



Agenzia Lucana di Sviluppo e di Innovazione in Agricoltura

Procedura negoziata per la fornitura di un “Sistema Integrato di Servizi Informatici specialistici”

CIG:

Capitolato Tecnico

Area Servizi Interni

Sommario

| | | |
|-----------|---|----|
| Art. 1 - | Finalità | 3 |
| Art. 2 - | Oggetto della gara..... | 3 |
| Art. 3 - | Importo dell'appalto e durata dell'affidamento..... | 3 |
| Art. 4 - | Le attività..... | 4 |
| 1. | Gestione dei sistemi di elaborazione centrali | 4 |
| 2. | Manutenzione del software di base e di ambiente | 5 |
| 3. | Assistenza operativa..... | 5 |
| 4. | Gestione della Configurazione (GEC) | 5 |
| 5. | Systems e Lan Management | 6 |
| 6. | Outsourcing delle postazioni di lavoro..... | 6 |
| 7. | Analisi e programmazione prodotti web | 7 |
| Art. 5 - | Modalità di esecuzione del servizio..... | 7 |
| 1. | Il Gruppo di Lavoro | 7 |
| 2. | Gli impegni..... | 8 |
| Art. 6 - | Svolgimento del servizio | 9 |
| 1. | Attività di monitoraggio Datacenter | 9 |
| 3. | Tempi e modalità | 10 |
| 4. | Certificazione degli interventi | 11 |
| Art. 7 - | Il Sistema di Gestione degli interventi | 11 |
| Art. 8 - | I Tempi di Intervento | 11 |
| 1. | <i>I Tempi di Intervento ordinari</i> | 12 |
| 2. | <i>I Tempi di Intervento durante il periodo di reperibilità</i> | 12 |
| Art. 9 - | Proprietà dei prodotti..... | 12 |
| Art. 10 - | Coordinamento e verifica | 13 |
| Art. 11 - | Variazioni della fornitura..... | 13 |
| Art. 12 - | Qualità del servizio..... | 14 |

Art. 1 - Finalità

Scopo della Procedura di gara è migliorare l'efficienza e l'efficacia della RTA e dei suoi servizi applicativi e contribuire, in tal modo, ad ottimizzare il sistema di comunicazione interna ed esterna dell'Agenzia.

A tal fine si intende dotare l'Agenzia di un Sistema Integrato di Servizi Informatici che:

- operi con l'obiettivo, strategico, di supportare ed affiancare l'Agenzia nell'attività tecnico-specialistiche legate alla **RTA** (progettazione, pianificazione dell'evoluzione tecnologica, definizione e gestione delle politiche di sicurezza, promozione dei servizi disponibili in rete etc.);
- abbia la responsabilità tecnica del dominio della **Rete Telematica dell'Alsia**;
- garantisca le connessioni fra le diverse sottoreti che compongono la RTA gestendone i servizi di interoperabilità;
- garantisca i livelli di funzionalità, e di qualità e di fruizione in rete - dei servizi di base fruibili attraverso la RTA, - del sottosistema dei sistemi hardware e software a seguito delle predisposizioni strumentali progressivamente attivate attraverso i progetti dell'Agenzia; - dei servizi di natura applicativa
- operi per la manutenzione evolutiva dei prodotti web dell'Agenzia

Per la descrizione tecnico-funzionale della RTA – Rete Telematica dell'Agenzia e dei servizi applicativi oggetto dei servizi richiesti, si rimanda all'allegata Sintesi Informativa (**allegato n. 1**).

Art. 2 - Oggetto della gara

La procedura negoziata ha per oggetto la fornitura del servizio di assistenza sistemistica, di supporto operativo alla gestione e di manutenzione necessario a garantire, senza soluzione di continuità, il funzionamento della Rete Telematica dell'Alsia e l'utilizzo dei servizi applicativi fruibili attraverso la RTA dalle strutture centrali e periferiche.

Detti servizi fanno riferimento alle seguenti categorie di intervento:

- Conduzione Operativa e Monitoraggio dei sistemi
- Systems e Lan Management
- Outsourcing delle postazioni di lavoro
- Supporto alla gestione
- Assistenza sistemistica
- Analisi e sviluppo di prodotti web

meglio dettagliate nel seguito del presente documento.

