

*Allegato C) alla delibera di G.U. n. 19/2011*

## Unione dei Comuni dell'Alto Cilento

Direzione Generale

Procedura aperta per l'affidamento per la realizzazione di una rete intercomunale e tecnologica del Comune di Agropoli e dell'Alto Cilento

### Capitolato Speciale

## **INDICE**

### **A. PREMESSA**

### **B. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

- B.1 Oggetto
- B.2 Durata ed inizio delle attività

### **C. DESCRIZIONE START-UP**

- C.1 Applicativi e Basi Dati (GSW)
- C.2 Sistemi , reti e sicurezza (GMR, GSI, MSI, SIL,SIF)

### **D. MODALITÀ DI GESTIONE DEL PROGETTO E CONTROLLO DEL CONTRATTO**

- D.1 Pianificazione del progetto
- D.2 Esecuzione, Controllo e Rendicontazione
- D.3 Gestione delle informazioni relative al patrimonio applicativo e al parco macchine
- D.4 Documentazione della fornitura
- D.5 Proprietà delle Componenti
- D.6 Personale
- D.7 Controllo del contratto
- D.8 Responsabilità civile del Fornitore

### **E. COLLAUDI**

### **F. OFFERTA TECNICA**

### **G. FORNITURA**

- G.1 Hardware
- G.2 Software di base
- G.3. Sistemi
- G.4. Software applicativo

## **A. PREMESSA**

Il Sistema Informatico (S.I.) rappresenta da tempo per l'Amministrazione uno strumento strategico per il cambiamento e per assicurare l'efficienza degli uffici; l'emanazione di alcuni provvedimenti legislativi, tra i quali le prescrizioni in materia di e-government e le disposizioni in materia di federalismo fiscale, che hanno impatto sui flussi informativi della gran parte delle Amministrazioni Pubbliche tra cui gli enti locali, rendono necessaria per l'Amministrazione una reimpostazione strutturale del S.I., per renderlo rispondente alle nuove e più cogenti esigenze di completezza, tempestività ed affidabilità delle informazioni. In particolare l'Amministrazione ha necessità di garantire l'aggiornamento tecnologico dei servizi informatici ed adeguare i flussi informativi nel territorio dell'Unione, nonché verso altre Amministrazioni ed utenti esterni. L'Amministrazione inoltre deve assicurare che il S.I. operi sempre correttamente e sia costantemente in linea con le evoluzioni delle normative del settore dell'informazione (privacy, documentazione amministrativa e protocollo informatico, codice per l'amministrazione pubblica digitale, ecc.)

L'Amministrazione Comunale intende dotarsi di un S.I. per:

- consentire la gestione e conduzione dei sistemi e garantire il corretto ed efficace funzionamento delle applicazioni, dei sistemi serventi, dei sistemi periferici e delle reti di telecomunicazione;
- far fronte alla pianificazione dello sviluppo tecnologico dell'hardware e delle applicazioni, assicurando un adeguato aggiornamento delle citate componenti in relazione alla manutenzione adeguativa e correttiva per quanto riguarda le applicazioni già operanti e alla manutenzione dei sistemi hardware necessaria a contrastare il veloce degrado di tali apparecchiature in rapporto al progresso tecnologico;
- Il Sistema è finalizzato al raggiungimento di una organizzazione di flusso informativo di un welfare campano, quindi per la gestione dei servizi sociali all'utenza dell'Unione, servizi alle imprese e ai cittadini (pratiche urbanistiche e tributarie), la gestione corretta della documentazione, del sistema contabile ai fini di un controllo di gestione, un Sistema Informativo Territoriale integrato ai dati gestiti dal sistema informativo in oggetto e un portale di informazione e formazione sia per gli enti appartenenti all'Unione sia per l'informazione e la formazione di studenti e imprese.
- in particolare i servizi di gestione del S.I. includono la gestione e conduzione di sistemi serventi e periferici, la gestione del parco applicativo e l'assistenza, tramite i servizi di help-desk e di assistenza in loco agli utenti del S.I.;
- sono inclusi nella fornitura tutti i servizi di approvvigionamento dell'hardware e delle configurazioni di rete e sei sistemi, nonché la gestione della sicurezza informatica.

## **B. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

### **B.1 Oggetto**

Obiettivo della fornitura è la fornitura dei sistemi, della rete dell'Unione, chiavi in mano.

Al Fornitore in particolare si richiedono:

- Fornitura applicativi e Basi Dati (GSW).
- Fornitura di sistemi, reti e sicurezza (GSI, MSI, GMR, SIL e SIF)

Le sigle tra le parentesi indicano le classi di riferimento di fornitura delle linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT definite CNIPA.

I requisiti e le modalità sono specificati nel successivo paragrafo C.

