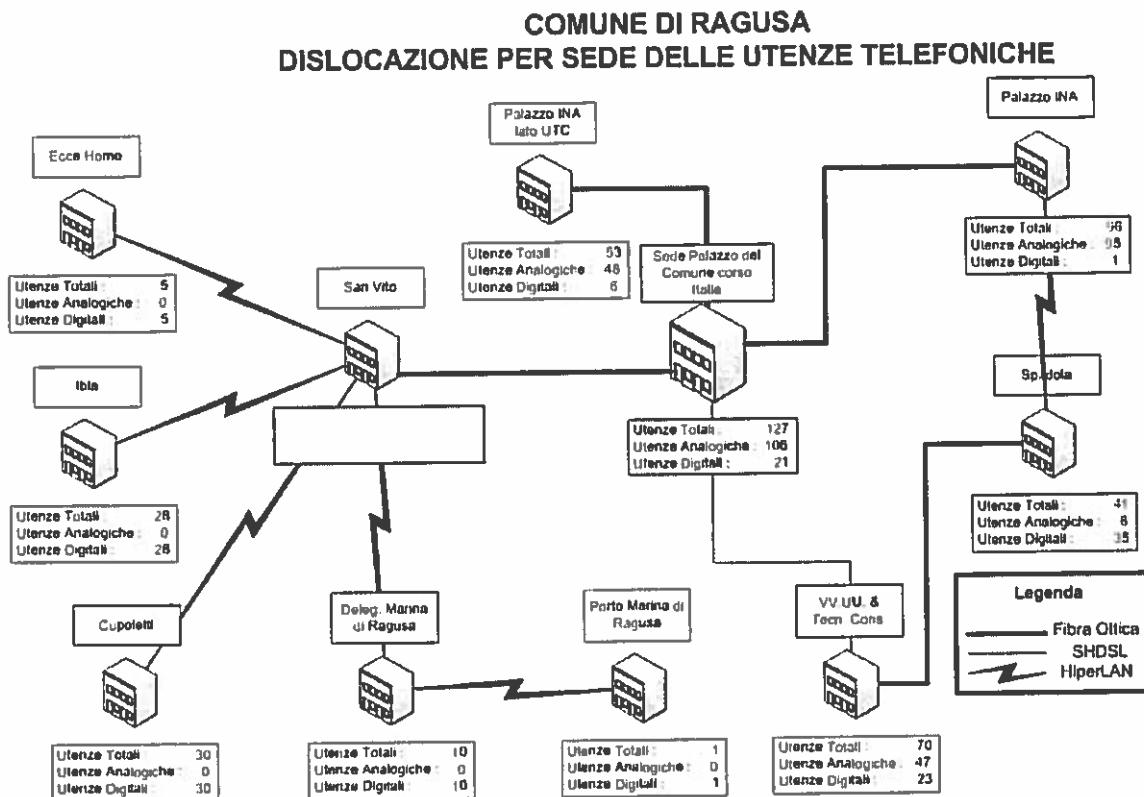


Figura 2

La figura 2 illustra in particolare la distribuzione dell'utenza telefonica tra la sede principale e le sedi periferiche. L'utenza totale è di 450 unità tra analogico e digitale.

### Appliance

Il Comune di Ragusa ha inoltre adottato alcune soluzioni personalizzate realizzate "AD-HOC" per la gestione di esigenze particolari.

Le soluzioni sono state realizzate da Korec srl su Appliance Hardware/Software e sono quelle elencate in tabella 4.

Di particolare rilievo, l'appliance KPM, cuore del sistema di management di tutti gli elementi critici come il backbone radio o i gateway PSTN.

### 2.2. Accesso ad Internet

L'appliance che gestisce l'accesso ad internet ha la funzione di proxy server e webcontent filtering mediante soluzioni Opensource (squid-squidguard-ldap). Le funzionalità di accesso degli utenti al Proxy saranno gestite dal controller di Dominio di prossima installazione attraverso autenticazione con protocollo ldap.

Sempre attraverso il controller di Dominio di prossima installazione si provvederà ad autenticare gli accessi VPN IPSec (client-to-site e site-to-site)

alle ditte che eseguono manutenzione ed aggiornamenti ai software ed agli altri sistemi in uso.

