

Giunta Regionale della Campania

**ASSESSORATO ALL'UNIVERSITA' E RICERCA SCIENTIFICA - STATISTICA
SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICA**

**Area Generale di Coordinamento Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi
Informativi ed Informatica**

Settore Centro Regionale Elaborazione Dati

ALLEGATO CAP

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CIG: 3659636B27

Procedura aperta per l'appalto del servizio di gestione e manutenzione delle reti telematiche e dei sistemi di elaborazione del Sistema Informatico Regionale della Giunta Regionale della Campania



INDICE

<u>1 – DISCIPLINA, NORMATIVA E PREMESSA.....</u>	<u>5</u>
<u>2 –DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE.....</u>	<u>6</u>
<u>3 –OBIETTIVO E DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</u>	<u>6</u>
<u>4 - ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO INTEGRATO.....</u>	<u>8</u>
<u>4.1 -SERVIZIO DI SINGLE POINT OF CONTACT (SPOC).....</u>	<u>10</u>
<u>4.2 -SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RETI E SICUREZZA INFORMATICA (NOC).....</u>	<u>13</u>
<u>4.3 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO SISTEMI (SIS).....</u>	<u>17</u>
<u>4.4– SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE.....</u>	<u>21</u>
<u>4.5 –SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E DELLE CONFIGURAZIONI.....</u>	<u>25</u>
<u>4.6 – SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI UNA VIRTUAL DESKTOP INFRASTRUCTURE (VDI).....</u>	<u>27</u>
<u>4.7 –SERVIZIO DI MONITORAGGIO, ASSISTENZA, CONTROLLO E SUBENTRO CONTRATTI ICT DITTE TERZE.....</u>	<u>28</u>
<u>5 - QUALITÀ DEI SERVIZI.....</u>	<u>30</u>
<u>6 – PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO.....</u>	<u>31</u>
<u>6.1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI SPOC.....</u>	<u>32</u>
<u>6.2 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RETI E SICUREZZA INFORMATICA (NOC).....</u>	<u>34</u>
<u>6.3 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO SISTEMI (SIS).....</u>	<u>35</u>
<u>6.4 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE </u>	<u>37</u>
<u>6.5 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E DELLE CONFIGURAZIONI.....</u>	<u>37</u>
<u>6.6 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI UNA VIRTUAL DESKTOP INFRASTRUCTURE.....</u>	<u>38</u>
<u>6.7 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MONITORAGGIO, ASSISTENZA, CONTROLLO E SUBENTRO CONTRATTI ICT DITTE TERZE.....</u>	<u>38</u>
<u>7 - DURATA DELL' APPALTO.....</u>	<u>38</u>
<u>8 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL' APPALTO.....</u>	<u>38</u>
<u>9 - ANTICIPO DI FORNITURA.....</u>	<u>38</u>
<u>10 - VALORE DEL CONTRATTO E VARIAZIONI DI FORNITURA.....</u>	<u>39</u>
<u>11 - VARIANTI.....</u>	<u>39</u>
<u>12 - COLLAUDO.....</u>	<u>39</u>
<u>13 - RESPONSABILE OPERATIVO DELL' APPALTO PER IL FORNITORE.....</u>	<u>40</u>
<u>14 - DIREZIONE DELL' ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....</u>	<u>40</u>
<u>15 - PIANO OPERATIVO.....</u>	<u>40</u>
<u>16 - VERIFICA DI CONFORMITÀ.....</u>	<u>40</u>
<u>17 - CORRISPETTIVI.....</u>	<u>41</u>
<u>18 - MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO.....</u>	<u>41</u>
<u>19 - INADEMPIMENTI E PENALI.....</u>	<u>42</u>
<u>20 - ESECUZIONE IN DANNO.....</u>	<u>42</u>
<u>21 - GARANZIA.....</u>	<u>42</u>
<u>22 - OBBLIGHI A CARICO DELL' AGGIUDICATARIA.....</u>	<u>43</u>
<u>23 - OBBLIGAZIONI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO.....</u>	<u>43</u>

<u>24 - RESPONSABILITÀ CIVILE – CLAUSOLA DI MANLEVA.....</u>	<u>44</u>
<u>25 - SICUREZZA.....</u>	<u>44</u>
<u>26 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.....</u>	<u>44</u>
<u>27 - TRATTAMENTO DEI DATI.....</u>	<u>44</u>
<u>28 - MANLEVA, BREVETTI E DIRITTI D’AUTORE.....</u>	<u>45</u>
<u>29 - PROPRIETÀ.....</u>	<u>45</u>
<u>30 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO.....</u>	<u>46</u>
<u>31 - SUBAPPALTO.....</u>	<u>46</u>
<u>32 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....</u>	<u>47</u>
<u>33 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.....</u>	<u>47</u>
<u>34 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....</u>	<u>47</u>
<u>35 - RECESSO.....</u>	<u>48</u>
<u>36 - SPESE CONTRATTUALI.....</u>	<u>48</u>
<u>37 - FORO COMPETENTE.....</u>	<u>48</u>
<u>38 - RINVIO.....</u>	<u>48</u>
<u>ALLEGATI.....</u>	<u>48</u>

1 – DISCIPLINA, NORMATIVA E PREMESSA

L'appalto è soggetto alle norme e condizioni previste dal d.lgs.n.163/06, dal DPR 207/2010, dalle disposizioni previste dal bando di gara, dal presente Capitolato Speciale, dal Disciplinare, oltre che, per quanto non regolato dalle clausole e disposizioni suddette, dalle norme del Codice Civile e dalle altre disposizioni di legge nazionali vigenti in materia di contratti di diritto privato, nonché dalle leggi nazionali e comunitarie vigenti nella materia oggetto dell'Appalto.

Nell'esecuzione contrattuale il Fornitore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni vigenti in materia anche se emanate successivamente alla partecipazione alla gara.

In caso di conflitto tra le previsioni dei diversi atti di gara, la prevalenza sarà stabilita rispettando le seguente gerarchia:

1. Bando di gara;
2. Disciplinare di gara;
3. Capitolato Speciale.

Con le Delibere di Giunta regionale nn. 180/2011 e 181/2011 è stato approvato il piano d'azione ICT dell'Assessorato alla Ricerca Scientifica. Con la DGRC n. 438/2011 è stata programmata la gara di appalto per la gestione delle reti telematiche e dei sistemi di elaborazione del Sistema Informatico Regionale (SIR).

Il presente appalto è indetto dando seguito agli atti di indirizzo della Giunta regionale della Campania citati.

Il Settore Centro Regionale Elaborazione Dati (CRED) attraverso i suoi tre Servizi detiene la titolarità e la competenza della **progettazione e gestione** dei sistemi software applicativi, dei sistemi di elaborazione e delle reti telematiche; tale competenza comprende anche la conduzione dei Servizi ICT di base, come confermato dalla Delibera della Giunta Regionale n. 2018 del 23/12/2008.

Non essendo intervenuti, in questi ultimi anni, mutamenti significativi nell'assetto organizzativo del Settore CRED, permane la necessità di affidare a soggetti esterni all'Amministrazione la parte operativa dei servizi ICT di base, restando compito dei tre Servizi del Settore CRED la progettazione e la direzione delle attività. Viceversa sono cresciuti i servizi forniti dal Settore CRED all'intera Amministrazione in termini di quantità e qualità. Il parco applicativi è quasi raddoppiato, procedendo laddove possibile ad una standardizzazione e integrazione dei sistemi e delle tecnologie adottate. I sistemi di elaborazione asserviti ai servizi IT sono aumentati con l'hosting e l'housing di apparecchiature richiesti da altri Uffici dell'Amministrazione. E' stata completata la ristrutturazione del Data center in ottica green, con impatto sia sugli impianti di sicurezza fisica (antincendio, antintrusione, condizionamento, elettrico) sia sull'infrastruttura hardware di elaborazione e storage (consolidamento con sistemi elaborativi tipo blade e storage SAN ad alta velocità, affidabilità e capacità; virtualizzazione dei sistemi e dello storage), e connotato da un elevato rendimento e ridotto impatto ambientale in termini di energia necessaria per il proprio funzionamento. Le reti telematiche sono cresciute di quantità e qualità potendo ad oggi contare su un cablaggio passivo/attivo di ogni sede dell'Amministrazione, un centro di monitoraggio e controllo della rete.

La virtualizzazione del Datacenter e la fornitura di servizi ICT fruibili dall'utente, in termini di applicazioni software disponibili e di servizi di infrastruttura (p.e., la posta elettronica), sono assunti a servizi core business dell'Amministrazione. A questi vanno aggiunti, nell'immediato futuro e con eguale importanza, i servizi da erogare all'intero territorio (cittadini, imprese, PP.AA.), il cui scenario di applicazione è dettagliatamente disegnato all'interno del Piano d'azione dell'Assessorato (cfr. Delibere di Giunta regionale nn. 180 e 181 del 2011).

La necessità di garantire la sicurezza informatica integrata e la continuità operativa h 24 dei servizi core business indicati, inclusi i futuri servizi anzidetti, implicano il necessario ricorso per la gestione operativa dei servizi stessi ad un affidamento esterno all'Amministrazione, restando in capo a questa il governo dei servizi detti.

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire i requisiti tecnici della fornitura del servizio integrato di gestione e manutenzione della infrastruttura di rete, dei beni hardware, dei sistemi per i servizi ICT in uso presso le strutture della Giunta Regionale della Campania e per i servizi ICT offerti dall'Ente

stesso, nonché integrare il Disciplinare di gara di ulteriori obblighi per il Fornitore non riportati o solo enunciati in quest'ultimo.

Con il presente appalto la Stazione appaltante intende innalzare gli attuali livelli di servizio erogati dalla ditta uscente per cui è richiesto ai concorrenti di presentare progetti offerta adeguatamente dettagliati da sottoporre a valutazione da parte della commissione giudicatrice considerando, in particolare, tutte le voci su cui è richiesta una attività/requisito pena esclusione. I servizi sono corrisposti sulle dimensioni indicate, per cui non saranno considerati all'interno dell'appalto, salvo indicazione diversa, prestazioni a richiesta.

Nel seguito si useranno i seguenti termini:

- Ditta uscente: Ditta attualmente preposta alla erogazione dei servizi di Gestione integrata con la quale l'Amministrazione ha stipulato un contratto di prossima scadenza;
- Aggiudicatario o Fornitore: Fornitore aggiudicatario della gara per la fornitura dei servizi di cui al presente Capitolato.

Quanto riportato nel presente documento rappresenta il minimo erogabile richiesto dai progetti offerta. Agli offerenti, pertanto, è richiesto di esplicitare nell'offerta tecnica il modello organizzativo che intendono adottare per erogare la fornitura nella sua interezza, dettagliandolo per ogni servizio richiesto.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare il subentro anche per tutti quei servizi attualmente già coperti da preesistenti contratti tra Regione Campania e Ditte terze, a partire dalla data di scadenza degli stessi. La Aggiudicatario, concorde con la Stazione appaltante, potrà farsi affiancare per un periodo di al più tre mesi dalla Ditta uscente al fine di assicurare la continuità dei servizi. Continuità espressamente richiesta dall'Amministrazione e che il Fornitore ha l'obbligo di garantire. Per tale attività nessun compenso spetta alla Aggiudicatario da parte dell'Amministrazione.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, garantire un periodo di affiancamento di tre mesi con il prossimo Fornitore subentrante in prossimità della scadenza contrattuale.

Il presente documento rinvia ad alcuni allegati di gara di cui si riporta elenco:

- Allegato PRE, Preesistenze,
- Allegato REQ_NOC, Requisiti Struttura NOC,
- Allegato REQ_SIS, Requisiti Struttura SIS,
- Allegato OFF_ECON, modulo di offerta economica.

Il presente Capitolato rinvia, inoltre, a quanto riportato nel manuale operativo DigitPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" per la definizione e gli obiettivi delle classi di fornitura. Le definizioni in esso riportate sono parte integrante del documento con l'obbligo della Aggiudicatario di uniformarsi.

2 –DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE

Le preesistenze hardware e software, l'infrastruttura di rete ed il contesto di riferimento su cui il servizio dovrà essere erogato sono descritte nell'apposito documento Preesistenze, allegato PRE, facente parte degli elaborati di gara.

3 –OBIETTIVO E DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

L'utilizzo dei sistemi informatici dell'ente Regione da parte dei vari uffici è reso possibile solo attraverso l'erogazione di servizi informatici e telematici di base che sottendono al corretto e regolare funzionamento dell'intero Sistema informativo Regionale (SIR) e ne costituiscono, di fatto, degli elementi imprescindibili.

L'obiettivo dell'intervento è di assicurare il regolare e continuo funzionamento dei sistemi informativi/informatici che supportano in modo insostituibile le attività degli uffici dell'ente Regione Campania. Tale intervento anticipa temporalmente lo sviluppo del SIAR (Sistema Informativo dell'Amministrazione Regionale) e del SIIR (Sistema Informativo Integrato Regionale), **per i quali costituisce un elemento propedeutico e indispensabile.**

L'Amministrazione ha sempre erogato servizi di qualità con continuità h/24 e si appresta a erogarne di nuovi con un livello di criticità crescente, in particolare per il fruitore finale (cittadini, imprese e in generale territorio) sulla base del paradigma della cooperazione applicativa.

I beneficiari diretti dell'intervento sono tutti gli uffici dell'Amministrazione e in modo indiretto le Pubbliche amministrazioni, territoriali e centrali, le imprese e i cittadini del territorio regionale.

L'intervento si inquadra nel più ampio scenario di miglioramento delle performance e trasparenza delle azioni e atti della pubblica amministrazione, grazie alla pervasività dell'uso dell'innovazione tecnologica per il miglioramento dei processi organizzativi, in linea con il piano nazionale di e-gov 2012 e in perfetta aderenza con il protocollo sull'innovazione siglato tra il Presidente della Regione Campania e il Ministro dell'Innovazione e Pubblica Amministrazione.

Esso costituisce le fondamenta per la realizzazione degli obiettivi del Piano d'azione dell'Assessorato alla Ricerca Scientifica, di cui agli atti citati nel capitolo 1.

La sicurezza informatica di dati e sistemi sarà al centro dell'erogazione dei servizi informatici della fornitura; analogamente sarà riservata grande attenzione affinché sia garantita la privacy per l'accesso ai dati e agli atti documentali. L'ambiente di lavoro avrà un innalzamento del servizio in quanto la postazione informatica dell'utente avrà un ulteriore miglioramento con riferimento specifico all'introduzione della tecnologia della virtualizzazione dei pc desktop (Virtual Desktop Infrastructure).

Si prevede che la fornitura possa avere un impatto notevole per certificare come GREEN, sotto il profilo ambientale, l'intera filiera ICT dell'Amministrazione grazie alla:

- disponibilità del Data center *Green-IT* ospitato presso il Settore CRED, caratterizzato da caratteristiche di risparmio energetico, consolidamento e virtualizzazione;
- adozione di sistemi di elaborazione, dispositivi informatici e reti telematiche, integrati con gli impianti di sicurezza fisica e logica del Data center (impianto elettrico, impianto di condizionamento, impianto antincendio, gruppi di continuità, impianto di illuminazione, sistema antintrusione), e nell'immediato futuro utilizzo di applicazioni software "green", orientati alla riduzione degli impatti sull'ambiente.

Con la fornitura sarà garantita la regolare erogazione dei servizi informatici di base h 24 (sia infrastrutturali, quali p.e. la posta elettronica, che applicativi, tra cui Protocollo e gestione atti Delibere Decreti Determine) e delle altre azioni necessarie per il funzionamento del sistema informativo regionale che tengono, e dovranno tenere, conto anche dei rinnovati assetti organizzativi, tecnologici e logistici dell'Ente. Essa costituisce le fondamenta per poter erogare con continuità e regolarità i servizi, presenti e dell'immediato futuro, che connotano una moderna amministrazione pubblica in linea con il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (d. lgs. 235/2010).

L'oggetto della fornitura è l'erogazione del Servizio di Gestione e manutenzione della infrastruttura di rete, dei beni hardware e dei sistemi per i servizi ICT in uso presso la Giunta Regionale della Campania, per i servizi ICT offerti dall'Ente stesso e di un Contact center unificato.

Con la realizzazione della piattaforma di virtualizzazione e consolidamento acquisita, denominata Green-IT, e basata su tecnologia VMware, l'Amministrazione ha inteso avviare il percorso verso il Cloud computing, suo obiettivo a medio termine. Per la realizzazione del Cloud computing risulteranno fondamentali i servizi assicurati dal presente appalto.

Al Fornitore in particolare si richiedono i servizi di seguito elencati e dettagliati nei capitoli successivi:

- a) il servizio di **Contact center unificato** di tipo Single Point Of Contact (SPOC) mediante l'istituzione di una struttura dedicata on-site, per far fronte a tutte le problematiche inerenti:
 - l'infrastruttura ICT, intesa come l'insieme di tutti gli apparati attivi e passivi della rete regionale e le risorse informatiche hardware e software in uso presso la Regione Campania;
 - i Sistemi Informatici a supporto dei servizi offerti dalla Regione Campania (es. Protocollo, Workflow documentale, Posta Elettronica);
- b) il servizio di manutenzione, gestione e sviluppo delle reti e della sicurezza informatica e l'istituzione di una struttura dedicata on-site d'ora innanzi definita "NOC".

Il servizio deve garantire la corretta funzionalità dei servizi di connettività TLC, la pianificazione e realizzazione degli interventi di aggiornamento nonché la sicurezza informatica ed il controllo degli accessi ai sistemi;

- c) il servizio di manutenzione, gestione, sviluppo e integrazione dei sistemi e l'istituzione di una struttura dedicata on-site d'ora innanzi definita "SIS".
Il servizio include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di più servizi informatici nonché la sicurezza informatica ed il controllo degli accessi ai sistemi;
- d) il servizio di manutenzione hardware dei beni ICT dell'Amministrazione.
Il servizio consiste nella manutenzione hardware di tutte le apparecchiature informatiche in uso presso le strutture della Regione Campania come descritte nell'allegato PRE, Preesistenze, e delle apparecchiature eventualmente acquisite dall'Amministrazione durante la vigenza dell'appalto sino alla soglia indicata nel presente documento;
- e) il servizio di gestione delle postazioni di lavoro (PDL), prese telematiche (fonia/dati) e tutte le apparecchiature connesse e correlate (stampanti, fax, scanner, etc.), compresa la gestione delle relative configurazioni. Il servizio è teso a garantire costantemente l'efficienza della PDL per assicurare l'operatività dell'utente;
- f) il servizio di implementazione di una Virtual Desktop Infrastructure (VDI);
- g) il servizio di monitoraggio, assistenza, controllo e subentro sui contratti ICT Ditte terze. La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la continuità dei servizi ICT offerti da Ditte terze alla Regione Campania allo scadere dei contratti.