### **B.2 Durata ed inizio delle attività**

Il periodo di durata contrattuale è fissato in ventiquattro mesi dalla data di inizio attività. A partire dalla data di inizio attività, che verrà comunicata dall'Amministrazione a seguito dell'aggiudicazione, il Fornitore dovrà procedere all'acquisizione delle conoscenze necessarie per poter subentrare al Fornitore uscente nella erogazione di tutte le componenti della fornitura per l'evoluzione e gestione del S.I., secondo i requisiti indicati nel successivo paragrafo C. Tale fase dovrà completarsi nel tempo massimo di 180 giorni dalla data di inizio attività.

L'Amministrazione si riserva di ricorrere, entro i tre anni successivi alla stipulazione del contratto, a procedura negoziata per attività consistenti nella ripetizione di forniture analoghe a quelle già affidate al Fornitore, secondo quanto previsto all'art. 57, comma 5, lett. b) del D. Lgs. 163/2006.

## **C. DESCRIZIONE START-UP**

### **C.1 Applicativi e Basi Dati (GSW).**

Lo Start-up comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e delle loro relative basi-dati.

In questo contesto viene definita "applicazione" una qualsiasi realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità all'Amministrazione.

Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un database a cui l'applicazione fa riferimento.

#### **Obiettivi**

Gli obiettivi di una fornitura GSW sono così definiti:

- prendere in carico l'applicativo e la relativa base-dati;
- gestire l'applicazione e le relativa base-dati dal punto di vista operativo:
  - avvio dell'applicazione;
  - chiusura dell'applicazione;
  - abilitazione degli utenti all'applicazione;
  - back-up dei dati;
  - restore dei dati;
  - raccolta degli indicatori dell'applicazione e relativa reportistica;
  - raccolta e smistamento delle segnalazioni di anomalia;
  - gestire l'evoluzione dell'applicazione e della base-dati:
  - installazione di nuove versioni o aggiornamenti;
  - tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/nuove versioni installate;
- gestire la terminazione dell'applicazione e della base-dati;
- amministrare gli application server su cui le applicazioni sono installate;
- amministrare i data-base server su cui i data-base sono installati.

La fornitura prevede la creazione, laddove necessario, e la manutenzione gli schemi logici e fisici di tutte le basi di dati dell'Amministrazione sia su supporto magnetico che cartaceo.

### **C.2 Sistemi, reti e sicurezza ( GSI, MSI, GMR, SIL, SIF)**

Lo Start-Up si articola in cinque funzioni principali: Avvio dei sistemi (GSI e MSI), avvio delle reti (GMR), sicurezza logica (SIL) e sicurezza fisica (SIF).

#### **Start-up dei sistemi**

L'infrastruttura hardware e software che ospita il S.I. è di proprietà dell'Amministrazione e al Fornitore è richiesto di gestire detta infrastruttura nel rispetto dei livelli di qualità definiti dall'Amministrazione, impiegando i mezzi e le modalità più idonei per prestare il servizio nel rispetto dei requisiti richiesti.

Lo start-up riguarda l'avvio dei sistemi server centrali e periferici che costituiscono l'infrastruttura hardware e software del S.I. dell'Amministrazione. L'architettura tecnica ed applicativa è descritta nell'Allegato Tecnico del presente capitolato.

Nella categoria "server centrali" rientrano tutti i calcolatori e tutte le periferiche (ad es. di stampa, memorie di massa) che si trovano presso gli Uffici dell'Amministrazione e i server infrastrutturali utilizzati per l'erogazione di servizi.

Nella categoria "sistemi periferici" rientrano sistemi server applicativi (calcolatori e periferiche ad essi collegati) utilizzati per la fruizione di servizi applicativi e server di workgroup (quali file server, print server, ecc.) adibiti a gruppi di utenti afferenti ai sistemi informativi locali.

Il Fornitore dovrà prendere in carico tutti i sistemi hardware e software presenti a livello centrale ed a livello periferico, dettagliatamente descritti nell'Allegato Tecnico e ubicati in locali in uso dell'Amministrazione nel rispetto dei contratti in essere con i sub-Fornitori.

Il patrimonio applicativo dell'Amministrazione è costituito dal software acquisito con questa fornitura e dalle licenze d'uso relative agli applicativi acquistati da altri fornitori. Ogni altro software di ambiente a supporto degli applicativi o qualsiasi ulteriore software che il Fornitore intenda installare sui sistemi dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione che provvederà ad acquisirlo, ne manterrà la proprietà e metterà a disposizione del Fornitore le licenze d'uso. Comunque il Fornitore, laddove ritenesse opportuno, potrà acquistare per proprio conto e sarà proprietario di tutto il software d'ambiente che ritiene utile a migliorare la propria organizzazione e l'erogazione dei servizi, previa comunicazione all'Amministrazione. Analogamente, si intende mantenere la proprietà di tutto l'hardware in suo possesso già in esercizio o già acquistato nel periodo antecedente alla erogazione dei servizi di outsourcing da parte del Fornitore.