### **2.3. Applicativi della server farm e di gestione network**

Gli applicativi software di gestione della componente network risiedono su n.2 server FUJITSU RX300 e sono nel dettaglio:

**Klogger:** applicativo per la registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema. Le registrazioni (access log) hanno caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni hanno i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e sono conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi.

**KPM:** software di monitoring basato su Zabbix che consente di controllare la disponibilità e le performance dell'infrastruttura IT.

**KPROXY** quale appliance software con funzione di proxy e content filtering per la navigazione su internet.

**ZIMBRA:** Suite di collaborazione con applicativo principale di posta elettronica;

Su infrastruttura Hardware di prossima acquisizione si dovranno implementare le seguenti funzionalità:

**n.2 Domain controller Windows server ultima versione** con funzione di Active directory, DNS e NTP server, IAS per l'intera infrastruttura;

## **3. Sopralluogo**

In fase di gara l'Ente organizzerà un incontro congiunto con le ditte partecipanti allo scopo di descrivere sommariamente la topologia di rete (fisica e logica) e chiarire eventuali dubbi in merito alla lettura del capitolo. Sarà effettuato contestualmente una visita presso il Datacenter che ospita gli apparati primari della sede centrale e di una sede tipo periferica.

Verranno consegnati schemi logici delle sedi in formato elettronico PDF, dalle quali sarà possibile rilevare le topologie infrastrutturali delle varie sedi.

Le sedi interessate dal progetto sono quelle elencate prima.

## 4. Aggiornamento tecnologico della Piattaforma esistente

### 4.1. KPM (Proactive infrastructure Management)

Il Sistema di Gestione Proattiva delle Risorse IT attualmente in uso è denominato KPM, piattaforma sviluppata e basata su **Software Opensource Zabbix**. Rappresenta una piattaforma di gestione e controllo di livello Enterprise per infrastrutture ICT complesse e articolate.

Il sistema permette un controllo delle risorse in un'ottica di misurazione delle performance di Servizio erogato e di disponibilità delle risorse tecnologiche assegnate e in relazione di stratificazione condivisa.

KPM nel dettaglio consente di monitorare le risorse tecnologiche disponibili a partire dalle applicazioni IT, passando dalla server farm fino al livello network, vale a dire fino all'elemento di livello più basso su cui si costruisce tutta l'infrastruttura di rete esistente. Attraverso entrambe le tecniche di polling e trapping oltre ad un flessibile e personalizzabile meccanismo di notifica, la piattaforma di management permette di configurare facilmente un set di notifiche/azioni per specifici eventi predefiniti e per aggregazione di essi.

Si richiede un upgrade tecnologico hardware e software all'ultima versione disponibile di Zabbix (aggiornamento alle ultime release per tutto il periodo del contratto) dell'attuale piattaforma KPM in grado di poter soddisfare i seguenti punti:

Possibilità di supportare un numero maggiore di host e item, rispetto all'attuale.

Possibilità di realizzare architetture distribuita grazie all'utilizzo di unità proxy nelle principali sedi remote.

Supporto al "Low Level Discovery": creazione automatica degli item, trigger e grafici.

Supporto al monitoring di sistemi vmware attraverso il low level discovery.

Supporto al Monitoring di applicazioni java attraverso il modulo "java gateway".

Supporto al Monitoring di pagine web con check sulle funzionalità e tempi di risposta.

Invio di notifiche customizzabili, attraverso l'uso di "macro variabili".

Implementazione di controlli e alert sulle principali piattaforme software DB (Trigger Oracle, MySQL , SQLServer)

La piattaforma KPM dovrà essere fruibile anche tramite App per dispositivi sia iOS che Android. L'App dovrà inoltre supportare la lettura dei tag NFC e dei codici QRcode utilizzati per mappare gli apparati oggetto di censimenti in sede di sopralluogo.

Oltre al monitoraggio degli elementi infrastrutturali, l'evoluzione del KPM deve includere la possibilità di monitorare i servizi dell'Ente e valutare le dipendenze di questi rispetto agli elementi infrastrutturali coinvolti (apparati di livello 2, server, line WAN, linee telefoniche, dispositivi di stampa, processi software ecc.).

