



Agenzia Lucana di Sviluppo e di Innovazione in Agricoltura

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

Capitolato Speciale

Area di Comunicazione e Coordinamento

Sommario

Sommario	2
1 Premessa	4
2 Oggetto della Gara	5
3 Il gruppo di Lavoro.....	5
4 Le attività.....	5
4.1 Gestione dei sistemi di elaborazione centrali	5
4.2 Manutenzione del software di base e di ambiente.....	6
4.3 Manutenzione dei software applicativi (MAC).....	7
4.4 Assistenza operativa.....	7
4.5 Gestione della Configurazione (GEC).....	7
4.6 Systems e Lan Management.....	8
4.7 Outsourcing delle postazioni di lavoro	9
4.8 Reporting	9
5 Le modalità di esecuzione del servizio	10
5.1 Il Gruppo di Lavoro	10
5.2 Gli impegni.....	11
5.3 Svolgimento del servizio	11
5.3.1 Attività di monitoraggio Datacenter.....	11
5.3.2 Attività di manutenzione intranet	12
5.3.3 Tempi e modalità.....	12
5.4 Certificazione degli interventi	14
5.5 Il Sistema di Gestione degli interventi.....	15
5.6 I Tempi di Intervento	15
5.6.1 I Tempi di Intervento ordinari	15
5.6.2 I Tempi di Intervento durante il periodo di reperibilità	16
6 Monitoraggio delle attività.....	16
6.1 Rapporti periodici e finali e loro scadenze	17

7	Programma di realizzazione dell'appalto	17
8	Sospensioni.....	18
9	Proprietà dei Prodotti.....	18
10	Penali	18
10.1	Penali per indisponibilità del servizio	18
10.2	Penali per ritardi nel servizio di assistenza, manutenzione e supporto	19
10.3	Penali per ritardi nella conclusione dei servizi previsti presso la sede della ditta	19
10.4	Modalità di incasso delle penali	19
11	Pagamenti.....	19
12	Coordinamento e verifica: il Responsabile del progetto	20
13	Variazioni della fornitura	20
14	Aumenti e diminuzioni	21
15	Qualità del servizio	21

1 Premessa

L’Agenzia è attualmente direttamente coinvolta nel cambiamento determinato innanzitutto dalle recenti normative sull’innovazione tecnologica, quali la normativa sul **riuso** degli applicativi, i mutamenti introdotti alla normativa sulla **“Tutela della Privacy”** e specificatamente alla sicurezza informatica (**All. B Dl.gs 196/2003**) ed i mutamenti dovuti al **“Nuovo Codice dell’Amministrazione Digitale”** (CAD).

La stessa Regione Basilicata sta coinvolgendo l’Agenzia nei propri progetti legati alla Società dell’Informazione ed all’e-government quali ad esempio il **“Progetto Interoperabilità dei Protocolli Informatici”**, **“Progetto Timbro Elettronico”** ed altri.

L’Agenzia, inoltre, autonomamente sta attivando nuovi progetti innovativi tra i quali vanno citati la **“Reingegnerizzazione e potenziamento della Rete Telematica”** che prevede tra l’altro l’ampliamento della Banda, la messa in sicurezza delle connessioni mediante la ridondanza delle linee e l’introduzione per alcuni sedi della **connessione satellitare**; il **“Progetto VO-IP Voice-over-ip”** che si caratterizza per una completa condivisione delle infrastrutture di comunicazione sia per la voce che per i dati: gli stessi telefoni diventano elementi della rete che vanno pertanto monitorati e gestiti come elementi di rete al pari dei personal computer; il Processo di **“dematerializzazione”** avviato con il nuovo servizio dei **“Provvedimenti digitali”**, sostenuto dal collegamento della **PEC** – Posta Elettronica Certificata al Protocollo Informatico dell’Ente e che dovrà essere portato avanti mediante l’utilizzo della firma digitale, in possesso di ogni dipendente, applicata alla documentazione interna. L’incremento dei servizi gestiti internamente dall’Agenzia quali il già citato **“Sistema Informativo dei Provvedimenti digitali”**, il Portale e-commerce Pollino ed Portale delle biodiversità del Pollino insieme all’incremento delle postazioni di lavoro in rete dovuti all’assunzione a tempo determinato degli ex co.co.co hanno reso la RTA – Rete Telematica dell’Alsia molto più corposa e complessa,

Tutto ciò fa sì che si venga a delineare il principio secondo il quale l’Agenzia ha bisogno di un Sistema Integrato di servizi informatici a supporto dell’Agenzia”.