Lo start-up dei sistemi dovrà comprendere l'esecuzione di tutte le fasi connesse all'avvio, ed in particolare:

- Gestione operativa delle malfunzioni HW e SW
- Gestione operativa delle prestazioni
- Conduzione operativa e monitoraggio (Configurazione ed Amministrazione dei server;
- Monitoring e fault management dei server ove consentito dal costruttore; Change management; Software distribution; Gestione stampe centralizzate; User management)
- Gestione operativa dello storage (Backup & Restore; Ripristino dati)

### **Start-up delle reti**

Lo start-up dovrà essere progettato al fine di garantire la corretta funzionalità della connettività TLC. In particolare esso:

- consente la gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete dell'Amministrazione (reti locali, apparati attivi, VPN IP, ecc.);
- coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità della rete e/o apparati TLC;
- provvede alla sostituzione di sistemi/componenti difettosi;
- prevede la disponibilità di mappe di rete aggiornate in grado di rendere visibile la situazione infrastrutturale delle sedi connesse;
- effettua il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità della rete;
- effettua il monitoraggio costante delle prestazioni;
- assicura l'effettuazione degli interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi di interconnessione;
- fornisce un sistema di rendicontazione della fornitura;

### **Sicurezza logica**

Lo start-up della sicurezza logica dovrà essere progettato tenuto conto dei seguenti obiettivi:

- reagire prontamente ed efficacemente agli eventi di sicurezza segnalati dai canali stabiliti (monitoraggio, help desk, canale esterno);
- fornire le statistiche sugli eventi registrati al fine di identificare carenze di sicurezza e definire le azioni necessarie alla riduzione del rischio;
- mettere tempestivamente in atto gli aggiornamenti necessari per l'efficace funzionamento delle componenti esistenti;
- accogliere le richieste inoltrate dal supporto di 1° livello e risolvere i problemi di assistenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza nelle modifiche alle configurazioni richieste;
- controllare ed analizzare, in modalità centralizzata, i dati ad esempio i log dei sistemi.

Le principali attività che caratterizzano la gestione della sicurezza logica sono:

- Monitoraggio degli eventi significativi per la sicurezza, evidenziati durante l'erogazione della fornitura;

- Gestione delle emergenze attraverso l'uso efficace degli strumenti adottati per l'erogazione della fornitura;
- Aggiornamento delle componenti critiche per l'infrastruttura.

Il monitoraggio è l'attività di rilevazione di eventi ed allarmi critici per la sicurezza informatica. Ogni allarme o evento ed eventuali richieste da parte dell'Help Desk innescano l'attività di gestione delle emergenze, che si prefigge la rapida ed efficace risoluzione delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura.

Altra attività importante è l'aggiornamento dei sistemi della sicurezza che avviene solitamente a seguito delle disponibilità di nuovi aggiornamenti da parte dei fornitori dei prodotti. Questa attività ha l'obiettivo di prevenire tempestivamente eventuali nuove minacce o di integrare i dati indispensabili al funzionamento del servizio. L'aggiornamento interagisce con la Manutenzione dei sistemi. In tale contesto il Fornitore dovrà elaborare direttive in materia di protezione dei dati personali secondo la normativa del Codice della privacy da concordare con il Responsabile del contratto dell'Amministrazione o suo referente.

I dati raccolti durante lo svolgimento delle attività eseguite nell'ambito dell'erogazione della fornitura sono aggregati ed elaborati durante l'attività di reporting. I risultati dell'attività sono utilizzati per individuare le aree di intervento nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio. I miglioramenti individuati saranno attuati nell'ambito della Gestione Sistemi.

In particolare la progettazione della fornitura dovrà tener conto delle considerazioni anzidette e contenere indicazioni:

- per attuare la politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, ecc.), provvedendo anche alla loro gestione sistemistica ed alla manutenzione (gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale).
- per provvedere ad una gestione efficace delle contromisure atte a contrastare la diffusione dei codici malevoli, quali virus o worm su sistemi sia client (postazione di lavoro) che server.
- per provvedere alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server rilevanti per l'Amministrazione, in termini di sistema operativo e applicazioni di base.

### **Start-up della sicurezza fisica**

Lo start-Up della sicurezza fisica dovrà essere progettato tenuto conto dei seguenti obiettivi:

- proteggere le aree, impedendo accessi non autorizzati, danni e interferenze agli ambienti, danneggiamento delle informazioni e impedimento allo svolgimento dei servizi e dei processi IT;
- proteggere gli apparati mediante la prevenzione di perdite, danni, manomissione degli investimenti e interruzione delle attività;
- prevenire la possibilità di manomissione o di furto delle informazioni e degli strumenti di elaborazione;
- prevenire e segnalare situazioni di rischio derivanti da carenze infrastrutturali (ad esempio stato degli impianti di condizionamento o altre cause).