L'evoluzione del KPM deve quindi prevedere la possibilità di misurare i servizi, monitorando tutti gli elementi hardware e software che concorrono alla corretta erogazione del servizio. Il monitoraggio, nelle sue componenti procedurali e tecnologiche, dovrà in definitiva consentire una visione top-down dei livelli di servizio inerenti i singoli servizi. A tal fine si dovranno realizzare dei cruscotti direzionali che consentano il monitoraggio degli indici di performance associati

ai servizi selezionati, secondo lo standard ITIL v3. In fase di progettazione esecutiva l'Ente segnalerà almeno un servizio per il quale dovrà essere attivata l'implementazione Service Oriented del KPM e per il quale dovrà essere creato un cruscotto direzionale i cui parametri di performance verranno concordati con il management dell'Ente in fase operativa. In fase di produzione l'ente comunicherà di volta in volta i nuovi Service Oriented da implementare all'interno del sistema di gestione.

Il soggetto aggiudicatario manterrà aggiornate le mappe grafiche della rete e dei servizi ed implementerà il monitoraggio di nuovi apparati.

#### **4.2. Kproxy (Proxy e WebFilter)**

Il sistema proxy utilizza una piattaforma software denominata Kproxy basata su PfSense ver. 2 . Attraverso l'implementazione di Squid-SquidGuard ed all'autenticazione LDAP a dominio , gli utenti sono attribuiti ad un preciso gruppo di abilitazione e attraverso questo possono accedere o meno a determinate risorse web.

Sono attualmente attivi i seguenti gruppi di abilitazione :

Gruppo default (per utenti che non si autenticano a dominio) a cui è concessa la navigazione libera su siti istituzionali determinati all'interno di un elenco sul gruppo stesso

Gruppo Full (per utenti che si autenticano a dominio su un preciso gruppo) a cui è concessa la navigazione libera sul web applicando però delle restrizioni su determinate categorie di siti attraverso SquidGuard

Gruppo Social (per utenti che si autenticano a dominio su un preciso gruppo) che possiede oltre alle abilitazioni del gruppo Full anche la raggiungibilità dei siti social (Facebook, Twitter, ecc) per le attività istituzionali dell'Ente.

Gruppo Super (per utenti che si autenticano a dominio su un preciso gruppo) a cui è concesso l'uso di strumenti di cloud (dropbox, icloud, ecc.)

Il sistema Kproxy conserva i dati di navigazione degli utenti (per ragione di sicurezza e tutela dell'Ente) giornalmente in formato crittografato GPG mediante un chiave pubblica/privata protetta da una passphrase. Il file giornaliero viene inviato ogni notte su un server di repository mentre l'archivio locale complessivo, pari a 14gg, viene ciclicamente sovrascritto.

#### **4.3. Altri applicativi**

In questa sezione vengono descritti sommariamente gli altri applicativi oggi operativi che il soggetto aggiudicatario dovrà manutenere ed aggiornare regolarmente al fine di rendere pienamente funzionali i sistemi.

L'Ente è oggi soddisfatto degli applicativi in essere e dunque mira al loro mantenimento ed aggiornamento evolutivo.

Qualora il soggetto aggiudicatario non sia in grado di manutenere i presenti applicativi, potrà fornirne dei nuovi (a costo zero per l'Ente) di pari o superiori funzioni, ma rimarranno a Suo totale carico tutte le operazioni necessarie a rendere nuovamente operativi i sistemi considerando che non è tollerato un fermo tecnico dell'infrastruttura e dei servizi all'utenza. In particolare, qualora il soggetto aggiudicatario dovesse sostituire gli applicativi, si dovrà occupare di: Implementare la soluzione, prevedendo l'immissione di eventuale hardware/software e licenze (eventualmente necessarie);

Modificare, installare, rimuovere gli agenti presenti sui server e sulle postazioni di lavoro, qualora questi risultassero non compatibili o necessitino di adeguamenti;

Modificare, installare, rimuovere tutti i servizi presenti sui server e sulle postazioni di lavoro, qualora questi risultassero non compatibili o necessitino di adeguamenti;

Recuperare appieno le funzionalità e gli eventuali dati storici dai precedenti applicativi.

Eventuali sostituzioni di elementi di capitolato con software equivalenti devono essere preventivamente approvati dall'Ente.

In ogni caso tutti i software utilizzati in sostituzione e/o integrazione degli esistenti resteranno in possesso dell'Ente anche alla fine del periodo contrattuale.