In questo scenario appena sinteticamente descritto, la strategia nuova da adottare nell’azione di governo del processo di sviluppo tecnologico dell’Agenzia prevede l’introduzione di metodi e tecnologie a cui affidare l’obiettivo:

- garantire il funzionamento della nuova infrastruttura di rete mediante un continuo monitoraggio delle connessioni in stretto rapporto con Telecom
- garantire senza soluzione di continuità il funzionamento dei sistemi centrali ubicati presso la Server Farm dell’Agenzia (Circa 20 sistemi);
- garantire il funzionamento dei punti di accesso alla rete e quindi delle postazioni client e degli accessi alla rete Vo-Ip (oltre 200 pc e 2 punti di accesso telefonico)
- garantire la sicurezza della rete mediante un continuo monitoraggio dei tentativi di intrusione e degli aggiornamenti dei software antivirus centrali e periferici

- migliorare la qualità e quantità dei servizi resi agli utenti della rete
- consentire l’adozione di nuove tecnologie salvaguardando gli investimenti sui sistemi già realizzati

L’area di Comunicazione e Coordinamento a cui è affidata la gestione di tutte le tematiche legate all’ICT ed alla sicurezza informatica dispone di una sola risorsa umana specializzata in detta tematica che non può garantire i servizi in argomento. Per tale ragione l’Amministrazione è obbligata ad indire una procedura negoziale per l’individuazione sul mercato di una ditta fornitrice DEI MEDESIMI SERVIZI.

Con il presente appalto, pertanto, si intende, quindi, garantire la gestione e l’evoluzione del patrimonio hardware e software dell’Agenzia e nel contempo disporre delle figure specialistiche atte a coadiuvare l’Area di Comunicazione e Coordinamento nello studio, nella progettazione e nella realizzazione degli interventi evolutivi sia delle architetture tecniche e tecnologiche che dei sistemi di erogazione dei servizi attraverso la creazione di un “Sistema Integrato di Servizi Informatici Specialistici” di supporto all’Area di Comunicazione e Coordinamento.

2 Oggetto della Gara

La gara ha per oggetto la fornitura di un “Sistema Integrato di Servizi informatici specialistici” che supporti l’Area di Comunicazione e Coordinamento:

- Nella gestione del patrimonio costituente la Rete Telematica dell’Alsia intesa come insieme di infrastrutture di comunicazione, sistemi di connessione, sistemi centrali (Server Farm) e periferici di elaborazione (Client). *La rete è descritta nell’All. 1 – Rete Telematica dell’Agenzia*
- gestione del Patrimonio software orizzontale quali i software di base, i software di ambiente ed i servizi orizzontali quali Posta Elettronica, Software Firewall, sistemi anti intrusione (**vedi All. 1**)

3 Il gruppo di Lavoro

La Ditta aggiudicataria (d’ora in poi DA) dovrà proporre, fornire e garantire, per tutta la durata del contratto, un **GRUPPO DI LAVORO, dettagliato al successivo art. 5.1**, in grado di supportare l’Ufficio competente per la gestione della Rete Telematica dell’Agenzia in tutte le sue attività, dettagliate al successivo art. 4.

4 Le attività

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

4.1 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;

4.2 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

4.3 Manutenzione dei software applicativi (MAC)

Il servizio fa riferimento esclusivo alla manutenzione dei software di proprietà dell'Agenzia e presenti sulla Intranet come indicati nell'Allegato 1 . Rete 6telematica dell'Agenzia).