## **D. MODALITÀ DI GESTIONE DEL PROGETTO E CONTROLLO DEL CONTRATTO**

### **D.1 Pianificazione del progetto**

Il Fornitore dovrà predisporre il Progetto relativo alla pianificazione e gestione di tutta la fornitura richiesta dal presente capitolato. Il Progetto dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

- una sezione contenente le modalità di pianificazione, realizzazione, gestione ed esecuzione della fornitura in conformità alla descrizione degli stessi di cui al paragrafo D;

- una sezione contenente l'organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste, indicazione dei profili, ruoli e responsabilità del personale coinvolto (in conformità al seguente paragrafo E.6 del Personale), carichi di lavoro, ed eventuali risorse materiali;
- una sezione del progetto dedicata al programma temporale dello stesso (piano del progetto), con l'individuazione delle attività, delle loro relazioni e per ciascuna di esse, i tempi necessari per completarle con annessa analisi dei rischi e dei problemi associati alle varie fasi;
- una sezione del progetto dovrà contenere indicazione degli obiettivi di qualità:
  - le metriche per la misura della qualità effettivamente fornita, a fronte di quella attesa, inclusi i valori di soglia per le misure da svolgere che tengano conto delle indicazioni espresse in merito ai livelli di fornitura, di cui al paragrafo D;
  - i controlli da svolgere internamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi momenti di verifica, incluse le specifiche responsabilità riguardo alla gestione delle non conformità, alla gestione delle configurazioni;
  - metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera.

Il Progetto dovrà essere presentato in fase di offerta e revisionato:

- a valle del periodo di transizione per la taratura delle penali e azioni contrattuali;
- ad ogni trimestre della durata dell'intera fornitura affidata.

Nel corso della esecuzione del contratto il Progetto sarà utilizzato dal Fornitore come Piano della fornitura, ovvero per regolare tempi e modi di esecuzione di attività proprie dell'intera fornitura. Ciascuna edizione del Piano di progetto dovrà essere sottoposta all'accettazione dell'Amministrazione.

## **D.2 Esecuzione, Controllo e Rendicontazione**

Per tutta la fornitura che segue una modalità di erogazione basata su pianificazione preventiva (manutenzione adeguativa e correttiva, manutenzione sistemi ecc. ) il Fornitore dovrà svolgere le attività previste nel rispetto del Progetto (Piano del servizio) accettato dall'Amministrazione.

Con riferimento alle attività pianificate ed approvate dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà presentare con cadenza trimestrale, entro dieci giorni solari dalla scadenza di ciascun trimestre, un Rapporto di riepilogo delle prestazioni effettuate nel trimestre ovvero un documento che consenta di controllare le attività effettuate rispetto a quelle pianificate. Il documento approvato dall'Amministrazione autorizzerà il pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati in ciascun trimestre di riferimento.

## **D.3 Gestione delle informazioni relative al patrimonio applicativo e al parco macchine**

Si tratta della gestione e controllo delle informazioni relative all'installato. Le informazioni da gestire riguardano le componenti hardware e software e le relative informazioni di configurazione.

In particolare il Fornitore dovrà:

- aggiornare l'inventario centralizzato relativo all'installato hardware e software;
- definire il processo necessario a garantire il costante mantenimento e aggiornamento delle informazioni relative all'installato;
- gestire le garanzie relative ai componenti hardware;
- gestire le licenze relative al software, per quanto concerne gli adempimenti tecnici, gli aggiornamenti e le versioni del software sviluppato ad hoc.
- Il sistema software per la gestione del patrimonio informativo dell'installato già in uso presso l'Amministrazione potrà essere sostituito dal Fornitore previa accettazione da parte dell'Amministrazione con garanzia delle seguenti prescrizioni:
- se la nuova piattaforma è migliorativa in termini di prestazioni, sicurezza e contenuto informativo aggiuntivo rispetto alla base dati in uso;
- con la garanzia della conservazione e dell'integrità della base dati già in uso;
- il sistema di gestione dovrà permettere una verifica immediata, da parte dell'Amministrazione della consistenza e dello stato di tutti i calcolatori, le periferiche, le apparecchiature di rete, il software di

base e d'ambiente, il software applicativo ed in generale di tutte le apparecchiature ed i prodotti utilizzati dal Fornitore per l'erogazione della fornitura oggetto del contratto.

Referenti autorizzati dell'Amministrazione dovranno potere accedere a tutte le informazioni con modalità "in linea" al software di gestione dell'installato e ad eventuali altri software connessi con la gestione dei servizi in uso da parte del Fornitore.

#### **D.4 Documentazione della fornitura**

Per tutti i servizi oggetto del contratto, il Fornitore dovrà produrre, aggiornare in corso d'opera, gestire e consegnare all'Amministrazione entro sessanta giorni dalla data di inizio attività la documentazione di progetto definita "indispensabile" di cui alle singole attività di progettazione dei 5 servizi richiesti come da paragrafo D.

Detta documentazione dovrà comprendere:

- le specifiche della fornitura, che descrivano chiaramente le sue caratteristiche;
- le specifiche di realizzazione, che descrivano le modalità di realizzazione della fornitura, i requisiti delle risorse hardware, software ed umane utilizzate per svolgere l'appalto;
- le specifiche di controllo della qualità del servizio, che descrivano metodi, strumenti, risorse, per la misura delle caratteristiche di qualità della fornitura.