#### **4.3.1. KLogger**

L'appliance Klogger ha la funzione di raccogliere i dati di accesso ai sistemi dell'Ente effettuati mediante connessione RDP ai server, accesso VPN, accesso alle console, ecc. mantenendo una traccia temporale degli accessi in osservanza delle normative sugli Amministratori di Sistema. Esso effettua degli archivi giornalieri che mensilmente vengono masterizzati su DVD e conservati fino alla scadenza di mantenimento prevista.

I sistemi gestiti inviano i log al Klogger mediante l'ausilio di:

Agent NTsyslog per ambienti Windows

Rsyslog / Syslog-NG per ambienti Gnu/Linux

Il sistema possiede numerose funzioni di ricerca in base a gruppo, utente, data, sistema di origine in formato grafico e analitico

#### **4.3.2. Zimbra**

Zimbra è una piattaforma di collaborazione che consente di condividere tra gli utenti: documenti, contatti, calendari, aree di discussione e posta elettronica.

Il sistema, attualmente in uso, sarà da migrare su hardware di prossima acquisizione e da integrare con il dominio LDAP. Al termine di tali operazioni, a carico del soggetto aggiudicatario, gli utenti effettuano l'autenticazione utilizzando le proprie credenziali di single sign-on.

### **4.4. Condivisione piattaforma tecnologiche e diritti d'uso.**

È richiesta la possibilità, da parte del personale dell'Ente, di intervento su tutte le piattaforme SW adottate per l'implementazione dei servizi di gestione e controllo dell'infrastruttura. Le modalità di intervento verranno concordate all'atto dell'avvio delle attività. In ogni caso le piattaforme (hardware e software) realizzate dovranno rimanere nella piena disponibilità dell'ente anche dopo la scadenza contrattuale; è pertanto richiesto che tutto il codice software sviluppato, trattandosi di piattaforme opensource, rimanga nella piena disponibilità dell'Ente che potrà procedere alla sua evoluzione anche autonomamente. A tal fine è richiesta la piena disponibilità da parte del personale dell'aggiudicatario a operare affinchè tutto il known how necessario alla conduzione delle piattaforme tecnologiche ed al loro sviluppo sia travasato

al personale dell'Ente secondo modelli di training on the job da concordare all'atto dell'avvio delle attività.

#### **4.5. Upgrade hardware e Update software.**

Sarà cura del soggetto aggiudicatario la migrazione dei sistemi attualmente in uso sull'hardware di prossima acquisizione.

L'aggiudicatario dovrà inoltre eseguire l'update software di Vmware Esxi all'ultima release disponibile ed installabile compatibilmente all'hardware (non inferiore comunque alla 5.1). Trattandosi della versione Hypervisor di Vmware ESXi, non è richiesta la fornitura di alcuna licenza d'uso.

È richiesta inoltre l'implementazione di una misura di backup funzionale automatizzata che permetta di disporre delle copie delle VM di un server sull'altro al fine di operare un eventuale avviamento manuale di emergenza delle vm stesse nel caso di un guasto hardware/software di uno dei due server. La gestione degli hypervisor Esxi che ospitano i server applicativi di gestione della rete rimane in totale carico del soggetto aggiudicatario (operazione di recupero backup, avviamento/arresto delle VM, tuning, ecc.)

### **5. Servizi di Assistenza SOC/NOC, Manutenzione, Help Desk**

I servizi richiesti mirano ad affidare globalmente al soggetto aggiudicatario tutte le problematiche relative ai diversi aspetti dei Sistemi IT escludendo l'Ente da qualsiasi coinvolgimento nelle fasi operative. Ciò implica che dal momento dell'apertura di un ticket, relativo ad una segnalazione di malfunzionamento, l'aggiudicatario prende carico della problematica fino al completo ripristino della funzionalità riferendo gli esiti al personale dell'Ente solo alla fine delle operazioni svolte.