Art. 3 - Importo dell'appalto e durata dell'affidamento

L'importo a base di gara, comprensivo di ogni prestazione ed onere che rientri nell'erogazione del servizio richiesto, ammonta complessivamente a **€ 153.225,00 (centocinquantatreduecentoventicinque/00)** al netto dell'Iva prevista per legge.

La durata dell'appalto è fissata in **24 (ventiquattro)** mesi a decorrere dalla stipula del contratto.

La ditta aggiudicataria sarà tenuta a prestare il servizio in regime di proroga tecnica, per un periodo massimo di **tre** mesi, agli stessi patti, prezzi e condizioni, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, per la continuità del servizio stesso, mediante comunicazione scritta all'impresa, da trasmettere prima della scadenza del termine, nelle more dell'espletamento di una nuova gara d'appalto.

Non è prevista alcuna forma di rinnovo.

Nel presente appalto non sussistono interferenze tra personale della stazione appaltante e quello dell'appaltatore per cui gli oneri della sicurezza sono pari a zero, come evidenziato nell'allegato DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze). Tale documento costituisce parte integrante e sostanziale del capitolato speciale d'appalto.

In caso di mutate condizioni rispetto a quanto indicato nel capitolato tecnico risulterà necessario procedere con un verbale di coordinamento tra appaltatore e stazione appaltante, la quale avrà l'obbligo di redazione di un DUVRI dinamico e i costi della sicurezza saranno a carico della stazione appaltante

Art. 4 - Le attività

Di seguito si riportano le tipologie di attività che si devono garantire nell'ambito della fornitura.

1. Gestione dei sistemi di elaborazione centrali

Il Gruppo tecnico deve consentire la corretta operatività della Server Farm attestata all'Area Comunicazione e Coordinamento (gli ambienti operativi sono descritti nell'Allegato 1) attraverso le attività di System Administration, database Administration e gestione dell'infrastruttura tecnologica (hardware software di base e di ambiente), finalizzato alla continuità del funzionamento del Sistema Informativo dell'Agenzia.

In particolare:

- controllo del corretto funzionamento delle apparecchiature
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti ed attivazione delle chiamate tecniche alle ditte fornitrici; supporto alla gestione dei rapporti con i fornitori di manutenzione hardware e software applicativi installati;
- attivazione delle procedure di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni (Backup) e verifica della correttezza (Restore), secondo quanto previsto dal DPS – Documento Programmatico sulla Sicurezza vigente nell'Agenzia, disponibile sul sito internet dell'Agenzia (www.alsia.it).

Il servizio dovrà consentire, indipendentemente, dal soggetto proprietario, la corretta operatività dei sistemi di elaborazione centrali (server) che consentono elaborazioni centralizzate e/o distribuite attraverso operazioni di:

1. attivazione delle configurazioni hardware e software;
2. attivazione e controllo dei sistemi e degli strumenti informatici di supporto alle attività di sviluppo delle applicazioni software;
3. attivazione di elaborazioni batch secondo le schedulazioni previste;
4. verifica e valutazione dell'operatività ed il controllo del livello prestazionale dei sistemi
5. montaggio e smontaggio dei supporti magnetici sulle unità di registrazione;
6. attivazione e controllo delle elaborazioni di stampa, inclusa la alimentazione della carta sulle stesse unità di stampa centrali;
7. diagnosi e rimozione di malfunzionamenti dei sistemi: tale attività comprende la sostituzione a carico della ditta aggiudicatrice, ad eccezione della loro fornitura, di eventuali pezzi di ricambio di parti hardware danneggiati e/o usurati non inclusi in altri contratti di garanzia che saranno forniti, su segnalazione della ditta aggiudicataria dall'Agenzia;
8. registrazione, nel sistema di gestione dei problemi, dei malfunzionamenti delle apparecchiature, della relativa diagnosi, dei conseguenti interventi di ripristino e dello stato degli interventi;
9. elaborazione di statistiche di consuntivo sulla operatività e disponibilità delle apparecchiature e dei sistemi condotti;
10. attivazione di procedure di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni residenti sui sistemi centrali;