Tutta la documentazione prodotta, in formato cartaceo e/o elettronico, dovrà essere consegnata all'Amministrazione e rimarrà di proprietà della stessa con indicazione dell'ubicazione fisica presso i locali dell'Amministrazione.

#### **D.5 Proprietà delle Componenti**

Le componenti infrastrutturali (hardware, software di base, apparati di rete) operanti al momento dell'affidamento dell'appalto al Fornitore sono di proprietà dell'Amministrazione Comunale.

Le componenti del software applicativo sviluppato per la manutenzione adeguativa e correttiva (componenti di sistema, programmi di installazione / configurazione, procedure di gestione, manualistica, ecc.), rimangono di proprietà dell'Amministrazione.

Le componenti acquisite nel corso del contratto sono di proprietà dell'Amministrazione il cui approvvigionamento è stato validato e autorizzato dalla stessa.

#### **D.6 Personale**

Verrà nominato da parte dell'Amministrazione un "Responsabile di Contratto" mandatario del colloquio con i/il "Responsabile di Contratto" del Fornitore.

All'interno di ogni attività realizzativa e di test dovrà essere possibile al Responsabile di Contratto o suo referente dell'Amministrazione l'accesso a tutti gli ambienti di gestione e conduzione del S.I. e la partecipazione ai gruppi di lavoro congiuntamente con il personale del Fornitore.

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile del contratto con inquadramento aziendale di responsabile di commessa / progetto. Tale figura avrà la responsabilità di tutte le problematiche in essere.

Tutto il personale impiegato dovrà avere un regolare rapporto di lavoro nel rispetto delle vigenti normative in materia di lavoro.

L'offerta dovrà contenere indicazioni dell'organizzazione dell'appalto per assicurare la continuità dei servizi mediante sostituzioni di personale nei casi di assenza previsti nei rapporti contrattuali.

#### **D. 7 Controllo del contratto**

Dopo l'aggiudicazione dell'affidamento del servizio l'Amministrazione stipulerà il contratto di fornitura con il Fornitore aggiudicatario tenuto conto del presente capitolato e del Progetto presentato dal Fornitore aggiudicatario.

Il Responsabile del contratto dell'Amministrazione o suo referente curerà i rapporti con il Responsabile del contratto del Fornitore incluse le attività amministrative e tecniche di gestione dei contratti con i sub-fornitori a seguito di attestazione di verifica degli interventi svolti da parte del Fornitore sugli interventi svolti dai sub-fornitori.



Il Responsabile del contratto dell'Amministrazione o suo referente potrà dare disposizioni e indicazioni anche verbalmente in merito alle modalità e tempi di svolgimento dell'appalto. Le comunicazioni formali tra le parti potranno avvenire a mezzo lettera, posta elettronica e fax.

Il Fornitore rilascia all'Amministrazione il Rapporto di riepilogo delle prestazioni effettuate con periodicità trimestrale al fine di valutare le prestazioni raggiunte ed eventualmente applicare le penali previste.

Di particolare importanza sarà il ruolo del Responsabile del contratto del Fornitore che durante le fasi di attivazione dell'appalto (dalla data di inizio attività comunicata dall'Amministrazione) dovrà collaborare con i referenti dell'Amministrazione e con il Fornitore uscente per assicurare un veloce trasferimento delle consegne (software e hardware) entro 15 gg. dall'avvio dell'appalto (periodo di presa in carico).

Il Fornitore dovrà dare evidenza dello stato dell'appalto attraverso incontri periodici con il Responsabile del contratto dell'Amministrazione e/o suoi referenti e presentare formali comunicazioni relative a richieste di approvvigionamento delle risorse strumentali, di competenza dell'Amministrazione, necessarie al buon funzionamento del servizio ed al contrasto del degrado del livello di sicurezza dei sistemi informatici.

Per il periodo di presa in carico dell'appalto le penali non verranno applicate, per il mese successivo il degradamento del livello di qualità dei servizi non comporterà l'applicazione automatica della penale che verrà esaminata dalle parti per determinare le cause e le azioni correttive adeguate (periodo di transizione). L'applicazione di eventuali penali potrà avvenire soltanto trascorso il periodo di transizione.

L'attività di presa in carico dell'appalto comprenderà in sintesi:

- organizzazione del personale;
- raccolta della documentazione tecnica;
- sessioni formali per il passaggio delle conoscenze e delle consegne con il Fornitore uscente e con il Responsabile del contratto dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di costituire un comitato di controllo di composizione mista tra Unione dei Comuni Alto Cilento e il Fornitore con lo scopo di monitorare l'andamento della fornitura, di evidenziare problemi insorgenti derivanti da nuove esigenze o dal miglioramento dell'appalto, di proporre soluzioni preventive a potenziali controversie o, di contro, di definire in maniera trasparente i punti di accordo e di disaccordo.