La Aggiudicataria dovrà procedere alla verifica dell'inventario informatico per tutte le risorse che ricadono nel servizio integrato e delle Ditte che sono allo stato obbligate nei confronti dell'Amministrazione Regionale a fornire i servizi di cui se ne chiede la copertura per i tempi residuali, individuandone gli obblighi prestazionali e il momento della liberazione.

L'aggiudicataria dovrà, inoltre, erogare l'attività di affiancamento per il subentro al termine dell'appalto al soggetto indicato dall'Amministrazione.

4 - ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO INTEGRATO

Il modello organizzativo che si chiede all'offerente deve prevedere la gestione centralizzata, attraverso un contact center unificato del tipo Single Point Of Contact (nel seguito indicato con SPOC), di tutte le problematiche dell'infrastruttura ICT, intesa come l'insieme di tutti gli apparati attivi e passivi della rete regionale e tutte le risorse informatiche (hw e sw) in uso presso la Regione Campania, e di tutte le problematiche inerenti i Sistemi Informatici dei servizi offerti dalla Regione Campania (p.e., Protocollo, Workflow documentale, Posta Elettronica).

Lo SPOC si pone gerarchicamente in alto rispetto alle strutture/servizi sottostanti. In qualità di contact center unificato svolgerà la funzione di "centro di attivazione" per l'espletamento di tutti i servizi offerti dalle Ditte operanti a diverso titolo nell'ambito ICT in Regione Campania. Le modalità di attivazione dei servizi attraverso lo SPOC potranno essere differenziate sulla base delle caratteristiche dei singoli servizi offerti. E' fatto obbligo definire nel progetto-offerta i criteri così come espressamente stabilito nel paragrafo dedicato al servizio SPOC di cui al presente Capitolato.

L'Aggiudicataria ha la facoltà di utilizzo del sw "Service desk" in dotazione all'Amministrazione, di cui all'allegato PRE, Preesistenze, per la gestione dell'inventario, del monitoraggio e del Trouble ticketing, ovvero proporre un proprio software integrato con il configuration management, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione e il cui costo è compreso nel presente appalto, che integri tutti i servizi dell'attuale sw in dotazione. In quest'ultimo caso dovrà essere fornito con il sw proposto tutto quanto occorrente all'Amministrazione per il suo regolare utilizzo durante il periodo dell'appalto (p.e., licenze e/o proprietà del sw, migrazione del patrimonio informativo dal sistema in uso al nuovo sistema, documentazione utente e di progetto, eventuale codice sorgente, formazione, supporto). Qualora l'Aggiudicataria decida di usare il sw Service desk, dovrà garantire l'utilizzo dello stesso durante l'intera vigenza del contratto, sia in termini di gestione e manutenzione sia in termini di copertura delle licenze necessarie per il suo regolare funzionamento.

All'Aggiudicataria è fatto obbligo di comunicare all'Unità di Monitoraggio del Settore CRED, in tempo reale e mediante Service desk, ogni guasto, anomalia o disservizio che pregiudichi il funzionamento della rete, dei sistemi e delle applicazioni in uso. Tale procedura consentirà all'Unità di Monitoraggio, attraverso la convergenza delle informazioni, l'analisi approfondita del disservizio, e la conseguente

attivazione in caso di necessità dell'Unità di Crisi, formata da un referente del Fornitore ed un referente del CRED per ciascuno degli ambiti, "Reti, Sistemi ed Applicazioni".

Gli interventi di assistenza saranno classificati con i tre livelli seguenti:

1. livello utente: pronto intervento dello SPOC;
2. livello specialistico: intervento di una struttura specialistica, attivabile dallo SPOC o dall'Ente;
3. livello interdisciplinare: intervento che coinvolge più strutture specialistiche e attivato dalla Stazione appaltante.

E' richiesto al Fornitore l'istituzione di 3 strutture, denominate "SPOC", "NOC" e "SIS", che dovranno obbligatoriamente essere fisicamente presenti presso i locali dell'A.G.C. 06-Settore CRED in via Don Bosco 9/E in Napoli, ove saranno ospitate in appositi uffici a loro dedicati. Tutto quanto necessario per lo svolgimento delle loro ordinarie attività è a carico dell'Aggiudicataria. Le 3 strutture citate dovranno interagire con la struttura di gestione, manutenzione e sviluppo degli applicativi software dell'Amministrazione con le modalità che verranno da questa definite, allo scopo di dare continuità ed elevare la qualità dei servizi ICT erogati nella loro interezza. L'Aggiudicataria è tassativamente obbligata ad assicurare la presenza giornaliera del personale appartenente alle strutture su indicate.

La sostituzione del personale impiegato nel servizio, che dovesse abbandonare per qualunque ragione l'incarico, è sottoposta alla preventiva approvazione della Stazione appaltante. Pertanto in tale ipotesi il Fornitore dovrà:

- comunicare all'Amministrazione, entro 10 giorni solari dall'evento, la variazione della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente la variazione intervenuta;
- comunicare i nominativi dei nuovi membri e le strutture di appartenenza (p.e., NOC), che dovranno avere pari qualificazione e stessa esperienza dei membri uscenti dalle strutture coinvolte;
- presentare il curriculum dei nuovi membri e la documentazione riguardante la regolarità del rapporto di lavoro o di collaborazione;
- garantire l'inaccessibilità ai sistemi, apparati e a tutto quanto costituente l'infrastruttura di ICT dell'Amministrazione al personale uscente.

In caso di mancata approvazione da parte della Amministrazione di uno o più nuovi membri proposti dal Fornitore per inosservanza delle prescrizioni di cui al comma precedente, il Fornitore dovrà individuare uno o più nuovi membri e sottoporre la nuova ipotesi di sostituzione alla Stazione appaltante con le modalità sopra indicate.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare personale di gradimento della Stazione appaltante ed è parimenti tenuto a provvedere alla sostituzione entro 30 giorni solari, nel rispetto delle norme vigenti e senza oneri per l'Amministrazione, di quei dipendenti per i quali la Stazione appaltante avanzasse specifica e motivata richiesta.

Il personale del Fornitore che sarà ospitato presso gli uffici dell'Amministrazione avrà l'obbligo di indossare un cartellino identificativo indicante: nome, cognome, ruolo e Struttura di appartenenza. L'Aggiudicataria avrà l'obbligo di fornire un elenco continuamente aggiornato del personale facente parte delle 3 strutture su indicate.

Inoltre, l'Aggiudicataria dovrà fornire obbligatoriamente alla Stazione Appaltante un elenco completo ed aggiornato di tutto il personale che si recherà presso gli uffici regionali per gli interventi di manutenzione; tale personale avrà l'obbligo di indossare un cartellino identificativo indicante nome, cognome e ruolo ricoperto all'interno della Ditta.

Per i requisiti di esperienza e competenza che devono essere posseduti dal personale specializzato fornito dall'Aggiudicataria on site si veda la descrizione dei singoli servizi.

L'aggiudicataria dovrà nominare il Project manager dell'appalto, responsabile del servizio integrato, riconosciuto dall'Amministrazione quale unico interlocutore per tutto quanto occorrente durante l'esecuzione dell'appalto, fermo restando le nomine per le figure di responsabili di ciascun servizio.

Ogni comunicazione in merito all'appalto tra l'Aggiudicataria e la Stazione appaltante dovrà avvenire in ossequio ai dettami del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD, d. lgs 82/2005, d. lgs 235/2010 riforma CAD), salvo esplicita richiesta diversa da parte dell'Amministrazione.

La qualità dei servizi erogati nella sua interezza, come richiesto nel capitolo specifico, sarà valutata sulla base della documentazione puntualmente prodotta per ognuno di essi, conformemente alle

classi di fornitura PGD, PGC, PAQ così come definite nel manuale operativo DigitPA “Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”.

AFFIANCAMENTO AL TERMINE DELL'APPALTO PER SUBENTRO E PRESA IN CARICO

L'aggiudicatario dovrà predisporre ed eseguire il piano di affiancamento e presa in carico di quanto in gestione per il subentro all'aggiudicatario del personale dell'Amministrazione o dei soggetti da questa diversamente indicati. L'attività di affiancamento e presa in carico per il subentro dovrà avere una durata non inferiore a 3 mesi e sarà attivata dall'Amministrazione in prossimità della data di scadenza del contratto.

4.1 -SERVIZIO DI SINGLE POINT OF CONTACT (SPOC)

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede l'istituzione di una struttura dedicata on-site di contact center unificato di tipo Single Point Of Contact (SPOC) per far fronte a tutte le problematiche inerenti l'infrastruttura ICT, intesa come l'insieme di tutti gli apparati attivi e passivi della rete regionale e tutte le risorse (hw e sw) in uso presso la Regione Campania, e a tutte le problematiche inerenti i Sistemi Informatici a supporto dei servizi offerti dalla Regione Campania (p.e., Protocollo, Workflow documentale, Posta Elettronica). Tale struttura rappresenterà il punto di accesso unificato a tutte le funzioni di assistenza e il centro di attivazione per l'espletamento di tutti i servizi richiesti in gara e offerti dalla Ditta.

Il servizio dovrà garantire la continuità con il servizio attuale, assicurando l'utilizzo del numero telefonico unico e dedicato a tale scopo fornito dall'Amministrazione. Si dovrà tenere conto della progressiva migrazione, già in corso, al protocollo VoIP delle linee telefoniche.

Tale servizio dovrà integrarsi perfettamente con gli altri servizi richiesti nell'appalto.

La Classe di fornitura del servizio richiesto è ASS così come definita nel manuale operativo DIGTPA “Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”.

ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio SPOC dovrà essere gestito da una struttura ubicata presso i locali della stazione appaltante e dovrà fornire a tutti gli utenti un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza costituenti il servizio integrato.

Il servizio deve provvedere a:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
2. dare soluzione immediata alla richiesta di assistenza mediante istruzioni verbali e/o con modalità che la Aggiudicataria riterrà adeguate di concerto con l'Amministrazione;
3. soddisfare la richiesta di intervento anche attivando, se del caso, la Stazione appaltante per le ipotesi di subordino del servizio all'autorizzazione/nulla osta;
4. provvedere all'accoglimento ed alla registrazione di tutte le richieste di intervento di diversa natura su tutti i servizi erogati;
5. risolvere i problemi più ricorrenti di non elevata complessità;
6. offrire supporto informativo sull'uso degli applicativi e servizi fruibili in rete;
7. smistare la richiesta di assistenza di livello specialistico alle strutture specifiche per la risoluzione dei problemi non risolvibili al livello utente (p.e., NOC, SIS);
8. smistare la richiesta alla struttura competente per le applicazioni software dopo aver effettuato l'analisi della richiesta e fornito il supporto al livello utente;
9. smistare la richiesta ad una determinata Struttura regionale competente;
10. qualora la risoluzione dei problemi sia di competenza di una Ditta terza (come per esempio della ditta che provvede alla manutenzione di un software), smistare la richiesta a quest'ultima entro gli stessi tempi previsti per lo smistamento delle richieste alle proprie strutture di competenza dedicate, e supportare la Stazione Appaltante nel monitoraggio delle susseguenti attività;
11. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;

12. dare supporto informativo, come assistenza di livello utente, nei casi in cui la richiesta non rientra nel Servizio Integrato;
13. gestire le richieste di intervento in modo da rendere disponibili via web in tempo reale informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste ed informazioni statistiche sul servizio (sistema di trouble ticketing del Service desk);
14. provvedere alla predisposizione ed al continuo aggiornamento di un inventario informatico (da rendere disponibile sul Service desk) che contenga tutte le risorse hardware e software che ricadono nel servizio di gestione integrata. L'inventario dovrà contenere informazioni sufficientemente dettagliate da consentire la ricerca per parole chiave e dovrà essere disponibile via web entro tre mesi dalla data dell'avvio del servizio;
15. analizzare le statistiche sugli interventi al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi più comuni;
16. interfacciarsi ed integrarsi con gli altri servizi dell'appalto (p.e., NOC, SIS) al fine di garantire la regolare erogazione del servizio integrato;
17. eseguire il delivery di aggiornamenti software, con procedure automatiche e/o manuali, e applicare le policy di sicurezza informatica adottate dalla Stazione appaltante.

In ogni caso il Servizio dovrà assicurare:

1. la comunicazione efficace ed efficiente con l'utenza;
2. l'assistenza in tempo "reale" per i problemi di pronta risoluzione;
3. la registrazione di tutte le richieste di assistenza;
4. il monitoraggio e la rendicontazione dello stato di avanzamento di una richiesta di intervento.

Il Fornitore è obbligato ad adeguare il Service desk secondo le indicazioni e gli indicatori individuati dalla stazione appaltante durante l'intero periodo contrattuale. Gli adeguamenti saranno caratterizzati da elementi che avranno il fine di rendere più efficace il controllo dei livelli di servizio richiesti.

L'Aggiudicataria è obbligata a individuare un proprio "Responsabile SPOC" con il compito di coordinamento delle attività, della tenuta, gestione e controllo del regolare funzionamento del servizio, interfacciandosi con l'Amministrazione (p.e., Struttura di controllo, Unità di monitoraggio) per garantire il regolare funzionamento dello SPOC.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE

L'attivazione del servizio dovrà avvenire attraverso una richiesta d'intervento comunicata allo SPOC attraverso i seguenti mezzi:

1. numero di telefono dedicato,
2. posta elettronica,
3. sito web.

ATTIVITA' DI APERTURA E REGISTRAZIONE

Le richieste di intervento esplicitate attraverso i diversi mezzi disponibili dovranno essere convogliate nel Service desk, adeguato allo scopo, e rese immediatamente disponibili alla consultazione via web al personale del Settore CRED autorizzato. In caso di chiamata telefonica il sistema dovrà creare automaticamente un ticket con almeno le informazioni essenziali (numero di telefono del chiamante, tipologia della richiesta, timestamp) ovvero l'apertura del ticket non dovrà essere iniziata manualmente dall'operatore. Il ticket aperto dovrà subito dopo essere integrato anche manualmente dall'operatore con le informazioni descritte di seguito.

Analoga procedura dovranno seguire le richieste pervenute via e-mail e via web.

Ogni registrazione dovrà obbligatoriamente contenere almeno le seguenti informazioni:

1. nominativo dell'utente richiedente;
2. identificativo dell'operatore dello SPOC;
3. data con l'indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
4. canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento;
5. tipologia della richiesta di intervento;
6. descrizione della richiesta di intervento;
7. procedure avviate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;

8. nel caso di smistamento della richiesta ad unità operative dedicate, la registrazione dovrà altresì prevedere:
- a) gruppo o struttura interessata e nome dei tecnici intervenuti,
 - b) descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato,
 - c) descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (p.e., configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio),
 - d) tempi di intervento e di ripristino,
 - e) note per eventuali comunicazioni,
 - f) nel caso di smistamento della chiamata a Ditte terze, lo stato della richiesta e il controllo del rispetto dei tempi di intervento delle Ditte terze,
 - g) chiusura formale dell'intervento con l'indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata soddisfatta la richiesta e del nome, cognome ed identificativo dell'operatore che effettua la chiusura e nome, cognome e matricola dell'utente che ha confermato la chiusura del ticket.

Il Fornitore è obbligato ad adeguare il software Service desk entro 6 mesi dall'avvio del servizio.

Si rileva che in caso di operazioni che richiedano necessariamente la presenza dell'utente, l'operatore dovrà inserire la data di inizio intervento concordata con l'utente qualora si oltrepassino i tempi indicati dai livelli di servizio (SLA) del servizio in oggetto.

ATTIVITA' DI CHIUSURA

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura dello SPOC.

L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto soddisfacimento/funzionamento della richiesta/apparecchiatura oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente che dovrà trasmettere via e-mail o via web alla struttura SPOC una nota di Avvenuta e Positiva Verifica da inserire e indicizzare nel sistema di registrazione. In mancanza lo SPOC dovrà comunque obbligatoriamente inserire ora, minuti e secondi, nome, cognome e matricola dell'utente che ha confermato la chiusura del ticket.

Per le ipotesi di smistamento della chiamata a Ditta terza, la chiusura formale della richiesta è sempre a cura dello SPOC a valle della comunicazione dell'esito da parte della Ditta terza, fatto salvo il monitoraggio della richiesta per conto dell'Amministrazione.

ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il sistema di apertura di un ticket dovrà essere disponibile 24/24h, e l'intervento dovrà essere erogato nei tempi previsti dagli SLA del servizio cui la richiesta si riferisce.

In ogni caso dovrà essere possibile contattare telefonicamente il sistema SPOC per richieste di servizi che debbano essere erogati 24/24h (es. in caso di indisponibilità della rete ed impossibilità di utilizzare il canale web/e-mail per aprire il ticket).

La disponibilità fisica degli operatori erogatori del servizio SPOC dovrà essere garantita almeno nella fascia base così definita:

- nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 08,00 alle ore 20,00.

L'Amministrazione, incluso nell'importo dell'appalto, potrà chiedere la disponibilità degli operatori dello SPOC per esigenze contingenti al di fuori della fascia base (oltre le ore 20,00 e nei giorni del sabato e/o festivi) per un massimo di trentasei (36) giorni nell'arco temporale di vigenza dell'appalto.

Qualora la richiesta di assistenza sia formulata al di fuori della fascia base sopra indicata e non riguardi servizi cui sono associati SLA più stringenti, l'intervento dovrà avvenire entro le ore 08:30 del giorno lavorativo successivo.

UTENTI

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti ed i consulenti interni della Regione Campania.

DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio SPOC dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi del documento relativo alle Preesistenze (Allegato PRE), tenendo obbligatoriamente conto della realtà della Stazione appaltante (p.e., numero dipendenti, sedi, risorse strumentali su cui è erogato il servizio integrato).