#### **5.1. Servizio di Assistenza S.O.C. (System Operation Center) e N.O.C. (Network Operation Center)**

Il SOC ed il NOC del Soggetto aggiudicatario dovranno erogare almeno i seguenti servizi tramite supporto telefonico, remoto via VPN, on site per particolari esigenze e problematiche che l'Ente riterrà opportune:

- Supervisione dei Sistemi e della rete, in particolare analisi degli allarmi e dei flussi di traffico;
- Implementazione nuovi servizi software, File & Print Sharing, gestione quote, autenticazione, ecc.;
- Implementazione nuove regole di firewalling, natting, VPN Ipsec, nuovi segmenti di rete, ecc.;
- Adattamento delle attuali configurazioni del sistema di firewall nel caso in cui l'amministrazione decida di cambiare ISP (es. cambio IP Pubblici) o di integrare nuove linee di telecomunicazione;
- Gestione dei sistemi aziendali (configurazioni, backup, VLAN, ecc.);
- Gestione e configurazione dei collegamenti radio in essere e delle configurazioni relative alla ridondanza ed al routing automatico;
- Implementazioni VLAN sugli apparati di rete, propagazioni, ecc.;

- Tuning del servizio di WebFilter con implementazione nuove regole, eccezioni, blocchi, gruppi di utenti, ecc.;
- Attività di configurazione politiche IAS sui Domain Controller per abilitazioni nuovi profili di accesso;
- Rilievo degli eventi di sistema e di rete, collezione di allarmi;
- Analisi e correlazione di eventi ed allarmi comprensiva di classificazione del problema, creazione di un trouble ticket, trasmissione ed escalation all'ente di assistenza tecnica di 2° livello, specializzato per sottosistemi e responsabile della diagnosi del guasto;
- Tracciamento del problema e della soluzione (Trouble ticketing);
- Costruzione di una base dati informativa (knowledge base), alimentata dal servizio, che consenta il recupero di informazioni catalogate relative ai casi già risolti o in via di risoluzione: velocizza la soluzione di problemi ricorrenti, facilita la manutenzione preventiva;
- Gestione delle configurazioni (inventory management);
- Assicurare che apparati, infrastrutture e parti di scorta siano allineati alle release software aggiornate;
- Esecuzione di backup delle configurazioni di sistemi ed apparati critici e ripristino degli stessi all'esigenza;
- Supervisione delle prestazioni delle componenti IT.
- Estensione delle fasce orarie dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Il personale adibito al supporto dovrà possedere almeno le certificazioni descritte nel relativo paragrafo oltre ad almeno 5 anni di esperienza, certificata da referenze, nell'erogazione di servizi di assistenza e manutenzione su infrastrutture ICT complesse.

Oltre al gruppo di lavoro presso il SOC ed il NOC, il Soggetto aggiudicatario dovrà garantire il supporto on site di una figura professionale di livello Senior, con esperienza decennale certificata e referenziata nella gestione di sistemi informativi presso la pubblica amministrazione.

La figura professionale in questione dovrà farsi carico di coordinare i vari stakeholder, fornendo il supporto e la consulenza necessaria affinché lo sviluppo delle infrastrutture ICT segua le linee guida dell'Ente in merito all'implementazione di nuovi servizi, all'ottimizzazione di servizi in produzione e al monitoraggio dei servizi stessi.

## 5.2. Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione riguarda tutti gli elementi hardware, software e di connettività che costituiscono le varie parti della infrastruttura IT.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere, oltre all'assistenza sistemistica ed alla fornitura della manodopera, anche le attività di analisi necessarie per l'individuazione delle problematiche.

Tutti i sistemi, gli apparati attivi e passivi rimangono in carico all'Ente che fornirà, nel caso di guasto, l'apparato in sostituzione.

Qualora invece l'Ente non disponesse immediatamente dell'apparato in sostituzione, rimarrà in carico al soggetto aggiudicatario la fornitura del relativo

**apparato di cortesia** (per ripristinare la totale funzionalità di rete) per il tempo strettamente necessario ad ottenere il ricambio.

Sono state previste tre distinte tipologie di servizio:

- manutenzione **preventiva**
- manutenzione **correttiva**
- manutenzione **evolutiva**

Nell'offerta tecnica dovranno essere descritte modalità, procedure ed organizzazione che il soggetto aggiudicatario intende porre in essere al fine di garantire i servizi di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva.

#### 5.2.1. Manutenzione Preventiva

La manutenzione preventiva programmata ha lo scopo di eseguire una serie di controlli periodici finalizzati alla verifica dello stato delle infrastrutture, alle performance e alla corretta erogazione dei servizi veicolati sulla rete IP. Dovrà essere prodotto un report su base trimestrale relativamente alle analisi svolte ed ai riscontri ottenuti.