Gli obiettivi della MAC sono così definiti:

- a) mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- b) assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- c) garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software (in questo contesto definita come manutenzione adeguata);
- d) fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori (vedere anche la classe Assistenza operativa);
- e) assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione software, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del relativo fornitore.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 Reporting

Per ogni tipologia di attività indicata, la ditta è tenuta a catalogare le richieste d'intervento pervenute e gli interventi effettuati producendo bimestralmente, in allegato al “Report Attività” bimestrale di cui al successivo par. 6.1, un Report di consuntivazione nella quale dovranno essere indicati:

1. data della richiesta

2. richiedente
3. descrizione sintetica dell'attività
4. esito

5 Le modalità di esecuzione del servizio

5.1 Il Gruppo di Lavoro

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

Profilo	Unità minimali
System Administrator	2
Analista - programmatore	1
Tecnico hardware	1

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 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 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 terzi, almeno quinquennale nel campo delle tecnologie LAN/WAN su varie piattaforme lato server tra cui (vedi all. 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft - Open-source (Linux, Apache, Tomcat, MySQL.) <p>Detta esperienza, pena l'esclusione dall'appalto, deve essere comprovata mediante Certificazione prodotta da Pubblica Amministrazione o soggetto privato allegata al curriculum del tecnico.</p>
Analista - programmatore	Diploma/laurea	<p>esperienza di sviluppo, conto terzi, almeno quinquennale di codice web su piattaforme tecnologica J2EE software nel campo dei sistemi informativi gestionali della Pubblica Amministrazione o altro soggetto. Detta esperienza, pena l'esclusione dall'appalto, deve essere comprovata mediante Certificazione</p>

Tecnico hardware e software di base	Diploma/laurea	prodotta da Pubblica Amministrazione o soggetto privato allegata al curriculum del tecnico. esperienza, conto terzi, comprovabile curriculum almeno triennale nella gestione di attività comparabili a quelle oggetto del presente appalto
--	----------------	---

5.2 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.

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 difforni da quanto indicato in offerta non autorizzati dal Responsabile del Progetto, sono causa di risoluzione del contratto in danno dell'impresa.

5.3 Svolgimento del servizio

5.3.1 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**
-

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

- 240 gg-uomo/anno “System Administrator” dal lunedì al venerdì, della durata di ore 5,5, dalle ore 8.30 alle ore 14.00,
- 39 gg-uomo/anno “Tecnico hardware e software di base”, suddivise in frazioni di 3 ore lavorative il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

In aggiunta l’Agenzia potrà richiedere lo svolgimento delle suddette attività presso tutte le sedi dell’Agenzia mediante l’impegno dei precedenti profili professionali con aumento delle giornate di lavoro così specificate:

- 40 gg-uomo/anno presunte del “System Administrator”
- 21 gg-uomo/anno presunte del “Tecnico hardware e software di base”.

5.3.2 Attività di manutenzione intranet

Si intendono le attività da svolgere su richiesta dell’Agenzia ed incluse nelle seguenti tipologie:

SERVIZIO

- **Manutenzione dei software applicativi (MAC) di proprietà dell’Alsia e presenti sull’Intranet (vedi all. 1)**
 - **Assistenza operativa**
-

Per lo svolgimento delle suddette attività, l’Impresa dovrà assicurare il seguente profilo professionale:

- 30 gg-uomo/anno presunte dell’ “Analista Programmatore”

5.3.3 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
– Manutenzione dei software applicativi (MAC)		X	
– Assistenza operativa		X	X
– Gestione della Configurazione (GEC)		X	X
– Systems e Lan Management		X	X
– Outsourcing delle postazioni di lavoro		X	X

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, ASD Chiancalata	0
Scanzano Jonico, Policoro, Senise, ASD Pantanello, Genzano, Tricarico	2
Melfi, Lagopesole, Aliano, Potenza, Pignola, Gaudiano di Lavello, Villa d’Agri	3
Lagonegro, 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.

Per le attività che dovranno essere effettuate dai seguenti profili professionali:

- System Administrator (per ulteriori 40 gg/uomo, rispetto ai 240 gg/uomo già previsti)
- Analista-programmatore (30 gg/uomo)
- Tecnico hardware e software di base (ulteriori 21 gg/uomo, rispetto ai 39 gg/uomo già previsti)

il servizio sarà fornito sulla base di una richiesta del responsabile del Progetto nella quale saranno espresse le esigenze specifiche.