L'offerente è obbligato, pena esclusione, a individuare nel proprio progetto-offerta il **numero di**

persone che dedicherà al servizio richiesto. Il numero indicato dovrà garantire l'espletamento del servizio in ossequio ai livelli di servizio, tenendo conto dell'attuale consistenza e dell'aumento previsto durante la vigenza dell'appalto. Tale numero sarà preso in considerazione in sede di valutazione dell'offerta.

Il corrispettivo richiesto per l'erogazione del servizio dovrà già includere possibili variazioni nel numero degli utenti e, quindi, delle richieste ricevute.

Il costo per l'erogazione del servizio dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, nell'allegato OFF_ECON del disciplinare di gara e inserito nell'Offerta Economica.

LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda il corrispondente capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento.

4.2 -SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RETI E SICUREZZA INFORMATICA (NOC)

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede il servizio di manutenzione, gestione e sviluppo delle reti e della sicurezza informatica.

Si richiede anche l'istituzione di una struttura dedicata on-site, d'ora innanzi definita "NOC" (Network Operations Center).

Il servizio garantisce la corretta funzionalità dei servizi di connettività TLC nel rispetto degli SLA contrattuali, la pianificazione e realizzazione degli interventi di aggiornamento e la sicurezza informatica ed il controllo degli accessi agli apparati. Il grado di integrazione e cooperazione a livello interdisciplinare con il servizio SIS (cfr. par. 4.3) sarà considerato elemento premiante.

Il servizio a cui fa capo il NOC è composto dai seguenti componenti:

1. gestione e sviluppo reti (Struttura NOC),
2. manutenzione reti,
3. creazione nuove prese telematiche,
4. sicurezza reti.

L'offerente dovrà presentare con il progetto-offerta un quadro organizzativo del servizio offerto e della struttura di gestione, monitoraggio e controllo delle reti (NOC), dal quale risulti la sua capacità di svolgere i compiti assegnatigli.

Tale servizio dovrà integrarsi perfettamente con gli altri servizi dell'appalto.

Le **Classi di fornitura** del servizio richiesto sono GMR, SRT e SIL, così come definite nel manuale operativo DigitPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Aggiudicataria è obbligata a individuare un proprio "Responsabile NOC" con il compito di coordinamento delle attività, gestione e controllo del regolare funzionamento del servizio, interfacciandosi con l'Amministrazione (p.e., Struttura di controllo, Unità di monitoraggio) per garantire il regolare funzionamento del NOC.

Struttura NOC

La Struttura NOC sopra accennata riferisce direttamente al Gruppo Reti del CRED nominato dall'Amministrazione.

Il Gruppo Reti svolge la funzione di interfaccia tra l'Aggiudicataria e l'Amministrazione ed autorizza tutte le attività tecniche ed operative del servizio in oggetto che necessitano di autorizzazione preventiva. Esso ha il ruolo di coordinamento, controllo e monitoraggio di tutte le attività del NOC dell'Aggiudicataria..

Il NOC svolge le attività di seguito elencate e tutte quelle che si renderanno necessarie per la regolare erogazione del servizio:

1. configura e gestisce tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete dell'Amministrazione (p.e., reti LAN, MAN e WAN, apparati attivi e passivi, armadi reti, patch panel);

2. gestisce i servizi di trasmissione dati, in ambito geografico o locale, con vari protocolli di comunicazione (p.e.. IP, Frame Relay, ATM, MPLS, VPN, IEEE 802.X) e/o tecnologie trasmissive (p.e., ADSL, HDSL, SDH) e/o portanti trasmissive (p.e., rame, fibre ottiche, wireless, ponti radio, link satellitari) interagendo con i carrier e gli upstream providers;
3. assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e di tutti gli apparati TLC attivi e passivi;
4. gestisce gli allarmi e provvede alla attivazione del servizio di manutenzione hardware in caso di riparazione di sistemi/componenti difettosi nel rispetto degli SLA contrattuali del servizio reti;
5. fornisce assistenza in remoto e in locale in quanto attivato dalle funzionalità di help desk di livello utente svolte dallo SPOC;
6. prevede la disponibilità on-line di mappe di rete costantemente aggiornate in grado di rendere visibile in ogni istante la situazione infrastrutturale delle sedi connesse. L'Aggiudicataria potrà utilizzare il sistema attualmente utilizzato e rilasciato dalla ditta uscente indicato nelle preesistenze, ovvero un sw fornito dalla Ditta stessa, il cui costo è incluso nell'appalto, previa autorizzazione dell'Amministrazione, che integri almeno tutte le funzionalità di quello in uso. In caso di fornitura ex-novo del sw dovrà essere garantita, inclusa nell'appalto, la licenza o proprietà del sw e la migrazione del patrimonio informativo dal sistema in uso al nuovo sistema nonché tutto quanto necessario all'Amministrazione per poter usare il nuovo sw (p.e., documentazione, formazione, supporto);
7. effettua il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità della rete;
8. effettua il monitoraggio costante delle prestazioni;
9. usa il sistema di trouble ticketing del Service desk per la gestione dei guasti di rete disponibile via web in tempo reale;
10. assicura l'effettuazione degli interventi hw e sw periodici programmati, raccordandosi con il servizio manutenzione hardware dell'appalto, per garantire il buon funzionamento degli apparati e la sicurezza informatica, dall'upgrade del firmware degli apparati attivi di rete (p.e., switch, router) alla pulizia e manutenzione degli armadi reti e patch panel;
11. svolge le funzioni di Routing Registration Authority per la rete in coordinamento con le Registration Authority internazionali;
12. svolge le funzioni di Local Internet Registry;
13. implementa e garantisce le politiche di sicurezza informatica decise dall'Amministrazione, bloccando i tentativi di accesso non autorizzato mediante l'uso delle tecniche più avanzate. Ove le tecniche richiedano aggiornamenti hw e sw l'Aggiudicataria dovrà produrre una progettazione di dettaglio sulle operazioni da intraprendere e provvedere, previa autorizzazione dell'Amministrazione, ai relativi aggiornamenti;
14. gestisce, integrandosi con gli altri servizi dell'appalto, la sicurezza informatica;
15. assicura la massima trasparenza delle operazioni;
16. fornisce un sistema di rendicontazione dei livelli di servizio;
17. prevede opportuni sistemi di back-up dei dati;
18. gestisce i LOG per il servizio reti;
19. gestisce per il servizio reti identità, password e profilature degli utenti;
20. eroga attività di informazione/formazione specialistica per il personale della Struttura di controllo del CRED su tutte le attività attinenti il servizio per il trasferimento reciproco di conoscenze;
21. effettua test prestazionali periodici e su richiesta dell'Amministrazione in caso di nuovi servizi applicativi e di **infrastruttura** da attivare.

Alcuni esempi di attività svolte di routine dal NOC sono:

1. abilitazione del traffico SNMP per l'invio delle TRAP sul sistema desktop del Cliente;
2. configurazione routing BGP, gestione del peering tra AS e gestione dei rapporti con upstream providers e RIPE NCC;
3. inserimento di access-list per limitazioni del traffico;
4. configurazione dei firewall per filtrare il traffico indesiderato;
5. configurazione bilanciatori di carico;
6. configurazione degli apparati di sede per variazione/inserimento parametri;
7. predisposizione di test notturni di varia natura (p.e., carico della CPU, traffico delle interfacce).

Al termine dell'appalto tutti i sistemi informatici e le applicazioni in uso al NOC per lo svolgimento della propria attività dovranno essere di proprietà dell'Amministrazione. Per le applicazioni sw dovranno essere fornite le licenze d'uso dei sw commerciali coperti da royalty, ovvero il codice sorgente e la documentazione d'uso e manutenzione, comprensivo di eventuale liberatoria all'uso e modifica di parti di esse realizzate esternamente all'appalto, per sw open source e/o sviluppati ad hoc.

Manutenzione reti

Dovrà essere garantita per l'intera durata dell'appalto la manutenzione della rete nella sua interezza. Si rimanda per il dettaglio al paragrafo Servizio di manutenzione hardware all'uopo predisposto nel presente capitolo.

Creazione nuove prese telematiche

Si dovrà realizzare, compreso nell'importo dell'appalto, un n. di 300 (trecento) prese telematiche (fonia e dati) a fronte della richiesta da parte dello SPOC, e previamente autorizzata dalla Stazione appaltante, durante l'intera durata dell'appalto.

Sicurezza reti

Dovrà essere garantita per l'intera durata dell'appalto la sicurezza della rete con il monitoraggio continuo e con gli interventi necessari ex ante, durante e ex post un incidente di sicurezza. Dovrà essere assicurata l'analisi dei LOG degli apparati con strumenti automatici per garantire la conformità con quanto indicato dal Garante per la privacy, ricorrendo eventualmente alla fornitura di Hw/Sw all'uopo necessario.

L'offerente, compreso nell'importo dell'appalto, dovrà garantire la sostituzione dell'attuale dispositivo di content filtering Websense web security, di cui all'allegato PRE, Preesistenze, attualmente inadeguato alle esigenze dell'Amministrazione, con un appliance di ultima generazione e adeguato all'attuale dimensione dell'infrastruttura ICT dell'Amministrazione, garantendo la copertura delle licenze per l'intera durata dell'appalto.

L'attività di sicurezza reti dovrà integrarsi con gli altri servizi per la gestione unificata della sicurezza informatica.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE

La richiesta di intervento al NOC può essere inoltrata:

1. direttamente dai tecnici del CRED tramite il sistema di trouble ticketing Service desk integrato per i servizi ICT in dotazione all'Amministrazione;
2. da un qualunque utente del servizio tramite chiamata allo SPOC, che provvederà immediatamente ad aprire un ticket nel Service desk;
3. dal sistema automatico di monitoraggio adottato dall'Amministrazione.

ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato H24x365 giorni l'anno con le seguenti modalità:

1. dalle ore 08,00 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì attraverso un presidio diretto da parte del personale del NOC presso la sede messa a disposizione dall'Amministrazione;
2. nelle ore non presidiate on-site e nei giorni del sabato e festivi attraverso il presidio remoto o automatizzato, con sistemi manuali e/o automatici di monitoraggio e rilevamento prestazioni/anomalie/guasti forniti dall'Aggiudicataria, in grado di attivare in tempo reale i responsabili di turno del NOC (sistema di reperibilità dell'Aggiudicataria). L'Aggiudicataria dovrà garantire a tale scopo la reperibilità del personale del NOC per il pronto intervento.

L'offerente dovrà presentare con il progetto-offerta un quadro organizzativo della struttura di gestione e supervisione delle reti (NOC), dal quale risulti la sua capacità di svolgere i compiti assegnatigli.

L'Amministrazione potrà richiedere, durante la vigenza dell'appalto, che il servizio di presidio diretto venga erogato per esigenze contingenti anche oltre le ore 20,00 e nei giorni del sabato e festivi per un massimo di 30 (trenta) giorni per ciascun componente, ovvero 240 ore, nell'arco temporale di vigenza

dell'appalto, il cui costo è compreso nell'importo dell'appalto.

Gli interventi di manutenzione e di emergenza non sono conteggiati a tal fine.

Manutenzioni preventive ed interruzioni programmate che comportino interruzioni della connettività dovranno essere comunicate e concordate con almeno 2 settimane di anticipo e dovranno aver luogo in una finestra temporale concordata di un massimo di 2 ore, preferibilmente dalle ore 6 alle ore 8 del mattino. Non saranno consentite più di 2 interruzioni programmate in una finestra temporale di 90 giorni consecutivi. Ogni interruzione fuori dei suddetti criteri sarà conteggiata come indisponibilità delle reti ai fini della disponibilità garantita di cui ai livelli di servizio, SLA, riportati nel paragrafo ad essi dedicati nel presente documento.

In ogni caso il fornitore dovrà intraprendere ogni azione, preventiva e non, affinché venga assicurata la continuità del servizio di rete.

UTENTI

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti ed i consulenti interni della Regione Campania per la rete Intranet, tutti i cittadini e i soggetti giuridici in generale per i servizi pubblici offerti via Internet.

DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio di manutenzione, gestione e sviluppo delle reti e della sicurezza informatica dovrà essere erogato sono deducibili dall'allegato PRE, Preesistenze, tenendo conto della realtà dinamica dei progetti previsti dalla Regione Campania che potranno incrementarne la dimensione durante l'arco contrattuale.

Il corrispettivo richiesto per l'erogazione del servizio dovrà già includere possibili variazioni nel numero delle apparecchiature e delle reti gestite e mantenute. In ogni caso è compreso nell'importo dell'appalto, **ad esclusione della manutenzione**, l'erogazione del suddetto servizio **qualsiasi sia la dimensione di riferimento raggiunta nell'arco della durata dell'appalto**. Il costo del servizio dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, nell'allegato OFF_ECON del disciplinare di gara e inserito nell'Offerta Economica

REQUISITI RICHIESTI ALLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta Aggiudicataria o almeno una delle Ditte in co-partecipazione (p.e., in caso di RTI) dovrà obbligatoriamente essere certificata ad alto livello (escluse le certificazioni di livello base) di partnership per entrambe le seguenti tecnologie, pena esclusione:

1. Cisco Systems,
2. Juniper Networks.

Il livello di certificazione e/o la presenza di più certificazioni costituirà elemento premiante ai fini della valutazione dell'offerta.

REQUISITI RICHIESTI AL PERSONALE DEL NOC

Il Fornitore, al fine di assicurare la qualità del servizio erogato, dovrà sempre garantire la continuità del servizio e la presenza on site presso l'Amministrazione, nella struttura ospitante il CRED, di almeno 5 (cinque) unità all'interno del NOC indicando altresì il responsabile del gruppo. Ogni unità aggiuntiva costituirà elemento premiante ai fini della valutazione delle offerte.

Particolare rilevanza valutativa sarà data alla capacità della ditta di proporre soluzioni che rendano stabile nel tempo il numero e nel contempo aumentino la professionalità del personale inizialmente previsto per la struttura richiesta. L'Offerente dovrà sempre e comunque provvedere tempestivamente a sostituzioni del personale temporaneamente non disponibile con altro di eguale competenza, pena applicazioni di penali e/o risoluzione contrattuale, come riportato nel capitolo 'Penali e livelli di servizio' del presente documento.

•Esperienza e conoscenza

I seguenti requisiti minimi sono richiesti ad ogni unità di personale che farà parte del NOC:

1. tre anni di esperienza documentabili nella configurazione e gestione di reti complesse e multivendor nel NOC di un operatore;
2. ottima conoscenza degli aspetti infrastrutturali ed impiantistici che connettono gli apparati;

3. ottima conoscenza degli apparati di switching/routing/voce su IP e wireless Lan;
4. buona conoscenza di elementi di architettura delle reti di trasporto SDH/DWDM;
5. buona conoscenza della lingua inglese a livello tecnico.

•Certificazioni

Al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni erogate ogni unità di personale del NOC dovrà possedere almeno una delle seguenti certificazioni in stato attivo (ovvero non scadute):

1. certificazione Cisco CCNA/CCNP/CCIE,
2. certificazione Juniper JNTCP M/T series,
3. certificazione Allied Telesys Technician (CAT),
4. certificazione ISC: CISSP/SSCP,
5. certificazione SANS Institute: GIAC,
6. certificazione EUCIP Professional Network Manager,
7. certificazione EC-Council: CEH,
8. Certificazione Cisco CCSP/Firewall Specialist/VPN Specialist/Specialist/Data Center Networking Infrastructure Support Specialist.

L'aggiudicataria dovrà obbligatoriamente garantire che almeno un componente del NOC possieda le seguenti certificazioni/specializzazioni in stato attivo (ovvero non scadute), assicurando tale stato per l'intera durata dell'appalto:

1. certificazione Cisco CCNP,
2. certificazione Juniper JNCIS-M,
3. certificazione Cisco Advanced Data Center networking Infrastructure ed Advance Wireless LAN.

Ogni certificazione/esperienza verrà valutata attentamente e costituirà elemento premiante ai fini del punteggio tecnico in sede di valutazione dell'offerta.

Le certificazioni e l'esperienza richieste dovranno essere possedute dal personale proposto dalla Ditta offerente, la quale dovrà includere nella offerta tecnica, pena esclusione, l'allegato REQ_NOC del disciplinare di gara.

La valutazione delle offerte terrà in considerazione il numero delle persone offerte, la qualità delle esperienze professionali possedute, ed il livello delle certificazioni indicate.

La Ditta Aggiudicataria dovrà, pena esclusione, fornire i curriculum, le certificazioni e le eventuali documentazioni aggiuntive delle persone proposte per il NOC almeno 20 gg. prima della stipula del contratto.

La Stazione appaltante si riserva di verificare la corrispondenza tra i certificati presentati e le persone che effettivamente presteranno il servizio all'interno del NOC.

LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda il corrispondente capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO del presente documento.

4.3 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO SISTEMI (SIS)

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede il servizio di manutenzione, gestione sistemistica, sviluppo dei sistemi e integrazione dei sistemi. Il grado di integrazione e cooperazione a livello interdisciplinare con il servizio NOC (cfr. par. 4,2) sarà considerato elemento premiante.

Si richiede l'istituzione di una struttura dedicata on-site, d'ora innanzi definita "SIS" (Servizio Infrastruttura Sistemi).

Il servizio a cui fa capo il SIS è composto dai seguenti componenti:

1. gestione e sviluppo sistemi (Struttura SIS),
2. manutenzione sistemi,
3. sicurezza sistemi.

Il servizio di manutenzione, gestione e sviluppo dei sistemi include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di più servizi informatici nel rispetto degli SLA contrattuali.

In tale contesto si definisce sistema l'insieme di più componenti hardware e software (Hypervisor, sistema operativo, sottosistemi software, come ad esempio Oracle, JBoss su piattaforma midrange e middleware), assimilabili a una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni/**servizi**.

Particolare rilevanza sarà data alla capacità della ditta di proporre soluzioni che rendano stabile nel tempo il numero e nel contempo aumentino la professionalità del personale inizialmente previsto per la struttura richiesta. L'Offerente dovrà sempre e comunque provvedere tempestivamente a sostituzioni del personale temporaneamente non disponibile con altro di eguale competenza, pena applicazioni di penali e/o risoluzione contrattuale.

L'offerente dovrà presentare con il progetto-offerta un quadro organizzativo del servizio offerto e della struttura di gestione, monitoraggio e controllo dei sistemi (SIS), dal quale risulti la sua capacità di svolgere i compiti assegnatigli.