Per le nuove esigenze in relazione alle modalità di erogazioni dei servizi o per l'incremento degli stessi il Comune potrà richiedere al Fornitore di presentare una propria proposta corredata dei corrispettivi e delle altre condizioni per l'attuazione delle modifiche.

Il corrispettivo dell'intero servizio sarà quello indicato dal Fornitore aggiudicatario precisato nell'offerta. Detto corrispettivo verrà corrisposto con cadenza trimestrale anticipata a titolo di acconto, a decorrere dalla data di inizio attività comunicata dall'Amministrazione, previa presentazione di regolare fattura da liquidare entro 30 giorni dal ricevimento della stessa.

In sede di liquidazione del trimestre successivo verrà svolto il controllo e le verifiche delle prestazioni effettuate con eventuale applicazioni delle penali, con esclusione del periodo transitorio, relative al trimestre trascorso.

Per esigenze straordinarie dell'Amministrazione potranno essere concordati periodi lavorativi eccedenti gli orari previsti come da paragrafo D e per la corresponsione e liquidazione delle prestazioni si applicheranno le stesse modalità di liquidazione delle prestazioni ordinarie come sopra citato.

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dietro verifica del rispetto da parte del Fornitore degli adempimenti connessi con il personale dello stesso in relazione alle prestazioni concernenti la fornitura del presente capitolato dietro presentazione della documentazione prevista ai sensi di legge.

#### **D. 8 Responsabilità civile del Fornitore**

Il Fornitore è responsabile e solleva l'Amministrazione da ogni responsabilità per danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, a persone o beni, derivanti o connessi a omissioni, negligenze o altre

inadempienze nell'esecuzione del contratto, subiti dall'Amministrazione, dal suo personale nonché da terzi.

A fronte di tali responsabilità, il Fornitore si obbliga a stipulare, o a depositare all'Amministrazione se già stipulata, una polizza assicurativa a copertura del rischio di responsabilità civile per lo svolgimento delle attività contrattuali.

Tale polizza dovrà avere la durata almeno pari a quella del contratto e dovrà essere prorogabile fino al completo adempimento delle prestazioni contrattuali.

Il Fornitore resta responsabile anche per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati.

#### **E. COLLAUDI**

I servizi oggetto del presente Capitolato saranno sottoposti a collaudo secondo modalità stabile dall'Amministrazione.

Le operazioni di collaudo consisteranno nella verifica del modello di funzionamento dei servizi e di quanto altro necessario per l'erogazione dei suddetti servizi.

Saranno oggetto di collaudo in particolare:

- sistemi e manutenzione adeguativi e correttiva
- inventario e delle configurazioni.

Le attività di collaudo verranno svolte in contraddittorio con un rappresentante designato dal Fornitore. Le specifiche di collaudo, laddove previste, dovranno essere redatte dal Fornitore e sottoposte preventivamente all'Amministrazione.

Tale documento, una volta accettato dall'Amministrazione, rappresenterà una guida per il collaudo.

Ove il collaudo non risulti positivo in tutto o in parte, il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati nei venti giorni successivi.

#### **F. OFFERTA TECNICA**

I Fornitori partecipanti in sede di offerta tecnica dovranno presentare un Progetto come descritto al paragrafo E.1 che descriva in dettaglio le soluzioni proposte per lo svolgimento del servizio, nel rispetto di quanto indicato nel presente capitolato.

Il Progetto dovrà contenere i servizi e le prestazioni da considerare inserite nel prezzo del servizio di base.

Per favorire il lavoro della commissione si ritiene opportuno introdurre un limite massimo di pagine del Piano di Progetto pari a 200 in formato carta A4.

I requisiti di ammissione e i criteri di aggiudicazione del servizio sono contenuti nel disciplinare di gara.

#### **G. FORNITURA**

##### **G.1 Hardware**

La fornitura hardware dovrà rispettare le seguenti caratteristiche minime, quindi le marche e i modelli sono da considerarsi come riferimento. Si potranno quindi fornire attrezzature anche di marca e modelli diversi ma con caratteristiche minime equivalenti.

<b>Codice produttore</b>	<b>Prodotto</b>	<b>Num.</b>
AF002A	HP Rack 10642 G2 Shock Pallet	1
470065-206	DL360G6 E5520,4G,SAS/SATA,P410i,DVD-R	3
KTH-PL313/8G	KINGSTON - 8GB 1333MHz Reg ECC Module	3
507125-B21	HP 146GB 10K 6G 2.5 SAS DP HDD	6
458492-B21	HP NC382T PCI Express Dual Port Multif.Gigabit Server Adapter	3
UA007E	Electronic HP Care Pack Next Business Day Support 5Y	1
AJ948A	HP StorageWorks Modular Smart Array 2012	1
AJ803A	HP StorageWorks MSA2300i Controller	1

*Allegato C) alla delibera di G.U. n. 19/2011*

AJ736A	HP MSA2 300GB 15K rpm 3.5 inch SAS HDD	6
AF416A	HP R5500 VA Intl UPS	4
J9560A#ABB	HP ProCurve Switch 1410-16G	2
WG017301	Fireware PRO	1
WG50753-3	Firebox® X750e UTM Bundle--2 Anni. Include Xcore 750e	1
L1983A#BA0	Scanner HP Scanjet N6010	6
TLP2824	Stampante barcode TLP 2824 Plus	6
XH931EA#ABZ	HP Desktop All in One 200-5220it	48
BK650EI	APC Back-UPS CS 650	48

## **G.2 SOFTWARE DI BASE**

La fornitura del software di base dovrà essere effettuata a prescindere dalle richieste tecniche delle applicazioni fornite, in quanto sono funzionali all'intera gestione dei servizi informative complessivi e anche delle applicazioni già in uso dell'Amministrazione.