#### 5.2.2. Manutenzione Correttiva

Sono considerati interventi di manutenzione correttiva tutti gli interventi atti a ripristinare le normali condizioni di operatività delle infrastrutture sistemi, rete, fonia, radio e Videosorveglianza a seguito di guasti, problemi o malfunzionamenti riscontrati dal SOC o dal NOC o comunicati all'Help Desk da parte del personale dell'Ente.

Le funzioni di Manutenzione correttiva comprendono:

- la ricezione e l'analisi della richiesta pervenuta al servizio di help desk o al SOC/NOC;
- la riparazione o sostituzione in loco delle componenti guaste;
- la verifica della funzionalità delle componenti sostituite, secondo procedure concordate e documentate;
- Il ripristino delle configurazioni di sistemi ed apparati (snapshot VM, IP management, VLAN, ecc.) e funzionalità di rete;

### 5.3. Manutenzione Evolutiva

Rientrano nell'ambito della manutenzione evolutiva tutti quegli interventi di upgrade hardware e software volti a risolvere bug esistenti o a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Sono interventi di manutenzione evolutiva:

- l'aggiornamento a nuove release software,
- la sostituzione programmata di elementi hardware
- configurazione di sistemi o apparati di rete di nuova implementazione (durante tutto il periodo di contratto) al fine di renderli raggiungibili dal SOC/NOC e renderli disponibili all'interno della piattaforma KPM (Zabbix).

#### 5.4. Servizio di Help Desk

L'Help Desk rappresenterà il punto di accesso unificato a tutte le funzioni di assistenza e centro di attivazione per l'espletamento di tutti i servizi richiesti dall'utenza.

È richiesta l'erogazione di un servizio di Help Desk atto a consentire al personale dell'Ente la possibilità di aprire un ticket e visualizzarne l'evoluzione, dalla presa in carico del personale dell'Help desk fino alla chiusura del ticket, regolato da livelli di accesso come operatore e amministratore, e potrà accedervi solo il personale IT dell'Ente autorizzato.

Il servizio di Help Desk dovrà svolgere, con impiego di personale specializzato, tutte le funzioni che fanno tipicamente parte di un processo di problem management, ed in particolare:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica manifestata, ed avviare una preliminare fase di *problem determination*;
- fornire le dovute informazioni per l'esecuzione di procedure di verifica o ripristino, ed attivare eventuali interventi in assistenza remota;
- attivare il servizio di assistenza tecnica on-site quando necessario;
- coordinare l'intervento di più attori eventualmente coinvolti;
- monitorare i tempi di intervento;

Il servizio di Help Desk dovrà essere accessibile tramite WEB e dalle piattaforme IOS e Android.

Il servizio di Help Desk dovrà disporre di due livelli di intervento all'interno del SOC/NOC:

- un primo livello, da cui parte l'accettazione della chiamata con l'erogazione di un'assistenza immediata e lo smistamento verso un intervento di secondo livello nel caso in cui questo sia necessario;
- un secondo livello, con l'intervento di una figura professionale di livello senior, specialista per la risoluzione di problemi maggiormente complessi.

Il servizio di Help Desk dovrà garantire che lo stato di una chiamata aperta sia puntualmente tracciato al fine di poter essere verificato in qualsiasi momento da parte del personale preposto dall'Ente, e sia tale da prevedere:

- la notifica di esito positivo alla chiusura della chiamata;
- la notifica di mancata risoluzione entro i termini previsti dai livelli di servizio specifici richiesti, con indicazione delle cause di mancata risoluzione e dei tempi altrimenti presunti per la definitiva risoluzione.

La chiusura di un *trouble ticket* dovrà avvenire esclusivamente previa indagine approfondita delle cause che hanno portato ad un malfunzionamento, completo accertamento della definitiva risoluzione e dietro opportuna comunicazione (in relazione al livello di gravità) al personale preposto dall'Ente.

La registrazione delle segnalazioni dovrà tracciare almeno le informazioni minime seguenti:

- identificativo del *trouble ticket*;
- data ed orario di apertura;
- identificativo della sede di origine della segnalazione;
- elenco e numero di sedi e/o connessioni complessivamente coinvolte dal guasto;
- descrizione del problema;
- livello di severità con indicazione di guasto bloccante o non bloccante;

- data ed orario di risposta;
- diagnosi del problema;
- data ed orario di chiusura;
- descrizione della soluzione.