Tale servizio dovrà integrarsi perfettamente con gli altri servizi dell'appalto.

Le Classi di fornitura del servizio richiesto sono GSI, SSI, ISI e MSI così come definite nel manuale operativo DIGTPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Struttura SIS

L'Aggiudicataria è obbligata a individuare un proprio "Responsabile SIS" con il compito di coordinamento delle attività, gestione e controllo del regolare funzionamento del servizio, interfacciandosi con l'Amministrazione (p.e., Struttura di controllo, Unità di monitoraggio) per garantire il regolare funzionamento del servizio SIS.

Il SIS sopra accennato riferisce al Gruppo Sistemi del CRED nominato dalla Amministrazione. Il Gruppo Sistemi del CRED ha il compito di controllo e monitoraggio di tutte le attività implementate dalla ditta Aggiudicataria. Esso, inoltre, svolge la funzione di interfaccia tra il Fornitore e l'Amministrazione ed autorizza tutte le attività tecniche ed operative del servizio in oggetto che necessitano di autorizzazione preventiva e ha il ruolo di coordinamento e controllo delle attività del SIS della Ditta.

Le attività del SIS supportano la gestione dell'esercizio dei sistemi e comprendono tutte le attività di seguito elencate e tutte quelle che durante l'erogazione del servizio si renderanno necessarie per il suo regolare funzionamento:

1. le installazioni di hardware e software di base e middleware, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
2. la conduzione operativa dei sistemi;
3. il monitoraggio dei sistemi e la rilevazione e risoluzione di malfunzionamenti hardware e/o software;
4. il monitoraggio costante delle prestazioni e gli interventi di tuning sui sistemi per il ripristino o il miglioramento delle performance;
5. la configurazione, la gestione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
6. la configurazione, la gestione e il monitoraggio dell'Hypervisor, nonché la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dello stesso;
7. migrazione sull'infrastruttura virtuale del Datacenter dei servizi attualmente erogati con server fisici;
8. la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;

9. la gestione degli allarmi e le attività di riparazione/sostituzione di sistemi/componenti difettosi nel rispetto degli SLA contrattuali;
10. l'assistenza in remoto e in locale in quanto attivato dalle funzionalità di help desk di livello utente svolte dallo SPOC;
11. la gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
12. il mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
13. l'effettuazione degli interventi hw e sw periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi, dall'upgrade del firmware dei server alla pulizia integrale degli stessi (p.e., rimozione della polvere all'interno degli enclosure e/o dei server) e manutenzione dei server e degli armadi rack;
14. ogni attività tesa alla riduzione dei tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
15. la verifica e il mantenimento dei requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
16. la fornitura di tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;
17. la massima trasparenza nelle operazioni;
18. la gestione delle richieste d'intervento per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
19. l'implementazione ed il mantenimento delle politiche di sicurezza informatica decise dall'Amministrazione, bloccando i tentativi di accesso mediante l'uso delle tecniche più avanzate;
20. la gestione, integrandosi con gli altri servizi dell'appalto, del sistema di sicurezza informatica;
21. la gestione dei LOG;
22. la gestione per i sistemi delle identità, password e profilature;
23. le attività di informazione/formazione per il personale della Struttura di controllo del CRED su tutte le attività attinente al servizio per il trasferimento reciproco di conoscenze.

Manutenzione dei sistemi

Dovrà essere garantita per l'intera durata dell'appalto la manutenzione dei sistemi, intesi come un'unica entità. Si rimanda per il dettaglio al paragrafo Servizio di manutenzione hardware all'uopo predisposto nel presente capitolo.

Nell'ambito del servizio di manutenzione preventiva SIS descritta nel paragrafo 4.4, la Ditta Aggiudicataria dovrà includere le attività di verifica delle funzionalità di Alta Affidabilità: dovranno essere effettuati dei test per verificare che i meccanismi implementati per garantire la continuità del servizio siano ancora correttamente funzionanti (p.e., verifica alta affidabilità dei controller degli Storage, verifica funzionalità dei cluster attivo/passivo per i sistemi che lo implementano come ad esempio Application server e DBMS).

Sicurezza dei sistemi

Dovrà essere garantita per l'intera durata dell'appalto la sicurezza dei sistemi con il monitoraggio continuo e con gli interventi necessari ex ante, durante e ex post un incidente di sicurezza. Dovrà essere assicurata l'analisi dei LOG dei sistemi con strumenti automatici per garantire la conformità con quanto indicato dal Garante per la privacy, ricorrendo eventualmente alla fornitura di Hw/Sw all'uopo necessario.

Tale attività dovrà integrarsi con gli altri servizi per la gestione unificata della sicurezza informatica.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE

La richiesta di intervento può essere inoltrata:

1. direttamente dai tecnici del CRED tramite il sistema di trouble ticketing integrato per i servizi ICT in dotazione all'Amministrazione;
2. da un qualunque utente del servizio tramite chiamata allo SPOC, che provvederà immediatamente ad aprire un ticket nel Service desk;
3. dal sistema automatico di monitoraggio adottato dall'Amministrazione.

ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato H 24x365 giorni con le seguenti modalità:

1. dalle ore 08,00 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì attraverso un presidio diretto da parte del personale del SIS presso la sede messa a disposizione dall'Amministrazione;
2. nelle ore non presidiate on-site e nei giorni del sabato e festivi attraverso il presidio remoto o automatizzato, con sistemi manuali e/o automatici di monitoraggio e rilevamento prestazioni/anomalie/guasti forniti dalla Ditta aggiudicataria in grado di attivare in tempo reale i responsabili di turno del SIS (sistema di reperibilità della Ditta aggiudicataria). L'aggiudicataria dovrà garantire a tale scopo la reperibilità del personale del SIS per il pronto intervento.

L'offerente dovrà presentare con il progetto-offerta un quadro organizzativo della struttura di gestione e supervisione dei sistemi (SIS), dal quale risulti la sua capacità di svolgere i compiti assegnatigli.

L'Amministrazione potrà richiedere che il servizio di presidio diretto venga erogato per esigenze contingenti anche oltre le ore 20,00 e nei giorni del sabato e festivi per un massimo di 30 (trenta) giorni per ciascun componente, ovvero 240 ore, nell'arco temporale di vigenza dell'appalto, il cui costo è compreso nell'importo dell'appalto.

Gli interventi di manutenzione e di emergenza non sono conteggiati a tal fine.

Manutenzioni preventive ed interruzioni programmate che comportino interruzioni dei servizi dovranno essere comunicate e concordate con almeno 2 settimane di anticipo e dovranno aver luogo in una finestra temporale concordata di un massimo di 2 ore, preferibilmente dalle ore 6 alle ore 8 del mattino. Non saranno consentite più di 2 interruzioni programmate in una finestra temporale di 90 giorni consecutivi. Ogni interruzione fuori dei suddetti criteri sarà conteggiata come indisponibilità dei sistemi ai fini della disponibilità garantita di cui ai livelli di servizio, SLA, riportati nel paragrafo ad essi dedicati nel presente documento.

In ogni caso il Fornitore dovrà intraprendere ogni azione, preventiva e non, affinché venga assicurata la continuità del servizio.

UTENTI

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti ed i consulenti interni della Regione Campania per la rete Intranet e tutti i cittadini per i servizi pubblici offerti via Internet.

DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio di manutenzione, gestione e sviluppo dei sistemi dovrà essere erogato sono deducibili sia dall'allegato PRE (Preesistenze) sia tenendo conto della realtà dinamica dei progetti previsti dalla Regione Campania che potranno incrementarne la dimensione durante l'arco contrattuale.

Il corrispettivo richiesto per l'erogazione del servizio dovrà già includere le possibili variazioni nel numero delle apparecchiature e dei server gestiti. In ogni caso è compreso nell'importo dell'appalto, **ad esclusione della manutenzione**, l'erogazione del suddetto servizio qualsiasi sia la dimensione di riferimento raggiunta nell'arco della durata dell'appalto. Il costo dovrà essere indicato dall'offerente, **pena esclusione**, nell'allegato OFF_ECON del disciplinare di gara e inserito nell'Offerta Economica.

REQUISITI RICHIESTI AL PERSONALE DEL SIS

Il Fornitore, al fine di assicurare la qualità del servizio erogato, dovrà sempre garantire la continuità del servizio richiesto e la presenza on site presso l'Amministrazione, nella struttura ospitante il Settore CRED, di almeno 5 (cinque) unità all'interno del SIS, indicando altresì il responsabile del gruppo. Ogni unità aggiuntiva costituirà elemento premiante ai fini della valutazione delle offerte.

Particolare rilevanza sarà data alla capacità della ditta di proporre soluzioni che rendano stabile nel tempo il numero e la professionalità del personale inizialmente previsto per la struttura richiesta. L'Offerente dovrà sempre e comunque ricorrere tempestivamente a sostituzioni del personale eventualmente non disponibile con altro di eguale competenza, pena applicazioni di penali e/o risoluzione contrattuale, come riportato nel capitolo 'Penali e livelli di servizio' del presente documento.

•Esperienza e conoscenza

I seguenti requisiti minimi sono richiesti ad ogni unità di personale che farà parte del SIS:

1. 3 (tre) anni di esperienza documentabili nella configurazione e gestione di sistemi server complessi in ambiente Unix (Linux, Solaris, *BSD) e Windows;
2. 2 (due) anni di esperienza documentabili nella configurazione e gestione di hypervisor quali VMWare e Microsoft Hyper-V;
3. familiarità con gli strumenti e le soluzioni OpenSource disponibili nel mondo del software libero;
4. dimestichezza con le architetture hardware da gestire, elencate nel documento PRE – Preesistenze;
5. conoscenza delle tecniche di problem solving in ambito sistemistico;
6. buona conoscenza della lingua inglese a livello tecnico.

•Certificazioni

Al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni erogate ogni unità di personale del SIS dovrà possedere almeno una delle seguenti certificazioni in stato attivo (ovvero non scadute):

1. certificazione LPI (Linux Professional Institute): LPIC1/LPIC2;
2. certificazione RedHat: RHCE/RHCA;
3. certificazione EUCIP Professional: X-Systems Engineer;
4. certificazione Vmware;
5. certificazione Microsoft;
6. certificazione DBMS Oracle.

L'Aggiudicataria dovrà obbligatoriamente garantire che almeno un componente del SIS possieda le seguenti certificazioni/specializzazioni in stato attivo (ovvero non scadute), assicurando tale stato per l'intera durata dell'appalto:

1. certificazione LPI (Linux Professional Institute): LPIC2,
2. certificazione Microsoft: MCSA,
3. VMware Certified Professional: VCAP,
4. Oracle Certified Associate: OCA.

Ogni certificazione/esperienza verrà valutata attentamente e costituirà elemento premiante ai fini del punteggio tecnico in sede di valutazione dell'offerta. L'Aggiudicataria dovrà assicurare lo stato attivo delle certificazioni possedute per l'intera durata dell'appalto.

Le certificazioni e l'esperienza richieste dovranno essere possedute dal personale proposto dall'offerente, il quale dovrà includere nella offerta tecnica, pena esclusione, l'allegato REQ_SIS del disciplinare di gara.

La valutazione delle offerte terrà in considerazione il numero delle persone offerte, la qualità delle esperienze professionali possedute, ed il livello delle certificazioni indicate.

L'Aggiudicataria dovrà inoltre, pena esclusione, fornire i curriculum, le certificazioni e le eventuali documentazioni aggiuntive delle persone proposte per il SIS almeno 20 gg. prima della stipula del contratto.

La Stazione appaltante si riserva di verificare la corrispondenza tra i certificati presentati e le persone che effettivamente presteranno il servizio all'interno del SIS.

LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda il corrispondente capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento.

4.4– SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede il servizio di manutenzione hardware su tutte le apparecchiature informatiche in uso presso le strutture della Regione Campania, come descritte nell'allegato PRE – Preesistenze, e fino ad una dimensione massima aggiuntiva alle preesistenze pari al 20% (venti %) di tutte le tipologie di risorse che ne fanno parte, nessuna esclusa.

Il servizio di manutenzione hardware consiste nell'individuazione delle cause del guasto, nonché nella riparazione delle parti mal funzionanti e nella sostituzione dei componenti guasti con componenti uguali e/o di livello superiore.

Gli apparati da mantenere sono suddivisi in apparati critici ed apparati non critici in funzione della loro importanza in termini di continuità del servizio sottostante. Per gli apparati critici si richiedono al Fornitore tempi di intervento sensibilmente inferiori rispetto a quelli richiesti per gli apparati non critici.

A tale scopo si definiscono critiche le apparecchiature il cui disservizio comporti immediatamente il blocco o il rallentamento del lavoro di più utenti (esempio: router, switch, server, armadi reti).

Si definiscono non critiche invece le apparecchiature il cui disservizio comporti il blocco o il ritardo del lavoro dell'unico utente di tali apparecchiature (esempio: postazione di lavoro, scanner, stampante).

In ogni caso qualora l'intervento di manutenzione da effettuare dovesse rendere necessarie operazioni di backup e successiva reinstallazione dei software di base e/o applicativo e/o dei dati utente tale operazione sarà anch'essa a carico del Fornitore e senza costi aggiuntivi.

In caso di riparazione il servizio deve comprendere la sostituzione dell'apparecchiatura con altra di caratteristiche almeno uguali o equivalenti per tutto il periodo necessario all'intervento di riparazione.

La classe di fornitura del servizio è MSI, come definita nel manuale operativo DigitPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

Tale servizio dovrà integrarsi perfettamente con gli altri servizi dell'appalto.

ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Aggiudicataria è obbligata a individuare un proprio "Responsabile manutenzione hardware" con il compito di coordinamento delle attività, gestione e controllo del regolare funzionamento del servizio, interfacciandosi con l'Amministrazione (p.e., Struttura di controllo, Unità di monitoraggio) per garantire il regolare funzionamento del servizio stesso.

Il servizio di Manutenzione Hardware comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i Sistemi HW e SW alle più recenti innovazioni tecnologiche, rilasciate dai fornitori HW e utili per la corretta erogazione del servizio, e tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei dispositivi a fronte di errori o guasti.

In caso di apparecchiature ancora in garanzia è compito della Ditta Aggiudicataria interfacciarsi con il fornitore e verificare il rispetto dei tempi e delle modalità in essa previsti.

Per le attività di competenza dell'aggiudicataria si applicheranno i livelli di servizio di cui al capitolo 'Penali e livelli di servizio' del presente documento.

Il servizio di manutenzione hardware ha i seguenti obiettivi:

1. mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
2. ridurre i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti dagli SLA;
3. verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
4. fornire tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;
5. gestire le richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
6. facilitare la comunicazione con gli utenti per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto nel luogo ove fisicamente sono ubicati i dispositivi;
7. minimizzare i tempi di fermo manutentivo, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

Le attività previste nel servizio si compongono di:

1. interventi di Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione pianificata nel tempo atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti);
2. interventi di Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti).

Ad inizio contratto, il Fornitore dovrà comunicare il piano degli interventi periodici di manutenzione preventiva.

Dovranno essere eseguiti almeno due interventi annuali: il primo entro il 30 giugno, il secondo entro il

31 dicembre. Al termine dell'intervento di manutenzione preventiva dovrà essere rilasciato entro 3 giorni lavorativi il Rapporto di intervento, controfirmato da un Responsabile Tecnico della Regione Campania, indicante l'attività effettuata, le anomalie riscontrate e qualsiasi altra eventuale segnalazione.

Qualora durante le attività di manutenzione preventiva venissero riscontrati malfunzionamenti, il Fornitore provvederà alla riparazione o sostituzione delle componenti guaste ed alle attività eventualmente necessarie per il ripristino delle normali funzionalità.

Per il servizio NOC la manutenzione preventiva, eseguita presso ciascuno degli armadi-rack ospitante gli apparati attivi oggetto del contratto, comprende le seguenti attività: pulizia e riordino degli apparati attivi e passivi, controllo delle funzionalità degli apparati, controllo della funzionalità delle ventole di raffreddamento, controllo delle PDU di alimentazione e sostituzione di qualunque elemento malfunzionante e/o non a norma. Il servizio dovrà garantire per tutti i rack dell'intera rete regionale la sicurezza fisica degli stessi incluso il ripristino delle serrature ove necessario.

Per il servizio SIS la manutenzione preventiva dei dispositivi oggetto del contratto comprende le seguenti attività: controllo delle alimentazioni, pulizia e riordino dei sistemi, controllo delle funzionalità dei sistemi, pulizia integrale degli stessi (p.e., rimozione della polvere all'interno degli enclosure e/o dei server) e degli armadi rack.

Con riferimento alla manutenzione correttiva, il servizio comprende la riparazione o la sostituzione di tutti i componenti che, a seguito di normale uso, si rivelino difettosi o non rispondenti ai requisiti richiesti.

Rientra tra le attività della manutenzione correttiva la fornitura dei materiali e delle prestazioni di manodopera del personale tecnico specializzato atte ad individuare e rimuovere eventuali cause di guasto e/o malfunzionamento delle componenti elettroniche degli apparati, e quindi:

1. la sostituzione dei componenti e degli apparati guasti;
2. il ripristino delle caratteristiche funzionali del componente/scheda guasto;
3. la riconfigurazione dell'apparato al fine di riportare lo stesso ai requisiti iniziali.

Il tecnico che effettuerà l'intervento dovrà comunicare, con le modalità indicate dalla Stazione appaltante, all'Unità di controllo o ad altro personale tecnico all'uopo indicato dall'Amministrazione l'inizio della sua attività ed il problema riscontrato.

Alla conclusione dell'intervento, dovrà essere fornito all'Amministrazione il Rapporto di intervento descrivente l'intervento che riporti almeno le seguenti voci: data e ora inizio intervento, descrizione intervento, durata intervento, tipo e quantità di materiale eventualmente utilizzato nell'intervento, data chiusura intervento. A discrezione dell'Amministrazione potrà essere modificato l'elenco delle voci del Rapporto di intervento.

Il Fornitore dovrà intervenire autonomamente sulla base degli eventi critici rilevati dal sistema di monitoraggio, oppure su segnalazione diretta delle strutture SPOC, NOC e SIS e/o dei referenti dell'Amministrazione (p.e., Unità di monitoraggio).

In considerazione della distribuzione geografica delle apparecchiature oggetto del servizio e della criticità di alcune di esse (router di backbone, switch, etc.) si può rendere necessario istituire dei presidi di zona dotati di apparecchiature in sostituzione.