<b>Codice produttore</b>	<b>Prodotto</b>	<b>Num.</b>
R39-00960	Windows Svr ExtrnConn 2008 OLP NL GOVT Qualified	3
R18-02784	WINDOWS SERVER CAL 2008 OLP NL GOVT USER CAL	150
VS4-STD-C	VMWARE VSPHERE 4 STANDARD FOR 1 PROCESSOR (MAX 6 CORES PER PROCESSOR)	4
VS4-STD-G-SSS-C	BASIC SUPPORT/SUBSCRIPTION FOR VMWARE VSPHERE STANDARD FOR 1 PROCESSOR FOR 1 YEAR	1
VCS-STD-C	VMWARE VCENTER SERVER 4 STANDARD FOR VSPHERE (INCLUDES ORCHESTRATOR AND LINKED MODE)	1
VCS-STD-G-SSS-C	BASIC SUPPORT/SUBSCRIPTION FOR VCENTER SERVER 4 STANDARD	1
395-04373	EXCHGVSRENT 2010 OLP NL GOV	1
381-02587	Exchange Standard CAL SA OLP NL GOVT User CAL	150
CA	CA Threat Manager + 6 Year Maintance	150
Citrix	Citrix XenApp5	150

## **G.3 START-UP SISTEMI**

L'impresa dovrà farsi carico di tutta la installazione e configurazione dei sistemi e della loro manutenzione per due anni dalla data del contratto, sia a supporto del software fornito che per tutta l'attività sistemistica dei comuni dell'Unione, per la gestione della sicurezza fisica e logica, quindi la configurazioni di sistemi di dominio e Active Directory, firewall, Antivirus, ecc. rispettando i requisiti e i livelli di servizio riportati nella classe di fornitura specifica punto C.4 del capitolato.

## **G. 4 SOFTWARE APPLICATIVO**

Il software applicativo deve essere strutturato su un database unico e integrato, basato su uno dei database leader di mercato (Oracle, SQL Server, Sybase, DB2) che ne garantisce la manutenzione e la continuità. Deve essere installato in cluster e mirrorato su struttura IDC del fornitore. Le informazioni devono viaggiare dai client Vs. il Database in modo esclusivamente crittografato.

Le applicazioni dovranno essere disponibili su client remoti windows, Android e Mac, quindi usufruibili da apparecchiature anche in mobilità.

### **Portale Informativo e formativo multimediale**

La fornitura deve comprendere un portale informativo e formativo, tale che sia possibile la gestione di contenuti testuali, file PDF, File Audio/Video, con la possibilità di creare profili per eventuali redattori, che possano gestire singoli progetti, gestire lo storico delle modifiche, gestire la lavorazione e l'approvazione finale, tale da poter gestire la lavorazione in diversi momenti e decidere la data di rilascio e pubblicazione finale approvata.

Deve essere possibile creare dei "Prodotti" da erogare che contengano più "progetti redazionali" in modo da poter creare dei servizi di erogazione ad-hoc con contenuti specifici.

Questo deve consentire, attraverso il rilascio di appositi account con uno specifico profilo, di poter far collaborare gli istituti scolastici di qualsiasi grado, le università e le scuole di formazione per poter gestire contenuti poi utilizzabili da gruppi differenziati di utenti.

Il sistema di ricerca dei contenuti deve avvenire per parole chiave, per oggetto, per materia, per data, per riferimento normativo, ecc.

Tale servizio ha l'obiettivo di rendere disponibile all'utenza di riferimento un portale/community di gestione della formazione, dell'informazione, della cultura e della messa in rete delle informazioni necessarie per avvicinare la domanda e l'offerta di lavoro.