## 6. Altri Servizi richiesti

### 6.1. Infrastruttura VHF/UHF

Essendo ormai critico il servizio di comunicazioni radio di Polizia Municipale e Protezione Civile si prevede di estendere i servizi sopra descritti anche ai componenti in uso come da elenco in tabella 5 oltre che dei sistemi radianti posti nelle sedi sotto elencate.

#### Elenco delle sedi VHF/UHF

Vigili Urbani Sala Operativa	Protezione Civile Sala Operativa	Serbatoio contrada Selvaggio
Serbatoio comunale Marina di Ragusa	Porto Marina di Ragusa Sala Op. Prot. Civile	Ragusa c.da Bussello

Tabella 1 - Elenco Sedi

Si richiede altresì la disponibilità di siti di trasito per il mantenimento dei collegamenti radio tra le sedi in elenco.  
L'amministrazione si riserva la facoltà di verificare preventivamente i siti proposti al fine di valutarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

## 7. Requisiti professionali

Il personale adibito al supporto dovrà possedere i requisiti di certificazione ITILv3 e avere almeno 5 anni di esperienza nell'erogazione di servizi di assistenza e manutenzione su infrastrutture ICT complesse.

È richiesta la presenza di una figura professionale con la certificazione specialist e professional sul software Zabbix.

Oltre al gruppo di lavoro presso il SOC/NOC, il Soggetto aggiudicatario dovrà garantire il supporto on site di una figura professionale di livello Senior, con esperienza decennale nella gestione di sistemi informativi presso la pubblica amministrazione.

La figura professionale residente dovrà farsi carico del coordinamento tra i vari stakeholder, fornendo il supporto e la consulenza necessaria affinché lo sviluppo delle infrastrutture ICT segua le linee guida dell'Ente in merito all'implementazione di nuovi servizi, all'ottimizzazione di servizi in produzione e al monitoraggio dei servizi stessi.

In particolare il supporto on site di livello senior si dovrà occupare di pianificare e implementare la migrazione della piattaforma KPM in un sistema in grado di monitorare i processi, funzionale quindi a misurare l'efficienza dell'Ente secondo metodologie di business intelligence.

In fase di offerta il concorrente dovrà illustrare il modello gestionale ed organizzativo previsto per implementare i servizi richiesti.

Dovrà inoltre dare evidenza della struttura tecnico-organizzativa utilizzata fornendo in particolare:

- L'organigramma funzionale del gruppo di lavoro deputato a erogare i servizi di SLA richiesti;
- Il Curriculum vitae analitico delle figure professionali previste con dettaglio delle certificazioni possedute

Le certificazioni professionali minime richieste, oltre che alle referenze sulle esperienze maturate, sono:

- Certificazione Specialist e Professional sul software Zabbix.
- Certificazione Cisco CCNA Security e Cisco CCNA Routing e Switching.
- Certificazione ITLv3 foundation

## **8. Desktop Outsourcing**

L'amministrazione al fine di assicurarsi il buon funzionamento del parco personal computer esistente nell'Ente, richiede all'aggiudicatario l'impiego di una risorsa in grado di assicurare un tempestivo ripristino della funzionalità dei Personal Computer, effettuando interventi di assistenza e manutenzione on-site, gli eventuali ricambi verranno forniti da questo Ente.

A tal fine richiede di esprimere la migliore offerta relativamente ad un monte giornate costituito da 100 gg/risorsa su base annua, la giornata lavorativa sarà considerata di 5 ore, l'impiego della risorsa da definirsi in base alle esigenze dell'Ente dovrà operare on-site su richiesta della stazione appaltante con preavviso massimo pari a 1 giorni lavorativo e verranno contabilizzate a consumo. Alla stazione appaltante non è consentito l'affidamento in subappalto.

## **9. Outsourcing Assistenza sistemistica specialistica**

L'amministrazione al fine di assicurarsi le risorse professionali necessarie a garantire l'evoluzione tecnologica del parco macchine necessaria ad abilitare l'implementazione del processo di informatizzazione previsto dall'Ente in aderenza con le direttive programmatiche previste dall'agenda digitale e dal piano di indirizzo, richiede all'aggiudicatario la costituzione di un team di specialisti in grado di assicurare copertura progettuale a garantire l'evoluzione tecnologica dell'infrastruttura ICT interessata dai servizi di assistenza e manutenzione.