Al Fornitore è richiesto di esplicitare nell'offerta tecnica il modello organizzativo che intende adottare per organizzare il servizio di manutenzione hardware.

E' inclusa nell'importo dell'appalto la manutenzione degli impianti di raffreddamento dei locali di Backbone; detti locali ospitano gli apparati Juniper M320, indicati nell'allegato PRE, Preesistenze, e ubicati presso le sedi principali delle province di Avellino, Benevento, Caserta e Salerno. Inoltre, è incluso nell'importo dell'appalto l'adeguamento e la manutenzione dell'impianto di video-sorveglianza per il completo monitoraggio degli apparati ospitati nei locali di backbone (p.e., ottenere una visibilità completa degli apparati stessi). Infine, è inclusa nell'importo dell'appalto la fornitura di n. 6 (sei) Access-point del tipo Cisco Aironet 1130AG Series, completi di dispositivi Power over ethernet (AIR-LAP1131AG-E-K9 / AIR-PWRINJ3) per consentire la scorta a caldo per la sostituzione degli apparati già installati, consentire alla sede di via Don Bosco un ambiente di test e eventuali ampliamenti.

In ogni caso qualora il costo della riparazione eguagli il valore del nuovo, le apparecchiature guaste andranno sostituite con modelli di fascia e caratteristiche uguali o superiori a quelle esistenti.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE

La manutenzione sarà attivata:

1. direttamente dai tecnici del CRED, compreso SIS e NOC, tramite il sistema di trouble ticketing integrato per i servizi ICT in dotazione all'Amministrazione, informandone l'Unità di monitoraggio;
2. da un qualunque utente del servizio tramite chiamata allo SPOC, che provvederà immediatamente ad aprire un ticket nel Service desk e a inoltrarlo alla struttura di competenza;
3. dal sistema automatico di monitoraggio adottato dall'Amministrazione e/o in caso di manutenzione preventiva.

In ogni caso sarà necessario informare l'Unità di monitoraggio e la Struttura di controllo del CRED delle attività in essere o in preparazione ed ottenere le autorizzazioni per le manutenzioni di apparati critici.

ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato con le seguenti modalità:

1. H 24x365 giorni per le apparecchiature definite critiche ed entro 30 minuti dall'inizio del disservizio (si veda il capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento);
2. dalle ore 8 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì ed entro otto ore lavorative dall'apertura del ticket per apparecchiature definite non critiche (si veda il capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento).

UTENTI

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti ed i consulenti interni della Regione Campania per la rete Intranet e per i servizi pubblici offerti via Internet.

DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio di manutenzione hardware dovrà essere erogato sono deducibili dall'allegato PRE, Preesistenze, tenendo conto della realtà dinamica dei progetti previsti dalla Regione Campania che potrebbe portare a notevoli aumenti nella dotazione hardware.

Il servizio dovrà essere erogato per tutte le apparecchiature preesistenti indicate nell'allegato PRE fino ad una dimensione massima aggiuntiva alle preesistenze pari al 20% di tutte le tipologie di risorse che ne fanno parte, nessuna esclusa. Nel caso di dimensione decimale si approssima all'unità superiore (p.e. : se nelle preesistenze vi sono 12 server di tipo X, l'importo aggiudicato comprende il servizio in questione su un numero di risorse fino ad un massimo di 15 server di tipo X; avendo approssimato all'unità superiore il valore 14,40).

L'offerente indicherà nell'offerta tecnica la soglia percentuale offerta e aggiuntiva a quella già considerata nell'importo dell'appalto e su tutta la durata del contratto (es: altro 2% oltre il 20%). Tale soglia sarà oggetto di punteggio in sede di valutazione dell'offerta tecnica.

Il costo richiesto per l'erogazione del servizio dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, nell'allegato OFF_ECON del disciplinare di gara e inserito nell'offerta economica

E' fatto obbligo alla ditta Aggiudicataria di verificare, di concerto con la Struttura di controllo dell'amministrazione, la lista delle risorse in manutenzione secondo la tipologia con questa concordata entro i primi tre mesi d'erogazione del servizio e di mantenerla aggiornata per l'intero periodo di durata dell'appalto.

LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda il corrispondente capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento.

4.5 –SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E DELLE CONFIGURAZIONI

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede il servizio di gestione delle postazioni di lavoro (PDL), prese telematiche (fonia/dati) e tutte le apparecchiature connesse e correlate (stampanti, fax, scanner, etc.), e gestione delle configurazioni.

Per Postazione di Lavoro (PDL) si intende l'insieme di risorse hardware e software che consente all'utente di essere produttivo nello svolgimento del proprio lavoro.

In maniera esemplificativa e non esaustiva una PDL può essere dunque composta da PC, monitor, stampante, fax, scanner, presa LAN, presa fonia, masterizzatore, programmi e procedure installati.

Il servizio è teso a garantire costantemente l'efficienza della PDL per assicurare l'operatività dell'utente.

Le attività coinvolte sono le installazioni, le movimentazioni, le aggiunte ed i cambiamenti (cd IMAC) delle postazioni di lavoro, ivi l'attivazione di prese telematiche (fonia/dati), la gestione delle configurazioni di tutti gli apparati coinvolti hardware e software. Il servizio comprende la redazione e l'aggiornamento dell'inventario di dettaglio delle componenti a fronte degli interventi IMAC.

Qualora vi sia la necessità di creare una nuova presa telematica (fonia/dati), tale servizio, direttamente o attraverso lo SPOC, si occupa di attivare il NOC per la sua realizzazione (p.e., posa in opera di canaline, cavi, prese).

Nell'importo dell'appalto è compreso:

- il rinnovo delle licenze dell'attuale sistema di Antivirus, la cui scadenza è fissata per il 31/12/2012 (si veda a tal proposito l'allegato PRE, Preesistenze),
- l'estensione delle licenze citate fino alla scadenza del contratto di cui al presente appalto.

L'Amministrazione durante la vigenza dell'appalto si riserva di richiedere la sostituzione dell'attuale sistema di Antivirus, il cui costo è compreso nell'importo dell'appalto, alla Ditta Aggiudicataria che sarà obbligata a fornire un nuovo sistema di pari o superiori caratteristiche. Il sistema proposto sarà sottoposto a valutazione dell'Amministrazione.

La classe di fornitura è GPL, come definita nel manuale operativo DigitPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

Il servizio dovrà integrarsi perfettamente con gli altri servizi dell'appalto.

ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Aggiudicataria è obbligata a individuare un proprio "Responsabile gestione PDL" con il compito di coordinamento delle attività, gestione e controllo del regolare funzionamento del servizio, interfacciandosi con l'Amministrazione (p.e., Struttura di controllo, Unità di monitoraggio) per garantire il regolare funzionamento del servizio stesso.

Gestione PDL e configurazioni

La gestione e la manutenzione delle postazioni di lavoro e delle configurazioni è scomponibile nelle seguenti attività:

1. installazione/disinstallazione di un posto di lavoro, con o senza dismissione del PC;
2. movimentazione di un posto di lavoro;
3. aggiunta ad un posto di lavoro;
4. cambiamenti del posto di lavoro.

Tali attività sono note come IMAC (installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti).

In aggiunta sono incluse le attività di:

1. manutenzione preventiva e correttiva della PDL;
2. installazioni e upgrade hardware e/o software (p.e., s.o., antivirus, applicativi, memoria, schede interne);
3. modifica delle configurazioni;

4. backup dati utente e ripristino a seguito di movimentazioni e/o malfunzionamenti hardware/software (p.e., infezione da virus);
5. eliminazione dati e tracce d'uso ai fini della privacy;
6. attivazione/disattivazione delle prese LAN negli armadi di piano e borchie utente.

Il servizio interagisce anche con tutte le attività connesse e relative agli altri servizi dell'appalto e ai beni ICT dell'Amministrazione. In particolare interagisce con le attività legate alla manutenzione hardware (esempio: sostituzione di un hard disk), alla fornitura di beni (esempio: installazione di nuove postazioni di lavoro su PC appena acquistati) ed allo SPOC, per le quali si vedano i capitoli specifici. Le attività necessarie all'espletamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro sono eseguite da personale tecnico, con competenze specialistiche, presso l'utente o da remoto con operatività diretta sulla postazione di lavoro.

I principali obiettivi del servizio sono i seguenti:

1. mantenere in efficienza la postazione di lavoro dell'utente;
2. mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro degli utenti alla piattaforma Hardware e Software definita dall'Amministrazione e alle policy di sicurezza informatica, integrandosi con gli altri servizi dell'appalto;
3. garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi le attività di aggiornamento hardware e software necessarie per realizzare e mantenere la nuova configurazione individuata (p.e., adeguamento delle postazioni in seguito a modifiche logistiche dell'utente per trasferimenti di sede/di stanza/di piano).

Manutenzione PDL

Dovrà essere garantita per l'intera durata dell'appalto la manutenzione delle PDL, intese come beni ICT dell'Amministrazione. Si rimanda per il dettaglio al paragrafo Servizio di manutenzione hardware all'uopo predisposto nel presente capitolo.

Il servizio di manutenzione consiste nel garantire la funzionalità delle postazioni di lavoro.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE

Il servizio sarà attivato mediante richiesta ricevuta dallo SPOC e inoltrata alla struttura di competenza, oppure in maniera autonoma dall'Aggiudicataria in caso di manutenzione preventiva.

In ogni caso sarà necessario registrare nel software Service desk l'intervento effettuato tramite SPOC.

ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato con le seguenti modalità:

1. per le operazioni che non richiedano la creazione/posa in opera di nuove prese telematiche (fonia/dati) e che non sono condizionate dalla presenza dell'utente, dalle ore 8 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì con intervento entro tre ore dalle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo a quello dell'apertura del ticket (si veda il capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento);
2. per le operazioni di creazione/posa in opera di nuove prese telematiche (fonia/dati) e/o che sono condizionate dalla presenza dell'utente, dalle ore 8 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì ed entro 24 ore dall'apertura del ticket, previa autorizzazione del Gruppo Reti per le prese telematiche (si veda il capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento).

UTENTI

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti ed i consulenti interni della Regione Campania.

DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro e delle configurazioni dovrà essere erogato sono deducibili dall'allegato PRE, Preesistenze, tenendo conto delle possibili variazioni del numero del personale della Regione Campania.

Il servizio dovrà essere erogato sulla dimensione attuale delle risorse preesistenti con un incremento massimo del 20% (venti %). Esso include tutte le possibili attività sopra descritte ogni qual volta viene richiesto dall'utente se necessario.

Il costo dovrà comprendere tutti i servizi richiesti e dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, nell'allegato OFF_ECON del disciplinare di gara e inserito nell'Offerta economica.

LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda il corrispondente capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO nel presente documento.

4.6 – SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI UNA VIRTUAL DESKTOP INFRASTRUCTURE (VDI)

La Regione Campania nei prossimi anni intende migrare l'attuale infrastruttura delle PDL verso una Virtual Desktop Infrastructure (VDI) per raggiungere gli obiettivi di:

- abbattimento dei costi di gestione delle PDL;
- aumento dei livelli di efficienza con il provisioning centralizzato di desktop virtuali e la loro gestione e controllo;
- abilitazione dell'uso di smartphone, tablet e personal laptop, e più in generale di qualsiasi dispositivo mobile, all'esperienza desktop regionale.

A tal proposito **dovrà essere destinato, nell'ambito del presente appalto, un importo pari a 120.000,00 euro (centoventimila/00 euro)** per il servizio di "Implementazione di una VDI", comprensivo di fornitura di un minimo di numero 100 (cento) thin-client, per le postazioni fisse, e un numero minimo di 25 (venticinque) dispositivi mobile (tablet e/o personal laptop) per lo svolgimento in mobilità da parte della Stazione appaltante di tutte le attività istituzionali. Le schede con i requisiti minimi dei dispositivi mobile da fornire è di seguito riportata.

TABLET (caratteristiche minime)	
<i>Memoria (RAM/Flash)</i>	1024 MB / 32 GB
<i>CPU</i>	Dualcore da 1 Ghz
<i>Monitor (dim/risoluzione/tipo)</i>	9 pollici / 1280 x 800 / Tft LED
<i>Connettività</i>	Wireless Lan 802.11 n, Ethernet 100/1000 Mb/s; UMTS Hspa (opzionale); Host USB (opzionale)
<i>Card reader</i>	Si (opzionale)
<i>Accessori</i>	Custodia e caricabatteria

NOTEBOOK (caratteristiche minime)	
<i>Memoria (RAM)</i>	4 GB
<i>CPU</i>	Intel core i5 3570K 3,4 Ghz (sandy brige) o equivalente
<i>Monitor (dim/risoluzione/tipo)</i>	13,3 pollici / 1366x768 / Tft LED
<i>Scheda grafica</i>	Intel HD 4000 integrata o equivalente
<i>Storage (capacità GB/tipo)</i>	360 GB/Hard disk oppure 160 GB/SSD
<i>Connettività</i>	4 USB 2.0, 1 eSata, Wireless Lan 802.11 n, Ethernet 100/1000 Mb/s
<i>Card reader</i>	Si

Batteria	Almeno 4 celle
Webcam	1,3 Mpixel
Accessori	Custodia e caricabatteria

L'offerente dovrà presentare un progetto di realizzazione della VDI che tenga conto delle seguenti specifiche e indicazioni:

1. garantire elevati livelli di performance;
2. abilitazione dei più diffusi device mobili, quali smartphone, tablet e personal laptop, come client VDI;
3. minimizzare le esigenze di banda;
4. gestire in maniera centralizzata i desktop;
5. prevedere ambienti "Trusted" per i dipendenti della Regione Campania e "Untrusted" per gli ospiti;
6. garantire un accesso sicuro;
7. offrire un "Connection Broker" evoluto, garantendo in via esemplificativa le funzionalità di integrazione con servizi di Directory (p.e., Active Directory, Open LDAP), il supporto a connessioni SSL ai Desktop remoti, il supporto Full USB;
8. offrire servizi di Application Streaming e Application Virtualization;
9. garantire la possibilità di utilizzo di scanner da parte dei client (è questo il caso dell'uso dell'applicazione di protocollo informatico e di dematerializzazione documentale).

Il progetto dovrà prevedere la realizzazione dell'intera infrastruttura, compresa la fornitura di thin client e dispositivi mobile, con relativa configurazione e gestione, e la copertura delle eventuali licenze necessarie per tutto il periodo di vigenza del presente appalto.

Il servizio sarà attivato solo qualora l'Amministrazione appaltante ne ravvisi l'esigenza. Pertanto, la mancata attivazione del servizio non darà diritto all'aggiudicataria ad alcun compenso.

4.7 –SERVIZIO DI MONITORAGGIO, ASSISTENZA, CONTROLLO E SUBENTRO CONTRATTI ICT DITTE TERZE

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del servizio di monitoraggio, assistenza, controllo e subentro sui contratti ICT Ditte terze, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la continuità dei servizi ICT offerti da Ditte terze alla Regione Campania allo scadere dei contratti.

La Aggiudicataria dovrà procedere alla predisposizione e all'aggiornamento per l'intera durata dell'appalto di un inventario informatico che cataloghi tutte le risorse che ricadono nel servizio integrato e le Ditte che sono allo stato obbligate nei confronti dell'Amministrazione Regionale a fornire i servizi di cui se ne chiede la copertura per i tempi residuali, individuandone gli obblighi prestazionali e il momento della liberazione. L'Aggiudicataria **a tale scopo** utilizzerà il Service desk.

E' compito della Aggiudicataria:

1. monitorare e gestire i contratti in essere con Ditte terze (p.e., contratti di servizi, licenze software, contratti di assistenza hardware, contratti di manutenzione software);
2. assistere e supportare l'Amministrazione nella gestione dei rapporti con le Ditte terze;
3. predisporre nel Service desk uno scadenario, aggiornato periodicamente, che consenta all'Amministrazione di valutare per tempo la soluzione contrattuale più conveniente per assicurare la continuità dei servizi;
4. assicurare il subentro alle Ditte terze, titolari di contratti ICT in scadenza.

L'inventario o scadenario dovrà completarsi entro tre mesi dalla data di avvio dei lavori e dovrà integrarsi nel Service desk con l'inventario informatico di tutte le risorse hardware e software elaborato ed aggiornato dalla struttura di SPOC.

ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Aggiudicataria è obbligata a individuare un proprio "Responsabile subentro ICT ditte terze" con il compito di coordinamento delle attività, gestione e controllo del regolare funzionamento del servizio, interfacciandosi con l'Amministrazione (p.e., Struttura di controllo, Unità di monitoraggio) per garantire il regolare funzionamento del servizio stesso.

La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la continuità dei servizi ICT offerti da Ditte terze alla Regione Campania allo scadere dei contratti. Sarà facoltà dell'Amministrazione, qualora ricorrano le condizioni previste dall'appalto, decidere se affidare, alla scadenza, i relativi servizi alla Ditta aggiudicataria. A tal fine si segnala, con riferimento ai servizi svolti da Ditte terze, il progetto Digital Divide.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE

Il servizio di monitoraggio, assistenza e predisposizione scadenzario è sempre attivo, mentre il subentro della Aggiudicataria ai contratti in scadenza è su richiesta dell'Amministrazione.

UTENTI

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti ed i consulenti interni della Regione Campania per la rete Intranet e tutti i cittadini per i servizi pubblici offerti via Internet.

DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I progetti/servizi ICT per i quali è già attivo un contratto con Ditte terze sono deducibili dalle Preesistenze (allegato PRE). Per questi il Fornitore dovrà assicurare tutti i servizi richiesti i cui costi sono inclusi in quello dell'appalto a partire dall'affidamento da parte della Stazione appaltante.

LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda il corrispondente capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO del presente documento.

4.8 – RENDICONTAZIONE

L'attività comprende il reporting della qualità del servizio ed il reporting sulle prestazioni. I report prodotti da questa attività dovranno essere accessibili mediante un'applicazione web e, solo su richiesta dell'Amministrazione, con una modalità diversa (p.e., e-Mail, cartaceo). E' fatto obbligo all'Aggiudicataria che l'applicazione web per il reporting da realizzare ex-novo diventi di proprietà dell'Amministrazione e si integri completamente con il Service desk, di cui all'allegato preesistenze, in dotazione all'Amministrazione.