2. Manutenzione del software di base e di ambiente

Il Gruppo tecnico, mediante la messa in atto delle opportune attività, dovrà assicurare il buon funzionamento dei software di sistema e di ambiente relazionandosi, sulla base di quanto disposto dall'Amministrazione con le società fornitrici per i software che hanno contratti di manutenzione e per i software free-ware garantendo operazioni di:

- aggiornamento finalizzato a migliorarne le funzionalità, efficienza ed affidabilità dei prodotti
- pianificazione ed attivazione di interventi di manutenzione programmata
- test e collaudo dell'operatività dei sistemi successivamente ad attività di aggiornamento
- soluzioni di problemi estemporanei
- aggiornamento della configurazione dei sistemi

3. Assistenza operativa

Obiettivo di detto servizio è quello di supportare i dipendenti dell'Agenzia, sia della sede Centrale che di quelle periferiche, finalizzato ad assicurare un corretto utilizzo dei sistemi informatici in dotazione.

Il servizio sarà erogato mediante il software di gestione degli interventi in uso presso l'Agenzia.

4. Gestione della Configurazione (GEC)

La gestione della configurazione è un processo che ha lo scopo di assicurare la conoscenza, la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza delle componenti di un sistema, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione.

Scopo della gestione della configurazione è quello di

- a) individuare e gestire gli EC (Elementi di configurazione) dell'architettura tecnologica dei prodotti web, intendendo con tale termine
 - il codice sorgente e gli elementi software e hardware di supporto allo sviluppo e all'esercizio, considerati in unità singola o in aggregati, secondo le specifiche necessità di gestione della configurazione;
 - la documentazione relativa all'evoluzione, alla manutenzione ed alla gestione (modifiche effettuate durante il periodo d'esercizio);
- b) formalizzare le modifiche, le variazioni a tali elementi e le modalità di controllo della concorrenza di accesso in modifica agli stessi;
- c) individuare e gestire le relazioni tra gli elementi di configurazione di una stessa o di varie classi che compongono una configurazione di base congruente: il sistema è composto da più componenti HW e SW ed è necessario identificare questo legame; supportare l'analisi dell'impatto della variazione ad un elemento sugli altri elementi presenti in configurazione;
- d) definire le modalità di utilizzo dei test funzionali e di non regressione, eventualmente attraverso strumenti automatici, per la verifica della consistenza di una nuova versione della configurazione di base;
- e) notificare i cambiamenti e le relative approvazioni;
- f) gestire i vari stati ed ambienti ed il passaggio di componenti da uno stato od ambiente ad un altro.

La gestione della configurazione comprende quindi le seguenti attività integrate:

- identificazione della configurazione;
- controllo della configurazione;
- registrazione dello stato di configurazione;
- audit sulla configurazione.

5. Systems e Lan Management

Obiettivo del servizio è mantenere in efficienza tutte le componenti dei sistemi ed apparati presenti sulla rete dell’Agenzia, tenendoli costantemente sotto controllo (monitorandoli) ed intervenendo a fronte delle eventuali malfunzioni.

I sistemi e gli apparati oggetto di questo servizio sono i server, i client e tutti gli apparati attivi (hub,switch, ecc.) presenti sulle LAN, nonché i firewall e gli apparati di rete geografica.

Sono escluse dal servizio di Systems & Lan Management quelle attività di gestione degli apparati che ricadono nel servizio di trasporto, sia del dominio dell’Amministrazione che interdominio, e quelle relative al servizio di interoperabilità che sono erogate nell’ambito dei contratti RUPAR.

I servizi che ricadono in tale categoria si compongono di:

1. Systems management:: monitoraggio e gestione dei server, delle LAN e dei posti di lavoro (PdL) dell’Agenzia. In particolare la ditta dovrà eseguire il monitoraggio continuo degli apparati, la gestione delle password, dei profili utente e degli indirizzi IP per l’accesso dei PdL alle risorse di rete. In tale servizio è compresa l’attività di collegamento di una PdL alla LAN.
2. LAN management:: monitoraggio dello stato di funzionamento delle singole componenti attive delle LAN, dei firewall e degli apparati di rete di proprietà dell’Amministrazione. Tale attività deve consentire la rilevazione dei malfunzionamenti degli apparati di rete e la loro gestione, nonché la rilevazione del traffico, per individuare possibili aree di inefficienza, colli di bottiglia o sintomi di malfunzionamento nella rete.
3. Software distribution: consiste nella distribuzione ed installazione automatica del software di base ed applicativo sia da installarsi sui server che sui PdL, compreso il software specifico per le funzioni di supervisione e controllo;
4. gestione centralizzata delle configurazioni: consiste nel mantenimento di un database aggiornato delle configurazioni hardware e software (server, firewall, apparati attivi e passivi di rete, PdL, ecc.) dell’Amministrazione, anche a seguito di acquisizioni e/o dismissioni di varia natura;
5. analisi delle prestazioni dei servizi erogati.: consiste nel tenere sotto controllo le prestazioni dei servizi erogati per verificare i livelli di servizio contrattualizzati (anche con altri fornitori) e per valutare la necessità di intraprendere eventuali azioni di ottimizzazione o di adeguamento degli apparati.

6. Outsourcing delle postazioni di lavoro

Obiettivo del servizio è consentire la corretta operatività delle postazioni di lavoro (PdL) dell’Amministrazione indicate nell’allegato 1. Il servizio dovrà riguardare l’uso delle apparecchiature hardware, del software di base, dei tools di produttività individuale e degli applicativi installati nella PdL mediante le seguenti operazioni:

1. manutenzione hardware: comprende esclusivamente l'attività di manutenzione correttiva dal momento che quella preventiva ed evolutiva è inclusa nel servizio di cui ai paragrafi precedenti;
2. manutenzione software di base: comprende esclusivamente l'attività di reinstallazione e/o configurazione di prodotti disponibili presso l'Agenzia che per varie motivazioni possono presentare malfunzionamenti. Non sono da includere attività di fornitura di nuove release.
3. Gestione dei dati degli utenti: si propone l'obiettivo di mantenere elevato il livello di integrità e sicurezza dei dati presenti sulle PdL dichiarate "sensibili" dall'Amministrazione. Sono comprese in tale categoria l'attività di backup e restore e di installazione e gestione di prodotti antivirus forniti dalla stessa Amministrazione.

7. Analisi e programmazione prodotti web

Obiettivo del servizio è consentire la corretta operatività degli applicativi internet sviluppati internamente mediante interventi di manutenzione adeguativa e correttiva ed interventi di manutenzione evolutiva mediante le seguenti operazioni:

1. sviluppo di moduli software da inserire in contesti applicativi più ampi.
2. analisi e progettazione di sistemi
3. analisi e implementazione migliorative od adeguative al patrimonio software per modifiche organizzative;

Art. 5 - Modalità di esecuzione del servizio

1. Il Gruppo di Lavoro

Il gruppo di Lavoro deve essere composto dai seguenti profili professionali:

| Profilo | Unità minimali |
|-----------------------------------|-----------------------|
| System Administrator | 2 |
| Analista programmatore web | 2 |
| Tecnico hardware | 2 |

Per il Profilo **System Administrator** la ditta dovrà rendere disponibili **2 risorse** in quanto quando il sistemista è impegnato per attività da svolgere fuori sede, ad esempio durante le attività di controllo sistemistico preventivo on-site presso tutte le sedi dell'Agenzia, centrali e periferiche, finalizzato alla verifica della funzionalità dei sistemi locali e dell'infrastruttura attiva (router e switch) della rete telematica sia lato dati che lato voce dal momento che presso l'Agenzia è in funzione un servizio VO-IP che raggiunge tutte le sedi, è necessario garantire comunque presso il Datacenter il presidio del System Administrator.

Inoltre la presenza di almeno due sistemisti nel gruppo di lavoro si rende necessaria per garantire il presidio del Datacenter durante il periodo di ferie, malattie od altri tipi di assenza di uno dei due System Administrator.

Pena l'esclusione dall'appalto, ad un nominativo può corrispondere esclusivamente un solo profilo professionale.