A tal fine richiede di esprimere la migliore offerta relativamente ad un monte giornate costituito da 100 gg/risorsa su base annua. Le risorse dovranno operare on-site su richiesta della stazione appaltante con preavviso massimo

pari a 3 giorni lavorativi e verranno contabilizzate a consumo. Non è quindi fatto obbligo alla stazione appaltante di utilizzare il monte ore a disposizione. Alla stazione appaltante non è consentito l'affidamento in subappalto.

## 10. Livelli di servizio (SLA)

Vengono definite n.2 tipologie di strutture:

- **Struttura Critica**
  - Sede Centrale di Corso Italia
  - Sedi di Via Mario Spadola e Cupoletti
- **Struttura Non Critica**
  - Tutte le altre sedi

Vengono definiti n.3 tipologie di guasti:

- **Guasto Bloccante Grave:** una guasto è da considerarsi tale quando influisce sulla regolare attività dell'Ente su una delle sedi identificate come "Critica" e quindi sulla corretta erogazione dei servizi, determinando un danno o un fermo alle attività;
- **Guasto Bloccante Lieve:** una guasto è da considerarsi tale quando influisce sulla regolare attività dell'Ente limitatamente ai servizi erogati presso una struttura identificata come "Non Critica" causando interruzioni sulla corretta erogazione dei servizi e determinando un fermo parziale delle attività.
- **Guasto Non Bloccante:** sono considerati tali i guasti che non determinano l'impossibilità ad erogare un servizio, bensì un livello di operatività ridotta.

Tipo Struttura	Tipo Guasto	Copertura oraria	Tempo di presa in carico	Tipo apertura ticket	Tempo di risoluzione
<b>Critica</b>	<b>Bloccante Grave</b>	8-20 dal Lun al Ven	entro 30 min. dal ticket	Telefonico SOC/NOC su num. reperibile WEB HelpDesk	<b>entro 3 ore lav. dalla presa in carico</b>
	Bloccante Lieve	8-20 dal Lun al Ven		Telefonico SOC/NOC WEB HelpDesk	<b>entro 3 ore lav. dalla presa in carico</b>
	Non bloccante	8-20 dal Lun al Ven.		WEB HelpDesk	<b>entro 1g. lav. dalla presa in carico</b>
<b>Non Critica</b>	<b>Bloccante Lieve</b>	8-20 dal Lun al Ven.		WEB HelpDesk	<b>entro 1g. lav. dalla presa in carico</b>

	Non bloccante	8-20 dal Lun al Ven.		WEB HelpDesk	entro 2gg. lav. dalla presa in carico
--	------------------	-------------------------	--	--------------	--

Tutte le richieste aperte tramite Help Desk e che non riguardano  
essenzialmente quasti fisici agli apparati (es. richiesta di configurazione  
Firewall, NAT ,VPN, LDAP, WebFilter, ecc.) , vengono trattati con lo **SLA Non  
Critico - Bloccante.**

## 11. Penalità

Le penalità hanno come riferimento il rispetto dei tempi di intervento e risoluzione rispetto agli SLA sopra definiti.

Per la struttura Critica e quanto Bloccante Grave, verrà applicata la  
penale pari a Euro 100,00 per ogni 2 ore di ritardo oltre ad un reclamo  
scritto.

Per la struttura Critica e quanto Bloccante Lieve, verrà applicata la  
penale pari a Euro 50,00 per ogni 2 ore di ritardo oltre ad un reclamo scritto.

Per le altre tipologie di SLA, verrà applicata una penale pari a Euro 80,00 al  
giorno oltre ad un reclamo scritto.

Al quarto reclamo scritto su base annua, l'Ente si avvarrà della rescissione del  
contratto e l'applicazione dell'addebito dei danni subiti.

Ad ulteriore verifica delle attività svolte, potranno essere desunti i valori di  
disponibilità dalla piattaforma di gestione proattiva.

## 12. Criteri di aggiudicazione

Al prezzo più basso espresso con unica percentuale di ribasso su entrambe le  
voci costituenti l'oggetto dell'appalto di cui al paragrafo 2, previa verifica ed  
approvazione del progetto proposto e delle certificazioni professionali in  
possesso del soggetto aggiudicatario.