I report avranno una cadenza al più trimestrale e saranno utilizzati per valutare lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) del contratto.

Reporting della qualità del servizio

Tutti i servizi del presente appalto dovranno fornire i report della qualità del servizio.

Il reporting riguarda la fornitura all'Amministrazione di relazioni/rapporti trimestrali con elementi di dettaglio e riassuntivi sulle rilevazioni effettuate in merito alla qualità dei servizi erogati, fatte salve le relazioni per le attività eseguite a seguito di eventi imprevisti che richiedono una tempestiva e indifferibile risoluzione. Ferma la periodicità trimestrale, l'Amministrazione si riserva la possibilità di richiedere rapporti specifici in un periodo temporale inferiore.

I referenti dell'Amministrazione devono avere la possibilità di accedere semplicemente e mediante interfaccia grafica ai sottosistemi di reportistica e monitoraggio del servizio, compreso il sistema di trouble ticketing, e alla visualizzazione di grafici riassuntivi.

Il prodotto di questa attività è il Rapporto sulla qualità del servizio che può articolarsi secondo tre categorie principali:

- rapporto di sintesi: contenente informazioni riassuntive sui livelli di servizio globali oggetto del contratto con l'Amministrazione, in termini di disponibilità del servizio e dei tempi di intervento e risolutivi (p.e., disponibilità della rete per il servizio NOC);
- rapporto di dettaglio: contenente informazioni relative a specifici ticket e alle attività espletate (p.e., numero di trouble ticket, data di accettazione, data di chiusura, motivo della richiesta, durata, tipo)

relative ai singoli servizi dell'appalto (p.e., contratti con ditte terze in corso, disponibilità di rete/sistemi e dettaglio per sede, interventi di manutenzione hardware/gestione PDL per sede e tipologia di dispositivo);

- rapporto storico: contenente, su un periodo temporale di durata significativa (es. un anno) i valori relativi alla disponibilità del servizio e ai tempi di intervento e risolutivi indicati come andamento mensile e progressivo annuale.

Reporting sulle prestazioni

I rapporti sulle prestazioni sono definiti sulla base delle specifiche dell'Amministrazione che si può limitare ad un insieme standard di rapporti o richiedere personalizzazioni.

Tutti i dati prestazionali raccolti dovranno essere organizzati e resi disponibili in maniera tale da agevolare l'attività di capacity planning da parte della Struttura di controllo del Settore CRED.

Per i Servizi NOC e SIS i reporting sulle prestazioni dovranno riguardare il monitoraggio delle risorse di rete e dei sistemi, collezionando informazioni statistiche e di prestazione. Il sistema di misura delle prestazioni deve essere flessibile e consentire la realizzazione di rapporti sia di sintesi, sia con elevato livello di dettaglio. Il prodotto di questa attività sono i rapporti che vengono generati su base periodica (es. periodi di osservazione settimanali e giornalieri).

Per il servizio NOC, per esempio, gli elementi analizzati potrebbero essere:

- l'interfaccia fisica per la connessione geografica (link);
- gli apparati di networking (p.e., router, switch);
- i tempi di attraversamento della rete;
- il traffico Internet e/o la banda utilizzata.

Analogamente, **per il servizio SIS** gli elementi analizzati potrebbero essere:

- interfaccia fisica per la connessione alla rete dei vari sistemi;
- Web e Application Server;
- DBMS;
- Hypervisor e Virtual Machine;
- Sistemi Operativi;
- storage;
- risorse Hardware (p.e., switch SAN e LAN integrati negli enclosure blade, server blade).

5 - QUALITÀ DEI SERVIZI

La molteplicità dei servizi richiesti e la loro eterogeneità rendono opportuno fornire alcune definizioni nonché gli impegni contrattuali relativi a tutti i livelli di servizio. I Service Level Agreement (SLA) riportati nel presente documento rappresentano solo il livello minimo di qualità atteso per l'erogazione dei servizi; il Fornitore dovrà presentare propri SLA che potranno essere solo migliorativi rispetto a quelli indicati.

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori. In ogni caso non potranno essere applicate penali per disservizi o ritardi non imputabili al Fornitore.

Per quanto riguarda le penali, è richiesto alle Ditte partecipanti di quotare ogni singolo servizio, così come definiti nel capitolo 4; la penale, laddove non esplicitamente indicato in modo diverso, sarà misurata sulla base del relativo costo.

Per verificare la qualità dei servizi erogati l'offerente dovrà obbligatoriamente fornire il Piano della Qualità, che descrive l'organizzazione, i processi, gli strumenti e le metodologie utilizzati per soddisfare i requisiti tecnici e gestionali contrattualmente definiti. L'offerente, attraverso i contenuti del Piano di Qualità, si impegna a svolgere le attività generali per la gestione della fornitura in conformità a quanto espressamente richiesto dalla Stazione Appaltante, secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e secondo quanto stabilito dal Sistema di Gestione per la Qualità della stessa.

Durante lo svolgimento della fornitura, l'offerente assicurerà la qualità dei servizi resi attraverso costanti attività di verifica, validazione, riesame e assicurazione della qualità sui processi e sui prodotti.

Il Piano della Qualità dovrà necessariamente contemplare la redazione, validazione e fornitura

all'Amministrazione, in modo autonomo o su richiesta esplicita di quest'ultima, della documentazione da produrre e/o dei contributi da fornire per il regolare svolgimento dei servizi indicati nell'appalto durante il periodo temporale di vigenza dello stesso.

Le classi di fornitura sono PGC, PGD, PAQ, come definite nel manuale operativo DigitPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

6 – PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO

Durante la vigenza dell'appalto le attività erogate dal Fornitore saranno monitorate in relazione ai livelli di servizio richiesti nell'appalto. Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare le penali corrispondenti all'inadempienza stabilite nel presente capitolo. Il presente capitolo riporta per ciascun servizio richiesto nell'appalto i livelli di servizio da soddisfare e le eventuali penali applicabili.

In caso di applicazione delle penali, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto al superamento di uno dei tetti di importo indicati nel presente capitolo.

La Stazione appaltante, per una ottimale gestione dell'appalto, si riserva in sede di esecuzione del contratto di introdurre, per attività non immediatamente riconducibili ai livelli di servizio definiti nel presente capitolato, nuovi livelli di servizio e relative penali previo accordo scritto con l'aggiudicataria.

Livelli di servizio dell'appalto

Tutti i servizi dovranno essere disponibili generalmente dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì, come puntualmente previsto in ogni paragrafo relativo ai servizi erogati del capitolo 4.

Su richiesta dell'Amministrazione, potrà essere richiesto che i presidi vengano protratti anche nei giorni festivi e del sabato come descritto nei paragrafi "ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO" di ogni servizio richiesto nel capitolo 4.

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori. Questi ultimi sono specificati nel seguito.

Si precisa che i livelli di servizio fissati nel presente documento rappresentano solo il livello di qualità minima attesa per tipologia di servizio, potendo la Ditta concorrente provvedere a fornire dei propri SLA derogativi solo in melius rispetto a quelli stabiliti dalla Stazione Appaltante.

Le relazioni sui livelli di servizio saranno prodotte dal Fornitore con cadenza al più trimestrale, fatto salvo il periodo semestrale di verifica dello stato di avanzamento lavori (SAL) a fronte dell'emissione di regolare fattura, come riportato nel capitolo Modalità e condizioni di pagamento.

Si rimanda ai paragrafi successivi la descrizione puntuale dei livelli di servizio richiesti per ciascun servizio erogato durante la vigenza dell'appalto.

Penali dell'appalto

Di seguito si riportano le penali comuni a tutti i servizi dell'appalto e applicabili durante l'esecuzione dello stesso. Si rimanda ai paragrafi successivi per la descrizione delle penali specifiche applicabili per ciascun servizio erogato durante la vigenza dell'appalto.

In caso di ritardata esecuzione di ogni realizzazione richiesta o prevista nel progetto-offerta rispetto ai tempi indicati nel piano delle attività, l'Amministrazione applicherà una penale pari a Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni realizzazione fino ad un massimo di Euro 30.000,00 (trentamila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

Anche la richiesta iniziale da parte dell'Amministrazione riportante una data entro la quale iniziare una particolare attività (es: richiesta di un primo incontro per approntare di concerto una soluzione per la risoluzione di una esigenza) può essere presa come riferimento per l'applicazione di penale nel caso di ritardata esecuzione da parte del Fornitore (p.e., i rappresentanti della ditta che non si presentano all'incontro).

Le penali saranno addebitate alla Ditta Aggiudicataria ed il loro importo detratto dalla fattura del semestre successivo a quello in corso.

Qualora le penali per disservizio/ritardata esecuzione superino l'importo, nel periodo di osservazione (semestre) e sia pure in modo cumulativo, del 10% del valore contrattuale dei servizi forniti dal Fornitore, l'Ente avrà la facoltà di dichiarare risolto il contratto con

provvedimento amministrativo, disponendo l'eventuale incameramento della cauzione e l'esecuzione in danno, fermo in ogni caso l'obbligo del Fornitore decaduto di risarcire ogni ulteriore spesa o danno.

Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che l'Ente non l'avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 9 (nove) mesi.

In ogni caso non potranno essere applicate penali per disservizi o ritardi non imputabili al Fornitore.

6.1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI SPOC

Nella tabella che segue sono esplicitati i livelli di servizio richiesti per il servizio SPOC e le rispettive penali, con la seguente prescrizione aggiuntiva :

1. il mancato raggiungimento di uno qualunque degli obiettivi elencati nel paragrafo 4.1 o il mancato espletamento di una qualunque attività tra quelle descritte nel paragrafo 4.1, ad insindacabile giudizio della struttura di controllo del CRED e previa comunicazione alla Ditta Aggiudicataria, legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare una penale di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni obiettivo/attività fino ad un massimo di Euro 30.000,00 (trentamila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2). Le penali sono aggiuntive a quanto riportato in tabella;
2. il Fornitore dovrà adeguare entro 6 (sei) mesi dall'avvio del servizio il Service desk (inventario e trouble ticketing) disponibile alla Struttura di controllo della stazione appaltante in modo continuo, al fine di verificare in tempo reale, e con indicatori aggiuntivi, l'andamento delle variazioni delle risorse, gli interventi richiesti e tutto ciò che si riferisce ai servizi erogati per il loro continuo e corretto monitoraggio. Per ogni giorno di ritardo nella messa in esercizio dell'adeguamento e fino a 15 giorni si applicherà una penale di euro 1000,00 (mille). Per ogni giorno di ritardo oltre il 15° giorno si applicherà una penale di euro 5000,00 (cinquemila) fino al trentesimo giorno, oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2). Le penali sono aggiuntive a quanto riportato in tabella;
3. il Fornitore è obbligato ad adeguare il Service desk secondo le indicazioni e gli indicatori individuati dalla stazione appaltante durante l'intero periodo Contrattuale. Gli adeguamenti saranno caratterizzati da elementi che avranno il fine di rendere più efficace il controllo dei livelli di servizio richiesti, e i tempi di adeguamento saranno concordati con la stazione appaltante. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi concordati si applicheranno le penali di cui al punto 1.

SPOC -Livelli di servizio e Penali – Periodo di osservazione trimestrale					
LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI CAUSAL E	PENALI IMPORTO
Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della richiesta e la risposta da parte dell'operatore.	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	Entro 30" nel 80% dei casi per richieste telefoniche; entro 10' nel 80% dei casi per richieste inoltrate a mezzo web o e-Mail	Per ogni punto percentuale e di scostamento in diminuzione.	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Percentuale di richieste entranti perdute	Numero di richieste pervenute alla struttura di SPOC che non hanno trovato risposta	Sono conteggiate anche le richieste terminate dallo stesso utente prima della risposta da parte	Entro il 4%	Per ogni punto percentuale e di scostamento in	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

		della struttura preposta.		aumento.	
Percentual e di ticket risolti dallo SPOC	Numero di casi risolti prontamente senza ricorrere a strutture di assistenza dedicate		Oltre il 65% dei casi	Per ogni punto percentual e di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio di soluzione dei problemi da parte dello SPOC	Tempi intercorrenti tra l'apertura del ticket e la chiusura del caso per le ipotesi di pronta risoluzione.	Non sono ammessi aperture di più ticket per lo stesso caso.	Entro 10' nel 80% dei casi	Per ogni punto percentual e di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio di smistamento delle richieste alle strutture delle Ditte terze	Tempi intercorrenti dalla chiusura delle richieste da parte della struttura di SPOC e la ricezione delle richieste da parte delle strutture delle Ditte terze obbligate a fornire il servizio.	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso.	Entro 120" nel 80% dei casi	Per ogni punto percentual e di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio per la comunicazione dei tempi previsti per la risoluzione di un problema qualora esso non sia prontamente risolvibile dalla struttura di SPOC	Tempo intercorrente dalla richiesta di intervento alla comunicazione dei tempi previsti per la risoluzione del problema	Nelle ipotesi di manutenzione adeguativa, perfetta, evolutiva e migliorativa, i tempi di intervento e di risoluzione del problema verranno concordati con la Stazione Appaltante. Pertanto la struttura di SPOC nel caso di specie sarà tenuta a comunicare, entro 15', alla Stazione Appaltante la necessità di addivenire ad un accordo sui tempi di risoluzione del problema. In difetto si applica la presente penale.	Entro 15' nel 80% dei casi	Per ogni punto percentual e di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Tabella - Livelli di servizio richiesti e rispettive penali per il servizio SPOC

6.2 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO RETI E SICUREZZA INFORMATICA (NOC).

Il servizio richiesto verrà misurato con i due livelli di servizio seguenti, a cui faranno capo l'applicazione delle corrispondenti penali:

1. disponibilità della rete,
2. servizi aggiuntivi.

•Disponibilità della rete

Livelli di servizio

L'affidabilità del servizio sarà misurata in termini di disponibilità, calcolata percentualmente come

$$100 \times (1 - T_i/T_s),$$

dove T_i sono i minuti d'interruzione di servizio e T_s è il tempo totale di servizio, misurati nel periodo di osservazione. Sia da T_i che da T_s verranno sottratti i minuti di interruzione per cause non imputabili al Fornitore (esempio: circuiti acquisiti da terzi). Per misurare la disponibilità si farà uso del rilevamento delle interruzioni per ciascuna interfaccia dei router effettuato con opportuno software di monitoraggio via SNMP.

La disponibilità viene caratterizzata secondo i tre livelli di disservizio seguenti, rapportati al grado di strategicità degli elementi di rete coinvolti:

livello 1, interruzione totale della connettività

livello 2, interruzione parziale della connettività

livello 3, degrado prestazionale oltre il 30% della media del disservizio del mese precedente.

Gli elementi di rete coinvolti per la misurazione e il rilevamento dei livelli di servizio sono i seguenti:

1. nodo di backbone di trasporto/centro stella,
2. nodo di distribuzione di edificio/struttura,
3. nodo di accesso (piani).

Conseguentemente i livelli minimi di servizio richiesti, in termini di disponibilità della rete, sono riassunti nelle soglie elencate nella seguente tabella:

Livelli di disponibilità del servizio			
disservizi/ elementi di rete coinvolti	interruzione totale	interruzione parziale	degrado
nodo di backbone	99,95%	99,00%	98,00%
nodo di distribuzione	99,00%	97,00%	96,00%
nodo di accesso	97,00%	96,00%	95,00%

Tali valori di soglia devono essere considerati in relazione a ciascun periodo di osservazione mensile ed a ciascuna interfaccia di rete.

Penali

La disponibilità del servizio non dovrà mai scendere al di sotto delle soglie indicate, altrimenti saranno applicate penali in ragione di Euro 500,00 (cinquecento) per ogni decimo percentuale (0,10% calcolato per difetto) di scostamento al di sotto delle soglie sopra stabilite.

•Servizi aggiuntivi

Livelli di servizio

Livelli di disponibilità del servizio	
<i>Attività</i>	<i>Risposta</i>
Obiettivi del NOC	Tempi concordati
Attività del NOC	Tempi concordati
Presenza on site NOC	Come da offerta o da successivo accordo con Stazione appaltante
Creazione nuova presa telematica (fonia/dati)	risoluzione del ticket dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00, previa attivazione da parte del servizio gestione PDL, con intervento entro 24 ore dall'apertura del ticket o dalla data di inizio lavori individuata dall'utente ed inserita in un campo del ticket. Il tempo massimo di chiusura del ticket sarà concordato con la Struttura di controllo dell'Amministrazione.

Penali

Il mancato raggiungimento di uno qualunque degli obiettivi elencati nel paragrafo 4.2 o il mancato espletamento di una qualunque attività tra quelle descritte nel medesimo paragrafo 4.2, ad insindacabile giudizio della Struttura di controllo del CRED e previa comunicazione alla Ditta Aggiudicataria, legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare una penale di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni obiettivo/attività fino ad un massimo di Euro 30.000,00 (trentamila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2). Con riferimento al numero di operatori **offerti dalla ditta aggiudicataria per il NOC**, si precisa che rientrano tra i casi di penale su esposti:

1. la presenza di un numero di operatori inferiore al minimo previsto;
2. l'assenza per più di sei giorni nell'arco del mese di operatori senza sostituzione.

Inoltre, in caso di assenza per più di due giorni lavorativi consecutivi di operatori senza sostituzione, sarà applicata l'ulteriore penale di euro 1000,00 (mille) per ogni unità assente oltre il secondo giorno.

Per le attività da effettuarsi a richiesta della Stazione Appaltante (esempio: riconfigurazione di un router, upgrade del sistema operativo, modifica delle access lists del firewall, modifica della configurazione degli switch) si concorderanno per ogni richiesta, in considerazione anche della priorità ad essa assegnata, i tempi necessari per il completamento delle operazioni oltre i quali l'Ente Regione Campania sarà legittimato ad applicare la penale di cui sopra.

Per tutte le operazioni di creazione/posa in opera di nuove prese telematiche (fonia/dati), previa attivazione del servizio di gestione PDL, ogni ora di ritardo nella presa in carico del ticket da parte del NOC comporterà l'applicazione di una penale di Euro 100 (cento/00); ogni giorno di ritardo nella chiusura del ticket da parte del NOC, rispetto ai termini concordati, comporterà l'applicazione di una penale di Euro 100 (cento/00).