Le risorse inserite nel Team appena indicato impiegato per la conduzione del contratto dovranno:

1. Risultare, alla data di ricezione dell'invito a partecipare alla presente gara, nell'organico aziendale in qualità di dipendente con qualsiasi modalità, socio, amministratore o Direttore Tecnico. Si specifica che qualora il dipendente sia in organico con contratto a tempo determinato e la scadenza del medesimo contratto intervenga prima della scadenza prevista per la fornitura oggetto del presente appalto, la ditta, pena l'esclusione dall'appalto, dovrà allegare al curriculum dichiarazione, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 norma di legge, sottoscritta dal rappresentante Legale o da persona abilitata con la quale si impegna a prorogare la durata del contratto o a rinnovare il contratto in maniera tale che il dipendente sia nella disponibilità dell'azienda per tutta la durata della fornitura.
2. Avere, pena l'esclusione della ditta dall'appalto, i seguenti requisiti minimali per ciascun profilo:

| Profilo | Titolo di studio | Caratteristiche quali-quantitative |
|--|------------------|---|
| System Administrator | Diploma/laurea | <p>esperienza, conto terzi¹ nel campo delle tecnologie LAN/WAN su piattaforme lato server (vedi all. 1 Microsoft (nello specifico MS Windows Server 2000/2003/2008, Isa Server, Forefront, IIS, SQL-Server, Exchange Server etc.) ed Open-source (Linux, Apache, Tomcat, MySql, etc.)</p> <p>Detta esperienza deve essere comprovata mediante Certificazione prodotta da Pubblica Amministrazione o soggetto privato allegata al curriculum del tecnico.</p> |
| Java Specialist | Diploma/laurea | <p>esperienza di sviluppo, conto terzi¹, di sviluppo di codice web su piattaforme tecnologica J2EE.</p> <p>Detta esperienza deve essere comprovata mediante Certificazione prodotta da Pubblica Amministrazione o soggetto privato allegata al curriculum del tecnico.</p> |
| Tecnico hardware e software di base | Diploma/laurea | <p>esperienza, conto terzi¹, comprovabile mediante curriculum nella gestione di attività comparabili a quelle oggetto del presente appalto.</p> <p>Detta esperienza deve essere comprovata mediante Certificazione prodotta da Pubblica Amministrazione o soggetto privato allegata al curriculum del tecnico</p> |

2. Gli impegni

Per la realizzazione delle attività previste dal presente appalto, è fatto divieto alla ditta aggiudicataria utilizzare, senza il consenso scritto del Responsabile del Progetto, personale diverso da quello indicato all'art. 5.1.

La sostituzione di personale potrà essere autorizzata esclusivamente per le seguenti motivazioni:

1. sostituzione definitiva in caso di cessazione del rapporto di lavoro;
2. sostituzione temporanea nei seguenti casi:
 - ferie per un periodo massimo di 30 gg/uomo anche non consecutive
 - malattia.

¹ Saranno considerate valide esclusivamente le attestazioni di attività prestate dalla risorsa umana presso ditte diverse da quella presso cui era e/o è dipendente. Ovvero non saranno ritenute valide attestazioni di attività prestate presso la ditta di cui la risorsa è e/o era parte dell'organico aziendale.

In tutti i casi alla richiesta la ditta dovrà allegare adeguata certificazione.

In caso di sostituzione, sia definitiva che temporanea, la nuova risorsa dovrà avere le seguenti caratteristiche, comprovate da curriculum in formato europeo allegato alla richiesta:

- Essere nell'organico della ditta alla data di richiesta della sostituzione
- Possedere titolo di studio del medesimo grado o superiore (diploma/laurea) alla persona che si va a sostituire
- medesimo profilo professionale
- numero di anni e di esperienze nel profilo non inferiore a quelli richiesti dal presente Capitolato per il profilo.

I predetti requisiti quali/quantitativi dovranno essere opportunamente documentati come richiesto nel bando di gara.

L'Agenzia si riserva il diritto di accettare le variazioni proposte.

Eventuali sostituzioni e/o tempi di utilizzo del personale difformi da quanto indicato in offerta non autorizzati dal Responsabile del Progetto, sono causa di risoluzione del contratto in danno dell'impresa.