### **Intranet dell'Unione**

Realizzazione di una rete Intranet dell'Unione che preveda un Corporate Portal come punto di ingresso ad applicazioni specifiche, disponibili su un **Internet Data Center** messo a disposizione dall'azienda per tutta la durata del contratto:

- Publishing: pubblicazione, personalizzazione e visualizzazione dei contenuti sull'intranet, realizzando la comunicazione monodirezionale di contenuti verso i soggetti che ne usufruiscono.
- Community: supporti alla comunicazione e all'interazione tra utenti attraverso servizi interattivi (forum, mailing list, instant messaging, chat etc), finalizzati alla gestione della conoscenza implicita all'interno dell'Unione;
- Collaborative work: supporto alla collaborazione e al teamworking (ad esempio groupware, e-room, videoconferenze etc);

### **Servizi Sociali**

Deve essere fornito un gestionale per la gestione dei servizi sociali efficace per poter progettare, coordinare, avviare e programmare l'offerta di possibili interventi d'aiuto, in conformità alla legge 328/2000 che tende ad unificare i criteri di valutazione di coloro che richiedono agevolazioni e contributi alle Pubbliche Amministrazioni. L'applicativo deve essere stato sviluppato in considerazione delle leggi emanate a favore di alcune categorie sociali (per es. L.448/1998 artt.65 e 66 - Assegno di maternità, Assegno Nucleo familiare con almeno 3 figli minori, L.431/1998 art. 11 - Contributi per la Locazione, L.448/1998 art. 27 - Libri di testo, L. 2/2000 art. 1- Borse di Studio, Riabilitazione e rieducazione funzionale dei disabili, cura e recupero psico-fisico dei malati mentali, Cura e recupero psico-fisico dei tossicodipendenti, Cura e riabilitazione e ricovero degli anziani non autosufficienti, Prevenzione ed assistenza materno-infantile, Attività di informazione e di prevenzione per il mantenimento della salute della popolazione).

Deve gestire sia la fase di programmazione, erogazione, monitoraggio e contabilizzazione dei servizi sociali, nonché le procedure per l'accreditamento delle organizzazioni del terzo settore e la gestione del segretariato sociale.

### **SITT - Sistema Informativo Territoriale Turistico**

Il Sistema SIT deve essere completamente integrato alla base dati territoriale urbanistica e dovrà permettere la gestione dei dati del database integrato direttamente dalla parte cartografica. Il sistema deve poter essere distribuito su tutti i client dell'Unione, quindi senza vincolo di ulteriori licenze di terze

parti. Fermo restando la possibilità di poter gestire eventuali moduli integrabili successivamente, il progetto ha come obiettivo primario la realizzazione e validazione di un modello di gestione innovativo del sistema turistico territoriale con la creazione di una rete territoriale tra attori pubblici e privati che, attraverso l'utilizzo attivo di nuove tecnologie, sia capace di promuovere, potenziare, diversificare e qualificare il potenziale endogeno e specifico dell'offerta turistica. Il progetto, prevede tra gli altri la realizzazione di un'indagine quali-quantitativa del potenziale endogeno locale, la definizione e condivisione allargata del modello di gestione, la definizione di una task force permanente, la formazione per gli operatori, la fase di validazione ed adeguamento sistemico e, con carattere orizzontale, attività di informazione, sensibilizzazione e disseminazione dei risultati sui target e sul grande pubblico.

In particolare dovranno essere realizzate le seguenti macro-fasi:

- Creazione di una rete territoriale finalizzata alla promozione del sistema locale e del potenziale endogeno specifico territoriale;
- Ideazione, implementazione e validazione di un Sistema Informativo Turistico Territoriale come modello di gestione per lo sviluppo, la qualificazione e la specializzazione delle economie locali;
- Sensibilizzazione e formazione degli operatori turistici alle dinamiche del turismo come fattore di sviluppo socioeconomico;
- Integrazione del turismo nelle politiche attive, nella pianificazione territoriale di scenario e nella programmazione degli interventi;
- Sviluppo della conoscibilità ed integrazione dell'offerta tra turismi settoriali (naturistico, enogastronomico, culturale, ecc.) come processo di valorizzazione territoriale;
- Definizione di un sistema consulenziale e di assistenza tecnica nella programmazione per le amministrazioni locali;
- Definizione di un sistema informativo rivolto al grande pubblico per la conoscibilità in forma facilitata ed integrata dell'offerta turistica;
- Gestione degli itinerari turistici
- Calendario eventi e notizie

Le principali logiche di navigazione del portale dovranno permettere diverse modalità, quali ad esempio:

- navigazione tematica, per cui il turista, identificandosi in uno dei tematismi proposti dal portale, visualizza le risorse turistiche territoriali correlate al tema prescelto;
- navigazione territoriale, ossia una presentazione delle risorse turistiche territoriali in funzione della localizzazione geografica su cartina e di specifiche aree territoriali;
- navigazione "temporale", grazie alla quale l'utente seleziona e naviga l'area perché sceglie di adottare un criterio di tipo "temporale";
- navigazione per servizi, selezionando la guida pratica per accedere direttamente alle risorse informative concernenti tutti gli aspetti pratici del viaggio.

### **CityCard**

Il Sistema deve essere predisposto per la gestione di una CityCard (Carta del Cittadino). Ossia un sistema di gestione della carta del cittadino per l'usufruzione di tutti i servizi compresi quelli turistici, trasporti, accesso a impianti sportivi, teatri, musei, biblioteche, gestione over65, mense scolastiche, ecc. Deve essere previsto il software di rilascio e sistema di ricarica del prepagato, gestione contabile.