In caso di notevole discordanza sui tempi necessari o in caso di mancato riscontro prevale il giudizio della Struttura di Controllo del CRED che la Ditta Aggiudicataria riconosce ed accetta sin d'ora.

L'Amministrazione a tale scopo potrà anche avvalersi di soggetti pubblici accreditati (p.e., Centro Regionale di Competenza per l'ICT) per un parere in merito.

6.3 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE E SVILUPPO SISTEMI (SIS).

L'affidabilità del servizio viene misurata in termini di disponibilità dei servizi e sistemi critici o di particolare rilevanza. A tale scopo si definiscono critici il servizio e i sistemi il cui disservizio comporti immediatamente il blocco o il rallentamento del lavoro di più utenti (p.e., enclosure, switch SAN, storage). Si definiscono non critici invece i sistemi il cui disservizio comporti il blocco o il ritardo del lavoro dell'unico utente di tali sistemi (p.e., postazione di lavoro, scanner, stampante).

Un elenco non esaustivo dei servizi e sistemi critici è il seguente:

- storage,

- hypervisor,
- posta elettronica,
- portale web,
- Sistema di gestione documentale (E-Grammata),
- servizi IP pubblici offerti via Internet.

Con comunicazione scritta all'Aggiudicataria la Stazione appaltante dichiarerà ogni altro servizio/sistema che verrà individuato come critico durante la vigenza dell'appalto per il quale verrà applicato il livello di servizio relativo.

Il servizio richiesto verrà misurato con i due livelli di servizio seguenti, a cui faranno capo l'applicazione delle corrispondenti penali:

1. disponibilità dei sistemi,
2. servizi aggiuntivi.

●Disponibilità dei sistemi

Livelli di servizio

L'affidabilità sarà misurata in termini di disponibilità, misurata in termini percentuali come

$$100 \times (1 - Ti/Ts),$$

dove Ti sono i minuti d'interruzione di servizio e Ts è il tempo totale di servizio, pari a 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana. Sia da Ti che da Ts verranno sottratti i minuti di interruzione per cause non imputabili al Fornitore quindi non relative agli impianti oggetto del servizio (esempio: indisponibilità delle reti sottostanti con penali misurate nel relativo capitolo). Per misurare la disponibilità si farà uso di un sistema di raggiungibilità del servizio e dei tempi di risposta del sistema effettuato con opportuno software di monitoraggio.

La disponibilità dei sistemi critici viene caratterizzata secondo due livelli di disservizio:

1. interruzione totale del servizio;
2. degrado prestazionale oltre il 30% della media del mese precedente.

Conseguentemente i livelli di servizio richiesti sono:

1. ≥ 99,70% per interruzioni **totale** di servizio;
2. ≥ 98,50% per degrado prestazionale.

Tali valori devono essere considerati in relazione a ciascun periodo mensile ed a ciascun sistema.

Penali

Le penali relative saranno applicate in ragione di Euro 500,00 (cinquecento) per ogni decimo percentuale (0,10% calcolato per difetto) di scostamento al di sotto delle soglie sopra stabilite.

●Servizi aggiuntivi

Livelli di servizio

Livelli di disponibilità del servizio	
<i>Attività</i>	<i>Risposta</i>
Obiettivi del SIS	Tempi concordati
Attività del SIS	Tempi concordati
Presenza on site SIS	Come da offerta o da successivo accordo con Stazione appaltante

Penali

Il mancato raggiungimento di uno qualunque degli obiettivi elencati nel capitolo 4.3 o il mancato espletamento di una qualunque attività tra quelle descritte nel capitolo 4.3, ad insindacabile giudizio della struttura di controllo del CRED e previa comunicazione alla Ditta Aggiudicataria, legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare una penale di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni obiettivo/attività fino ad un massimo di Euro 30.000,00 (trentamila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del

contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2). Con riferimento al numero di operatori **offerti dalla Aggiudicataria per il SIS**, si precisa che rientra tra i casi di penale su esposti:

1. la presenza di un numero di operatori inferiore al minimo previsto;

2. l'assenza per più di sei giorni nell'arco del mese di operatori senza sostituzione.

Inoltre, in caso di assenza per più di due giorni lavorativi consecutivi di operatori senza sostituzione, sarà applicata l'ulteriore penale di euro 1000,00 (mille) per ogni unità assente oltre il secondo giorno.

Per le attività da effettuarsi a richiesta dell'Ente Appaltante (esempio: riconfigurazione degli indirizzi IP di una classe di server, upgrade del sistema operativo, ridefinizione dello storage, modifica della configurazione di un servizio di rete) si concorderanno per ogni richiesta i tempi necessari per il completamento delle operazioni oltre i quali l'Ente Regione Campania sarà legittimato ad applicare la penale di cui sopra.

In caso di notevole discordanza sui tempi necessari o in caso di mancato riscontro prevale il giudizio della Struttura di Controllo del CRED che la Ditta Aggiudicataria riconosce ed accetta sin d'ora.

L'Amministrazione a tale scopo potrà anche avvalersi di soggetti pubblici accreditati (p.e., Centro Regionale di Competenza per l'ICT) per un parere in merito.

6.4 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il mancato raggiungimento di uno qualunque degli obiettivi elencati nel paragrafo 4.4 o il mancato espletamento di una qualunque attività tra quelle descritte nel paragrafo 4.4, ad insindacabile giudizio della struttura di controllo del CRED e previa comunicazione alla Ditta Aggiudicataria, legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare una penale di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni obiettivo/attività fino ad un massimo di Euro 30.000,00 (trentamila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

Relativamente alle attività di sostituzione/riparazione di apparecchiature guaste o malfunzionanti si richiedono i seguenti livelli di servizio:

1. risoluzione del guasto H24x365 giorni entro 30 minuti dall'inizio del disservizio per apparecchiature definite critiche;

2. risoluzione del guasto durante l'orario lavorativo base entro otto ore dall'apertura del ticket per apparecchiature definite non critiche.

Per ogni ritardo di risoluzione dell'intervento oltre i tempi suddetti l'Ente Regione Campania sarà legittimato ad applicare le seguenti penali:

1. ogni 30 minuti di ritardo nella risoluzione del guasto di apparecchiature definite critiche comporterà l'applicazione di una penale di Euro 500 (cinquecento/00);

2. ogni ora di ritardo nella risoluzione del guasto di apparecchiature definite non critiche comporterà l'applicazione di una penale di Euro 100 (cento/00).

A tale scopo si definiscono critiche le apparecchiature il cui disservizio comporti immediatamente il blocco o il rallentamento del lavoro di più utenti (esempio: router, switch, server, armadi reti, etc.).

Si definiscono non critiche invece le apparecchiature il cui disservizio comporti il blocco o il ritardo del lavoro dell'unico utente di tali apparecchiature (p.e., postazione di lavoro, scanner, stampante).

Tutte le penali di cui al presente capitolo si andranno a sommare a quelle previste altrove per indisponibilità dei servizi normalmente erogati dalle apparecchiature guaste/ferme.

6.5 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E DELLE CONFIGURAZIONI

Il mancato raggiungimento di uno qualunque degli obiettivi elencati nel paragrafo 4.5 o il mancato espletamento di una qualunque attività tra quelle descritte nel paragrafo 4.5, ad insindacabile giudizio della struttura di controllo del Settore CRED e previa comunicazione alla Ditta Aggiudicataria,

legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare una penale di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni obiettivo/attività fino ad un massimo di Euro 30.000,00 (trentamila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

- Per tutte le operazioni IMAC (installazione/disinstallazione, movimentazione, aggiunta, cambiamenti del posto di lavoro) che non richiedano la creazione/posa in opera di nuove prese telematiche (fonia/dati), si richiede il seguente livello di servizio:

Livelli di servizio	Penali
risoluzione del ticket dalle ore 8,00 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì con intervento entro tre ore a partire dalle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo a quello di apertura del ticket	ogni ora di ritardo nella risoluzione di ogni ticket comporterà l'applicazione di una penale di Euro 100 (cento/00)

- Per tutte le operazioni di creazione/posa in opera di nuove prese telematiche (fonia/dati) si richiede il seguente livello di servizio:

Livelli di servizio	Penali
Attivazione immediata del NOC con apertura del ticket dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00	ogni ora di ritardo nella apertura di ogni ticket comporterà l'applicazione di una penale di Euro 100 (cento/00).

6.6 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI UNA VIRTUAL DESKTOP INFRASTRUCTURE

I livelli di servizio e le relative penali saranno concordate dall'Amministrazione con il Fornitore a seguito dell'accettazione del progetto.

6.7 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER IL SERVIZIO DI MONITORAGGIO, ASSISTENZA, CONTROLLO E SUBENTRO CONTRATTI ICT DITTE TERZE

Il mancato raggiungimento di uno qualunque degli obiettivi elencati nel paragrafo 4.7 o il mancato espletamento di una qualunque attività tra quelle descritte nel paragrafo 4.7, ad insindacabile giudizio della struttura di controllo del Settore CRED e previa comunicazione alla Aggiudicataria, legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare una penale di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni obiettivo/attività fino ad un massimo di Euro 30.000,00 (trentamila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

7 - DURATA DELL'APPALTO

Il servizio dovrà essere erogato, chiavi in mano, e avrà la durata di anni 3 (tre).

Il termine decorre dalla data di avvio dell'esecuzione, indicata nel contratto stipulato tra le parti.

La Direzione dell'esecuzione del contratto darà avvio all'esecuzione della prestazione nei termini indicati nel contratto.

8 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

Il luogo dell'esecuzione dell'appalto è l'Ente Regione Campania, principalmente il Settore Centro Regionale Elaborazione Dati dell'Area Generale di Coordinamento Ricerca Scientifica, Via Don Bosco 9/E – Napoli.

9 - ANTICIPO DI FORNITURA

L'Amministrazione in forza dell'art 11 comma 12 del d. lgs. 163/2006 si riserva la facoltà, dopo che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace, di richiedere l'esecuzione anticipata della prestazione

anche prima della stipula del contratto; in tal caso, il Fornitore sarà tenuto a dare esecuzione al contratto agli stessi patti e condizioni così come risultanti dal presente capitolato e dalla propria offerta.

10 - VALORE DEL CONTRATTO E VARIAZIONI DI FORNITURA

Il valore del contratto è stimato in complessivi 7.350.000,00 € esclusa IVA.

Nell'importo indicato si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente contratto. La spesa di cui all'importo contrattuale andrà a gravare sul capitolo 256, U.P.B 6.23.54, dell'esercizio finanziario 2012.

Qualora, per esigenze sopravvenute di cui all'art. 311 co 2 del DPR 207/2010, si dovesse far fronte ad un incremento delle richieste del servizio, l'Amministrazione si riserva la facoltà di variare nell'arco della durata contrattuale il valore del contratto previsto nei limiti di legge. In questo caso il Fornitore è tenuto ad eseguire, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di ricorrere a procedura negoziata per l'affidamento allo stesso Fornitore, secondo le procedure e nei limiti stabiliti dall'art. 57 c. 5 lett. a) e b) del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. e per un importo contrattuale non superiore al 50% del valore globale dell'appalto aggiudicato, IVA esclusa, nei seguenti casi:

- ulteriori forniture o servizi complementari anche diversi da quelli previsti;
- ripetizione di servizi analoghi agli stessi prezzi, patti e condizioni.

11 - VARIANTI

Durante la fase di definizione contrattuale e/o in fase di esecuzione dell'appalto, l'Amministrazione si riserva di richiedere varianti finalizzate al miglioramento funzionale e prestazionale delle implementazioni previste, ovvero ad adeguare l'erogazione dei servizi in funzione del migliore raggiungimento degli obiettivi indicati nel Disciplinare di Gara.

Le variazioni potranno essere, altresì, volte ad accogliere soluzioni tecniche suggerite dall'avvento di nuove tecnologie.

In tutti i casi, ed anche se dovute a cause di impossibilità sopravvenute per caso fortuito o forza maggiore, l'approvazione delle varianti dovrà essere sempre concordata e potrà essere autorizzata solo laddove la soluzione alternativa si presenti equivalente o migliorativa sotto il profilo tecnico ed economico e consenta il soddisfacimento degli obiettivi dell'appalto.

Le varianti dovranno comunque essere autorizzate dalla stazione appaltante. Nel caso in cui le varianti si dovessero rendere necessarie per la correzione di errori, trascuratezza o mancata attenzione da parte dell'impresa aggiudicataria circa la definizione della propria offerta, tali varianti, se necessarie a garantire il rispetto delle condizioni contrattuali, dovranno essere obbligatoriamente operate a costo zero per l'Amministrazione ed a totale carico dell'Aggiudicataria.

Resta salva la disciplina di cui al combinato disposto degli artt. 114 e 132 del D. Lgs. 163/06.

12 - COLLAUDO

Il servizio Virtual Desktop infrastructure (VDI), indicato alla lettera f) dell'art. 3 del presente Capitolato, sarà sottoposto a collaudo da una Commissione nominata dall'Amministrazione e composta da un massimo di 3 membri.

Le attività di collaudo verranno svolte dalla Commissione di cui sopra, in contraddittorio con un rappresentante designato dal Fornitore.

Le specifiche di collaudo dovranno essere redatte dal Fornitore e sottoposte preventivamente all'Amministrazione per accettazione entro il termine indicato nel Piano di progetto, previamente approvato dall'Amministrazione, e comunque entro i venti giorni solari precedenti la data prevista di rilascio della dichiarazione di pronti al collaudo.

Tale documento, una volta accettato dall'Amministrazione, rappresenterà una guida per la Commissione di collaudo, che potrà effettuare, comunque, tutte le prove che riterrà necessarie.

Eventuali ulteriori prove che si deciderà di effettuare dovranno essere verbalizzate e costituiranno un addendum alle norme di collaudo sopra citate.

Secondo i tempi indicati nel Piano di progetto, approvato dall'Amministrazione, il Fornitore comunicherà per iscritto all'Amministrazione il "pronti al collaudo". Ove il collaudo non risulti positivo in tutto o in parte, il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati nei 20 giorni solari successivi.

13 - RESPONSABILE OPERATIVO DELL'APPALTO PER IL FORNITORE

Al fine di seguire, controllare e coordinare le attività di realizzazione del servizio, prima dell'inizio delle attività il legale rappresentante del fornitore nominerà, come richiesto nel capitolo 4 del presente documento e mediante comunicazione scritta all'Amministrazione, il **Responsabile operativo dell'appalto**, il quale avrà specifico mandato di rappresentare ed impegnare il Fornitore per tutte le attività inerenti la fornitura.

Il Responsabile operativo sarà l'unico interlocutore e referente della **Direzione dell'esecuzione** e dei suoi assistenti (ove siano stati nominati degli assistenti) ogni qualvolta si presentino problemi relativi al presente servizio.

Ciascuna delle parti potrà sostituire il proprio mandatario, dandone comunicazione scritta all'altra parte, senza potere, per questo, invocare una sospensione dei termini per la fornitura.

14 - DIREZIONE DELL' ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Ai fini del monitoraggio e della verifica dei risultati raggiunti, in termini di efficacia, efficienza e qualità delle prestazioni dei servizi erogati, compreso l'attività di vigilanza sull'esecuzione del contratto, l'Amministrazione nominerà all'uopo la struttura di Direzione dell'esecuzione del contratto, composta da un Direttore e almeno da Gruppo Reti e Gruppo Sistemi, a norma dell'art. 23 del regolamento n. 7/2010 di attuazione della L.R. n. 3/2007. Tale Struttura definirà in modo dettagliato le modalità e i criteri per la direzione ed esecuzione dell'appalto e avrà il compito di certificare la regolare esecuzione dei servizi resi.

Il Fornitore dovrà produrre relazioni periodiche sulle attività svolte con cadenza definita dalla Direzione citata.

15 - PIANO OPERATIVO

L'Amministrazione si riserva di approvare il Piano Operativo proposto dall'Aggiudicataria entro 20 giorni dall'inizio delle attività. Al fine di tener conto di eventuali condizioni o esigenze che fossero sopravvenute successivamente alla indizione della gara, l'Aggiudicataria potrà presentare un nuovo Piano Operativo, corredato dal nuovo Crono-programma.

16 - VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto.

La verifica di conformità in corso di esecuzione contrattuale è avviata entro trenta giorni secondo i criteri di periodicità stabiliti nel contratto.

La verifica di conformità sarà effettuata con cadenza semestrale, a decorrere dalla data di ricevimento della prima fattura. Della verifica di conformità verrà redatto apposito verbale, sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti, avente il contenuto di cui all'art. 319 del DPR 207/2010.

Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spese del Fornitore.

Il Fornitore, a propria cura e spesa, mette a disposizione del soggetto incaricato della verifica di

conformità i mezzi necessari ad eseguirli. Nel caso in cui il Fornitore non ottemperi a siffatti obblighi, il direttore dell'esecuzione o il soggetto incaricato al controllo dispongono che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto al Fornitore.

I beni e/o i servizi che non dovessero superare la verifica di conformità dovranno essere ritirati e sostituiti con altri idonei entro 5 giorni dalla data della richiesta e le operazioni di verifica di conformità saranno ripetute, alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico del Fornitore. In questo caso il Fornitore non avrà diritto a maggiorazioni e/o a supplemento di prezzo, né potrà chiedere una proroga dei tempi di consegna.

A seguito della positiva verifica di conformità di tutte le prestazioni oggetto del contratto, il direttore dell'esecuzione rilascerà il certificato di verifica di conformità; il certificato verrà trasmesso per la sua accettazione al Fornitore, il quale dovrà firmarlo nel termine di quindici giorni dal ricevimento dello stesso. All'atto della firma il fornitore potrà aggiungere le contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica di conformità.

E' fatta salva la responsabilità del Fornitore per eventuali vizi o difetti anche in relazione a parti, componenti o funzionalità non verificabili in sede di verifica di conformità.

17 - CORRISPETTIVI

Il corrispettivo del servizio è pari al prezzo offerto in gara dalla Aggiudicataria

Nel corrispettivo così calcolato si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente contratto, tutto incluso e nulla escluso.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.

Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.

I corrispettivi sono da intendersi al netto di IVA.

18 - MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo risultante dall'offerta del Fornitore sarà effettuato con cadenza semestrale e nella proporzione di norma di 1/6 (pari a circa il 17%) dell'importo di aggiudicazione del presente appalto, tenendo conto dei servizi da erogare con continuità e in modo fisso.