Art. 6 - Svolgimento del servizio

1. Attività di monitoraggio Datacenter

Per attività di Monitoraggio del Datacenter si intendono le attività incluse nelle seguenti tipologie di servizi:

SERVIZIO

- **Gestione dei sistemi di elaborazione centrali**
 - **Manutenzione del software di base e di ambiente**
 - **Assistenza operativa**
 - **Gestione della Configurazione (GEC)**
 - **Systems e Lan Management**
 - **Outsourcing delle postazioni di lavoro**
 - **Analisi e programmazione prodotti web**
-

Per lo svolgimento delle suddette attività, l'Impresa dovrà assicurare la presenza presso la della Direzione dell'Agenzia in Matera dei seguenti profili professionali:

- 552 gg-uomo “System Administrator” per cinque giorni settimanali, della durata di ore 5, dalle ore 9.00 alle ore 14.00;
- 144 gg-uomo “Analista e programmatore web” su richiesta del Responsabile dell'esecuzione del progetto. Ogni giornata avrà una durata forfettaria di 5 ore.

- 192 gg-uomo "Tecnico hardware e software di base", per due giorni a settimana, della durata di 3 ore, 15.00 alle ore 18.00

In funzione di esigenze impreviste i tempi/uomo previsti per profilo potranno essere oggetto di variazione fermo restando il totale complessivo del budget.

3. Tempi e modalità

Tutte le attività previste in appalto dovranno essere svolte, di norma, nelle sedi indicate nella seguente tabella:

| SERVIZIO | Sede Ditta | Alsia Matera | Altre sedi |
|---|------------|--------------|------------|
| – Gestione dei sistemi di elaborazione centrali | | X | X |
| – Manutenzione del software di base e di ambiente | | X | X |
| – Assistenza operativa | | X | X |
| – Gestione della Configurazione (GEC) | | X | X |
| – Systems e Lan Management | | X | X |
| – Outsourcing delle postazioni di lavoro | | X | X |
| – Analisi e programmazione web | X | X | |

E' fatto divieto alla ditta aggiudicataria utilizzare, senza il consenso scritto dell'Amministrazione, personale diverso da quello indicato in offerta e per il tempo indicato nell'offerta stessa.

E', di contro, facoltà dell'Agenzia, commutare se necessario i tempi di utilizzo delle risorse fermo restando il limite dell'importo complessivo d'aggiudicazione dell'appalto.

La ditta aggiudicataria l'incanto dovrà svolgere le attività di assistenza sistemistica, di supporto operativo alla gestione e di manutenzione necessari a garantire, senza soluzione di continuità, il funzionamento della Rete Telematica dell'Alsia e l'utilizzo dei servizi applicativi fruibili attraverso la RTA dalle strutture centrali e periferiche.

Le attività presso le sedi periferiche dell'Agenzia dovranno avere inizio entro le ore 9.00 al mattino e entro le ore 15.00 al pomeriggio. In questo caso, nel computo delle ore erogate saranno incluse le eventuali ore di viaggio dalla sede centrale di Matera secondo il seguente prospetto:

| Sede d'arrivo | Ore riconosciute da Matera |
|--|----------------------------|
| Direzione Matera | 0 |
| Pantanello, Genzano | 2 |
| Melfi, Potenza, Pignola, Gaudio di Lavello, Villa d'Agri | 3 |
| Rotonda | 5 |

In caso di interventi su più sedi nella medesima giornata, gli stessi saranno pianificati sulla stessa tratta ed alla ditta saranno riconosciuti i tempi di percorrenza per la sede più lontana da Matera.

Tutti gli oneri per il trasferimento tra le sedi per la erogazione dei servizi oggetto dell'appalto saranno a totale carico della ditta.

Gli interventi dovranno essere eseguiti nel più breve tempo possibile e comunque saranno sottoposti a visto di congruità del responsabile del progetto.

La Ditta non potrà introdurre sulle macchine alcuna modifica, di natura hw e/o sw, senza la preventiva autorizzazione del Responsabile del Progetto.

4. Certificazione degli interventi

Le presenze presso la sede della Direzione saranno certificate mediante la sottoscrizione di "Moduli Giornalieri d'Intervento" da parte del personale della ditta impegnato e controfirmati dal responsabile del progetto o da altra persona dallo stesso delegata in caso di temporanea assenza.