Il pagamento del corrispettivo dell'appalto avverrà previa presentazione di regolari fatture con cadenza semestrale, intestate all'A.G.C. "Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica" – Settore "Centro Regionale Elaborazione Dati", e previo riscontro da parte dell'Amministrazione della congruità tecnica della fornitura erogata rispetto a quella richiesta. Il pagamento dei corrispettivi è subordinato all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti.

Il Fornitore è responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni nascenti dal contratto. Si obbliga, inoltre, all'esecuzione dei servizi previsti dal presente capitolato a perfetta regola d'arte, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge, di regolamenti concernenti il servizio stesso nonché di quelle previste nel presente capitolato e negli atti di gara.

Tutte le penalità che il Fornitore dovrà corrispondere saranno compensate con qualsiasi credito la stessa vanta nei confronti dell'Amministrazione.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore potrà sospendere la fornitura e la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel Contratto; qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto potrà essere risolto di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R, dall'Amministrazione.

Eventuali rilievi e contestazioni concernenti la regolare esecuzione del servizio o di parte di esso, notificati all'aggiudicatario a mezzo raccomandata A/R, fax o e-mail, determinano la sospensione

della procedura di pagamento.

I pagamenti, relativi al presente contratto, dovranno essere effettuati nel rispetto delle disposizioni del vigente Protocollo di legalità, in particolare a quanto previsto all'art. 2, lett. h), e delle disposizioni di cui alla L. 136/2010 art. 3 (tracciabilità dei flussi finanziari). Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni determinerà la risoluzione di diritto del contratto.

Ai fini del pagamento, il corrispettivo dell'appalto è diviso in due parti con riferimento ai punti previsti nell'art 3 del presente capitolato e riportati unitariamente nell'offerta economica. La prima parte, per i servizi da erogare con continuità durante l'appalto, dal punto a) al punto g), escluso f), e riguardante l'erogazione del servizio e la seconda parte per il punto f), riguardante il servizio a richiesta di Virtual Desktop Infrastructure.

Per la parte di servizi da a) a g), escluso f), di cui all'art. 3, gli importi verranno corrisposti con cadenza semestrale, a fronte di regolare fattura e a seguito dell'effettiva erogazione certificata dall'Amministrazione, sulla base di una relazione sulle attività svolte unitamente al rendiconto finanziario delle stesse; per la parte del servizio f), di cui all'art. 3, gli importi verranno corrisposti a fronte di regolare fattura e a seguito dell'effettiva erogazione certificata dall'Amministrazione, sulla base di una relazione sulle attività svolte unitamente al rendiconto finanziario delle stesse, con le seguenti modalità:

- 40% al completamento/consegna delle attività,
- 60% all'esito positivo del collaudo.

19 - INADEMPIMENTI E PENALI

L'Amministrazione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esatto adempimento del servizio prestato dall'aggiudicatario.

La Regione Campania considera obbligazioni essenziali l'esecuzione di tutte le attività e l'elaborazione di tutti i documenti specificati nel presente Capitolato.

In caso di mancato rispetto dei termini contrattuali e delle modalità di espletamento dell'appalto, fatti salvi i casi di forza maggiore o i fatti imputabili direttamente alla Regione, l'Amministrazione provvederà ad applicare specifiche penali commisurate all'entità dell'inadempimento e/o del ritardo, come determinate nel capitolo 6 del presente documento.

In caso di applicazione delle penali, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto al superamento di uno dei tetti di importo indicati nel capitolo 6 del presente documento.

20 - ESECUZIONE IN DANNO

Nel caso in cui il Fornitore non provveda agli interventi richiesti nei termini e con le modalità di cui ai precedenti articoli, l'Amministrazione potrà procedere ad affidare gli interventi ad altra Ditta con spesa a carico del Fornitore. La spesa relativa sarà liquidata dall'Amministrazione e successivamente detratta dall'importo dovuto al Fornitore all'atto del primo pagamento utile o anche dalla garanzia definitiva.

In caso di fallimento del Fornitore o di grave inadempienza del medesimo l'Amministrazione si riserva di ricorrere alla procedura di cui all'art. 140 del D. Lgs. n. 163/2006.

21 - GARANZIA

L'Aggiudicataria dovrà costituire, a favore dell'Amministrazione regionale, successivamente alla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, a garanzia dell'esatto e completo adempimento dei suoi obblighi contrattuali, una fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/1993, che siano autorizzati a svolgere la predetta attività dal Ministero dell'economia e delle finanze. L'importo netto della garanzia definitiva è pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, fatto salvo quanto disposto dall'art. 113 co. 1 del D.Lgs. 163/06 in caso di aggiudicazione con ribasso d'asta. Le imprese alle quali venga rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45012, la certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001:2008, possono

presentare una garanzia ridotta del 50 per cento; in tale ipotesi, la ditta interessata deve presentare idonea e puntuale dichiarazione relativa al possesso della suddetta certificazione.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 75% dell'iniziale importo garantito: tale svincolo è automatico, con la sola condizione della consegna all'Istituto garante, del documento di avvenuta esecuzione pro-quota.

Il residuo 25% verrà svincolato solo al momento in cui sarà emesso il certificato di regolare esecuzione da parte dell'Ente garantito.

La garanzia definitiva deve inoltre prevedere una espressa disposizione in forza della quale la garanzia stessa sarà tacitamente rinnovata con l'obbligo dell'Aggiudicataria di pagamento dei premi, anche oltre il termine di scadenza riportato nella garanzia, fino al momento in cui la stessa Aggiudicataria obbligata consegni una dichiarazione liberatoria a svincolo della garanzia rilasciata dall'Ente garantito. La garanzia definitiva deve essere tempestivamente reintegrata dall'Aggiudicataria qualora in corso d'opera essa sia stata parzialmente o totalmente incamerata dall'Ente.

In caso di ATI, la garanzia definitiva deve prevedere **a pena di esclusione** precisa indicazione di tutte le imprese associate.

La garanzia definitiva dovrà avere validità fino al completo svolgimento di tutte le attività previste dall'appalto.

La garanzia definitiva deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 co. 2 del codice civile e l'operatività entro 15 gg. a semplice richiesta scritta della Stazione appaltante.

22 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

L'Aggiudicataria, ai fini dell'affidamento del servizio, si obbliga a:

- a) garantire l'esecuzione delle attività previste dall'incarico in stretto contatto con le competenti Strutture della Regione Campania, secondo i tempi e le esigenze da questa manifestati;
- b) segnalare immediatamente tutte quelle circostanze e fatti che, rilevati nell'espletamento del proprio compito, possano pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi;
- c) sollevare l'Amministrazione da qualunque azione intentata da terzi, per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'adempimento dei medesimi;
- d) effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione degli stessi secondo quanto precisato nel presente capitolato;
- e) nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione;
- f) comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
- g) non creare conflitti d'interesse nello svolgimento delle attività da realizzare;
- h) rispettare il Protocollo di legalità sottoscritto in data 01/08/2007 tra la Regione Campania e la Prefettura di Napoli;
- i) osservare tutti gli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010.

23 - OBBLIGAZIONI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data della stipulazione del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il

Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto.

Il Fornitore si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, subaffidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione nei confronti dei propri dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto loro affidato.

La Stazione appaltante e il Fornitore si obbligano al pieno rispetto del Protocollo di legalità sottoscritto in data 01/08/2007 tra la Regione Campania e la Prefettura di Napoli.

24 - RESPONSABILITÀ CIVILE – CLAUSOLA DI MANLEVA

L'Aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della stessa Aggiudicataria quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Il personale dell'Aggiudicataria non avrà nulla a pretendere per l'attività svolta nei confronti dell'Ente Regione.

Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

25 - SICUREZZA

L'impresa è obbligata ad osservare scrupolosamente tutte le norme antinfortunistiche vigenti ed a farle osservare al proprio personale che, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia (ex D.Lgs. 81/2008), doterà, tra le altre cose, di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni.

26 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto.

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa.

Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del presente Contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti.

Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali.

27 - TRATTAMENTO DEI DATI

Per la esecuzione del servizio descritto dal presente capitolato, con riferimento ai dati ed alle informazioni fornite dal Fornitore alla Stazione appaltante, anche sotto forma documentale, e che rientrano nell'ambito di applicazione del d.lgs.n.196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), si precisa quanto segue:

- Finalità del trattamento: In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che: - i dati comunicati vengono acquisiti ai fini della esecuzione delle prestazioni disciplinate nel presente capitolato e, in particolare, ai fini della esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché in adempimento di precisi obblighi di legge, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale;

- Dati sensibili: I dati forniti dal Fornitore non rientrano tra i dati classificabili come “sensibili”;
- Modalità del trattamento dei dati: Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.
- Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati: I dati potranno essere comunicati a: soggetti esterni, nell'ambito dello svolgimento delle funzioni e dei compiti svolti dall'Ufficio, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministero dell'Economia e delle Finanze, altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della Legge n. 241/1990, consiglieri regionali;
- Diritti del Fornitore: Relativamente ai suddetti dati, al Fornitore, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al citato decreto legislativo. Acquisite le suddette informazioni con la sottoscrizione del contratto ed eventualmente nella fase di esecuzione dello stesso, egli acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente. Si precisa, altresì, che la Stazione appaltante dovrà utilizzare tutti i dati di cui verrà a conoscenza per soli fini istituzionali, assicurando la protezione e la riservatezza delle informazioni secondo la vigente normativa.

28 - MANLEVA, BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso in cui il Fornitore abbia usato, nell'esecuzione del servizio, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'Aggiudicataria, pertanto, si assume ogni responsabilità nei confronti dei terzi per l'uso di programmi informatici, dispositivi, brevetti, attrezzature o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti o diritti d'autore, sollevandone espressamente l'Amministrazione. La Aggiudicataria assume l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione appaltante da ogni pretesa da chiunque azionata, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità relativi, ivi comprese le spese legali eventualmente conseguenti, per la violazione di diritti d'autore, di marchio o brevetto, comunque connessi alle prestazioni contrattuali.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi, di cui al precedente comma, qualora ne sia venuto a conoscenza.

L'Aggiudicataria, nel caso in cui riceva comunicazione scritta di qualsiasi azione o rivendicazione per la quale essa stessa sia tenuta a lasciare indenne l'Amministrazione, deve garantire, senza limitazione alcuna e a proprie spese, l'Amministrazione contro tali azioni o rivendicazioni e pagherà i costi, i danni e gli onorari degli avvocati posti a carico dell'Amministrazione in qualsiasi di tali azioni o rivendicazioni, fermo restando che il fornitore avrà il diritto di essere sentito circa l'eventualità di tali azioni o rivendicazioni.

L'Amministrazione può svolgere, a spese della Ditta aggiudicataria, tutti i passi che potranno essere ragionevolmente richiesti dalla stessa in relazione a tali transazioni o difese.

29 - PROPRIETÀ

Qualunque opera od elaborato prodotto dall'Aggiudicataria nell'espletamento del presente appalto rimane di proprietà piena ed esclusiva della Regione Campania, la quale si riserva ogni diritto e facoltà in ordine alla loro utilizzazione, nonché ad ogni eventuale modifica ritenuta opportuna a suo insindacabile giudizio.

Al termine dell'appalto tutti i sistemi, le apparecchiature informatiche e le applicazioni software in uso all'Aggiudicataria per garantire la regolare erogazione del servizio del presente appalto dovranno essere di proprietà dell'Amministrazione. Per le applicazioni software dovranno essere fornite le licenze d'uso dei software commerciali coperti da royalty, ovvero il codice sorgente e la documentazione d'uso e manutenzione per sw open source e/o sviluppati ad hoc, comprensivo di eventuale liberatoria all'uso e modifica di parti di esse realizzate esternamente all'appalto.

È fatto divieto all'aggiudicatario di utilizzare i risultati dell'attività oggetto del presente appalto per proprie pubblicazioni, ovvero fornirli a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta della Regione Campania.

Al termine del servizio e, per richiesta, anche in corso d'opera, i materiali multimediali (fotografici, editoriali e audiovisivi), e quant'altro realizzato nell'ambito della produzione del servizio dovranno essere consegnati alla Regione Campania - Area Generale di Coordinamento Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi informativi ed Informatica, Settore Centro Regionale Elaborazione Dati che ne detiene la proprietà.

30 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO

E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto a pena di risoluzione dello stesso.

L'impresa può cedere a terzi i crediti derivanti alla stessa dal presente contratto, ma tale cessione è subordinata all'accettazione espressa da parte dell'Ente.

La cessione di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi al Fornitore non hanno singolarmente effetto nei confronti delle Amministrazioni contraenti fino a che il cessionario, ovvero il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia comunicato all'Amministrazione l'avvenuta cessione, e ferma restando la responsabilità solidale della società cedente o scissa. Nei novanta giorni successivi a tale comunicazione l'Amministrazione può opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, laddove ritenga che siano venuti meno i requisiti di carattere tecnico e professionale e i requisiti di carattere economico e finanziario presenti in capo all'originaria concessionaria.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

31 - SUBAPPALTO

Il Fornitore che ha indicato la volontà di subappaltare parte della fornitura è tenuta al rispetto della disciplina prevista dall'art. 118 del d.lgs.163/06; in particolare, deve:

- depositare il contratto di subappalto presso la Stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di inizio dell'esecuzione del contratto con allegata dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con l'impresa affidataria del subappalto. Analoga dichiarazione deve essere effettuata da ciascuna delle imprese partecipanti nel caso di associazione temporanea, società o consorzio;
- trasmettere la documentazione ovvero autodichiarazione del legale rappresentante dell'impresa subappaltatrice relativa al possesso dei requisiti di partecipazione di carattere generale previsti dal presente disciplinare di gara nonché gli altri requisiti previsti dalla normativa vigente. L'esecuzione della fornitura affidata in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto. La Stazione appaltante segnalerà, ai sensi della normativa vigente, all'autorità competente violazioni della cessione in subappalto senza autorizzazione.

L'Amministrazione nel caso di subappalto provvederà a corrispondere l'importo della fornitura al Fornitore della gara anche se la fornitura o prestazione è stata effettuata dalle imprese subappaltatrici. A questo fine il Fornitore dovrà trasmettere all'Amministrazione entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato a favore della ditta subappaltatrice, copie delle fatture quietanzate relative ai pagamenti via via corrisposti. Qualora gli affidatari non trasmettano le fatture quietanzate del subappaltatore entro il predetto termine, la stazione appaltante sospenderà il successivo pagamento a favore dell'aggiudicataria.

Inoltre, l'Amministrazione provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto al Fornitore previa esibizione della documentazione attestante la corretta esecuzione degli adempimenti relativi all'effettuazione ed al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

Nel caso in cui il documento unico di regolarità contributiva del subappaltatore risulti negativo per due volte consecutive l'Amministrazione, previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni, pronuncerà la decadenza dell'autorizzazione di cui all'articolo 118, comma 8, del d.lgs. 163/06,

dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel casellario informatico.

32 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Fornitore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i., impegnandosi altresì ad inserire, nei contratti con i subappaltatori ed i subcontraenti, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi si assume gli obblighi di tracciabilità di cui al medesimo articolo della L. 136/2010, a pena di nullità assoluta dei contratti stipulati.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni determinerà la risoluzione di diritto del contratto.

33 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'aggiudicataria non può sospendere forniture o servizi con sua decisione unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con la Regione Campania. La sospensione unilaterale da parte dell'aggiudicataria costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ex art. 1456 del c.c.. Restano a carico della stessa aggiudicataria tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

34 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto si intenderà risolto in caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con lo stesso che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato dall'Amministrazione per porre fine all'inadempimento. Qualora ricorra tale condizione l'Amministrazione potrà trattenere definitivamente la garanzia, ove essa non sia stata ancora restituita, nonché procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

Si conviene invece che l'Amministrazione potrà risolvere il contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa contestazione degli addebiti al Fornitore e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni nei seguenti casi:

- a) fatto salvo quanto previsto dall'art. 71 comma 3 del D.P.R. 445/00, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive di certificazioni ed atti di notorietà rilasciate dal Fornitore ai sensi e per gli effetti degli artt. 38, 46 e 47 del D.P.R. 445/00, il contratto si intenderà risolto di diritto anche relativamente alle prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione;
- b) in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva dell'affidatario del contratto negativo per due volte consecutive;
- c) qualora gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultassero positivi;
- d) mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato;
- e) mancata reintegrazione della garanzia eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione;
- f) azioni giudiziarie intentate da terzi contro l'Amministrazione per fatti o atti compiuti dal Fornitore nell'esecuzione del servizio;
- g) in caso di mancato rispetto del Protocollo di Legalità sottoscritto il 01/08/2007 tra la Regione Campania e il Prefetto di Napoli;
- h) in caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni;
- i) negli altri casi previsti dal presente capitolato.

Si rinvia in ogni caso alla disciplina codicistica per quanto concerne tutte le ipotesi di risoluzione del contratto.

La risoluzione fa sorgere in capo alla stazione appaltante il diritto di incamerare la cauzione definitiva, di sospendere i pagamenti, nonché il diritto al risarcimento di tutti i danni diretti ed indiretti, oltre che alla corresponsione delle maggiori spese che la Regione Campania dovrà sostenere per il restante periodo contrattuale, affidando a terzi il servizio o la sua parte rimanente in danno dell'affidatario inadempiente.

35 - RECESSO

La Regione Campania, ai sensi dell'art. 1373 del codice civile, potrà recedere in ogni momento dal contratto, previa comunicazione scritta, senza che l'aggiudicatario possa vantare diritti a compensi ulteriori, risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo. In caso di recesso, all'aggiudicatario saranno corrisposti esclusivamente i compensi per le prestazioni che risulteranno effettivamente eseguite alla data del recesso stesso.

36 - SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della ditta tutte le spese di contratto ed a questo connesse e/o conseguenti, comprese quelle di copia, stampa, bollo e registrazione in caso d'uso, dovute secondo le vigenti norme in materia.

37 - FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie attinenti all'interpretazione o all'esecuzione del contratto è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Napoli ai sensi del c. II dell'art. 29 c.p.c.. È esclusa la competenza arbitrale.

38 - RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato e negli altri atti di gara, si rinvia alle vigenti norme in materia di forniture, nonché alle norme del codice civile in quanto applicabili.

ALLEGATI

Allegato PRE, preesistenze e contesto di riferimento