Gli interventi effettuati presso le sedi periferiche, dovranno essere certificati mediante un modulo d'intervento sottoscritto dal dipendente richiedente e dal tecnico della ditta. Detto modulo dovrà contenere minimamente le seguenti informazioni:

- 1) n.ro ticket. Il numero è fornito dal Sistema di gestione degli interventi di cui al paragrafo successivo
- 2) data
- 3) nome del tecnico
- 4) nominativo del dipendente che presenzia l'attività
- 5) Sintesi dell'intervento
- 6) Ora di chiusura
- 7) Esito
- 8) Eventuali note

Detto modulo dovrà pervenire in copia al Responsabile del Progetto entro 48 ore dalla conclusione dell'attività.

Art. 7 - Il Sistema di Gestione degli interventi

La ditta dovrà utilizzare il sistema software di gestione degli interventi di proprietà dell'Agenzia. Lo stesso potrà essere oggetto di modifiche da parte della ditta aggiudicataria al fine di adeguarlo alle esigenze della fornitura e del sistema informativo di monitoraggio. Dette attività dovranno essere svolte presso la sede dell'Agenzia. Per detta attività l'Agenzia non è tenuta a corrispondere alcun compenso ditta alcuna spesa.

L'architettura tecnologica delle eventuali modifiche dovrà essere sviluppata nel rispetto degli Standard Tecnologici della Regione ovvero J2EE.

Art. 8 - I Tempi di Intervento

Nel processo di erogazione ordinaria dei servizi oggetto dell'appalto la ditta dovrà garantire tempi minimi d'intervento dalla richiesta per l'avvio dell'attività di rimozione di anomalie insorgenti nel sistema informatico la cui rimozione non sia compresa in contratti stipulati con altri fornitori.

Facendo riferimento all'Allegato 1, si distinguono due tipologie di anomalie:

1. bloccanti identificano le anomalie che causano il blocco di funzionamento di
 - LAN sede centrale e sedi periferiche: apparati attivi (routers e switch) del sistema di cablaggio della VPN e delle LAN locali
 - server di rete (ISA SERVER)
 - Firewall
 - Sistemi antintrusione (antispam ed antivirus)

- Server dell'Area Internet e della Intranet (server ospitanti www.alsia.it, www.ssabasilicata.it, www.biodiversitapollino.it e www.prodottipollino.it)
- Server di Posta elettronica
- Server di contabilità
- Server degli stipendi

2. Non bloccanti: riguardano quelle anomalie che bloccano i sistemi software ed hardware della RTA inclusi nell'allegato 1 al par. 6 e non inclusi nell'elenco delle anomalie bloccanti

1. I Tempi di Intervento ordinari

Per tempi di interventi ordinari si intendono i tempi di interventi massimali da garantire durante il normale orario di lavoro.

Per normale orario di lavoro si intendono i seguenti intervalli temporali per giornata:

1. Lunedì, Mercoledì e venerdì: 8:30 – 14:00
2. Martedì e Giovedì: 8:30 – 14:30 / 15:00 – 18:00

I tempi minimi che la ditta dovrà garantire sono rappresentati nella seguente tabella

| TIPO SISTEMA | Anomalia Bloccante (hh) | Anomalia non Bloccante (hh) |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| LAN Sede Centrale | 2 | 6 |
| LAN Sede Periferica | 12 | 12 |
| Servers Sede Centrale | 2 | 12 |
| Servers Sede Periferica | 6 | 24 |
| PDL Sede Centrale | 3 | 12 |
| PDL Sede Periferica | 12 | 24 |

2. I Tempi di Intervento durante il periodo di reperibilità

La ditta dovrà assicurare anche il servizio di reperibilità tramite telefono cellulare durante i seguenti intervalli temporali e giornate:

1. Lunedì, Mercoledì e venerdì: 00:01 - 08:29 / 14:01 - 24:00
2. Martedì e Giovedì: 00:01 - 08:29 / 18:01 - 24:00
3. Festivi, prefestivi non lavorativi e festività patronali per ogni sede: 00:01 – 24:00

I tempi minimi di intervento che la ditta dovrà garantire sono rappresentati nella seguente tabella

| TIPO SISTEMA | Anomalia Bloccante (hh) |
|-------------------------|-------------------------|
| LAN Sede Centrale | 2 |
| LAN Sede Periferica | 6 |
| Servers Sede Centrale | 2 |
| Servers Sede Periferica | 6 |

I diritti di proprietà e/o utilizzazione e sfruttamento economico degli elaborati, delle opere di ingegno, delle creazioni intellettuali, delle procedure software e dell'altro materiale, anche didattico, creato, inventato, predisposto o realizzato dall'affidatario o da suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente servizio, rimarranno di titolarità esclusiva dell'Amministrazione appaltante che potrà quindi disporre, senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale di dette opere dell'ingegno o materiale.

Detti diritti, ai sensi della L. 633/41 "Protezione del diritto di autore e di altri diritti concessi al suo esercizio", così come modificata e integrata dalla L. 248/00, devono intendersi ceduti, acquisiti e licenziati in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

L'affidatario si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione e il materiale necessario all'effettivo sfruttamento dei diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Amministrazione in eventuali registri o elenchi pubblici.

Art. 10 - Coordinamento e verifica

Il coordinamento delle attività previste nell'appalto sarà svolto dal **Responsabile dell'Esecuzione** indicato dall'Amministrazione. Ad esso spetta:

- il compito di verificare e valutare il buon andamento della fornitura;
- autorizzare la sostituzione di personale con profilo professionale equivalente;
- l'attestazione delle eventuali penali, come previsto nel presente documento;
- il compito di verificare e valutare il livello di qualità del servizio reso dal Fornitore;
- proporre/approvare variazioni progettuali ai sensi del successivo art. 28;
- l'attestazione della rispondenza della fornitura alle norme contrattuali;

Il Responsabile dell'Esecuzione potrà predisporre, di propria iniziativa, previa comunicazione formale, azioni ispettive presso le sedi dell'appalto.

La verifica riguarderà:

- la conformità, formale e sostanziale, rispetto ai requisiti espressi nel presente Capitolato;
- la conformità dei profili professionali delle risorse utilizzate dal fornitore all'offerta tecnica.

Art. 11 - Variazioni della fornitura

Nell'eseguire la prestazione oggetto dell'appalto, la Ditta aggiudicataria potrà proporre, evidenziandole e motivandole in modo specifico, variazioni rispetto a quanto indicato nel presente capitolato di gara senza alcuna variazione di prezzo rispetto alla offerta economica presentata in sede di gara.

L'Amministrazione si riserva il diritto di accettare le variazioni proposte.

Alle variazioni apportate senza il prescritto benessere del Committente potrà essere ordinato il ripristino delle condizioni iniziali a cura e spese della Ditta aggiudicataria.

Il Responsabile dell'Esecuzione, a suo insindacabile giudizio, potrà proporre varianti al progetto. In tal caso è fatto obbligo alla ditta assoggettarvisi e proporre all'approvazione del Responsabile nei termini indicati, gli emendamenti ai documenti di piano già presentati.

Le varianti alla fornitura potranno essere disposte dalla stazione appaltante:

- per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni di legge o regolamentari;

- per cause impreviste o imprevedibili o per la intervenuta possibilità di utilizzare metodologie o dispositivi non disponibili al momento dell'offerta che potrebbero determinare, senza aumenti di prezzo, significativi miglioramenti alle attività;
- per il manifestarsi di errori o omissioni nel presente capitolato di gara che possano pregiudicare la prestazione;
- per nuove esigenze emerse dall'effettuazione delle attività.

La esecutività della variante progettuale sarà comunicata all'Impresa in via amministrativa dal Responsabile dell'Esecuzione.

Art. 12 - Qualità del servizio

La qualità dei servizi resi dalla ditta aggiudicataria sarà valutata mediante analisi comparativa di quanto emergente dal sistema delle attività e della qualità dei prodotti rilasciati posto in campo dalla ditta ed il contratto stesso.

Il reiterarsi di dissonanze tra quanto riportato in contratto e quanto riportato nel sistema delle attività e dei prodotti rilasciati, ferma restando l'applicazione delle penalità previste al punto precedente, può comportare uno scadimento complessivo delle finalità del servizio oggetto del presente appalto.

In tal caso l'Amministrazione avrà facoltà di incassare la cauzione prestata senza formalità di sorta e di risolvere il contratto per inadempimento, nonché affidare a terzi l'esecuzione del contratto, salvo il diritto di rivalsa per il maggior onere eventualmente sostenuto e per il risarcimento degli eventuali ulteriori danni subiti.