A fronte di detta richiesta la Ditta aggiudicataria presenterà un preventivo di spesa, in cui saranno indicati i giorni/uomo necessari per il completamento dell'attività per ogni profilo professionale necessario, e la calendarizzazione delle attività. Le tipologie professionali dovranno rientrare nell'elenco di cui in precedenza. Il costo dell'attività risulterà dal prodotto del numero di giorni/uomo indicati nel preventivo per le corrispondenti quotazioni unitarie previste nell'offerta economica. Il responsabile del Progetto, valutata in particolare la congruità tecnica del preventivo presentato, si riserva di in ogni caso di richiederne o meno l'esecuzione.

Le attività di installazione e redazione del preventivo di spesa, ivi compresa la documentazione progettuale allegata, non saranno oggetto di quotazione né genereranno oneri aggiuntivi di alcun tipo per l'Amministrazione.

Al termine delle attività, la ditta installerà l'eventuale prodotto richiesto, in ambiente di test, e consegnerà al Responsabile del Progetto la relativa documentazione. Tutte le attività e prodotti saranno sottoposte a collaudo da parte del Responsabile del Progetto. A collaudo con esito positivo effettuato, il Responsabile del Progetto autorizzerà la messa in esercizio del prodotto e/o validerà la prestazione effettuata, e comunicherà l'avvio dei moduli formativi, se previsti.

Le attività saranno svolte per un tetto di spesa massimo corrispondente alle giornate/uomo previste per i profili professionali di cui al precedente elenco indicati nella tabella di cui al Par. 5.2., salvo quanto previsto dall'art. 14 del presente documento.

5.4 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.

5.5 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. Dette attività dovranno essere svolte presso la sede dell'Agenzia. Per detta attività l'Agenzia non è tenuta a corrispondere alla ditta alcuna spesa.

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

5.6 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

5.6.1 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

5.6.2 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

6 Monitoraggio delle attività

Le attività previste nella presente fornitura saranno sottoposte ad azione di monitoraggio finalizzata:

- alla verifica dell'efficacia dei servizi erogati sia in termini di coerenza con gli obiettivi del presente Capitolato Speciale che in termini di efficacia dei medesimi;
- alla verifica della qualità complessiva del servizio reso dal fornitore.

Il monitoraggio che la ditta dovrà svolgere riguarda i seguenti obiettivi:

- 1) Tempo medio intercorrente tra la richiesta di intervento e l'effettuazione dell'intervento; detta informazione dovrà essere data per
 - a) tipologia di anomalia (bloccante/non bloccante)
 - b) sede (periferica/centrale)
 - c) tipologia di servizio
 - d) sistema (server/pdl)
 - e) per elemento costituente la postazione di lavoro (Unità centrale / monitor / mouse / stampante / scanner/lettore smart card)
- 2) Tempo medio impiegato per la risoluzione dell'anomalia
- 3) Tempo medio di scostamento da quello previsto della durata di erogazione dei servizi svolti presso la sede della ditta;
- 4) Per ogni fornitore di servizi/prodotti in garanzia
 - a) Il numero di anomalie segnalate
 - b) Il tempo medio di risoluzione dell'anomalia da parte del fornitore

6.1 Rapporti periodici e finali e loro scadenze

Il monitoraggio è una attività di vigilanza in corso d'opera, finalizzata alla verifica della bontà dell'investimento prodotto dall'Amministrazione in termini di efficacia dei servizi erogati dall'offerente. In questo senso la ditta deve comunicare non appena possibile al Responsabile del Progetto le eventuali non conformità rispetto a quanto pianificato, le eventuali cause delle stesse e le raccomandazioni per le azioni correttive da mettere in atto.

Bimestralmente la ditta dovrà produrre una Relazione di riepilogo di quanto rilevato nel bimestre trascorso. Le relazioni dovranno essere consegnate entro 20 (venti) giorni solari successivi alla scadenza del bimestre di riferimento.

Le relazioni dovranno almeno contenere:

- Per ogni obiettivo indicato al paragrafo precedente il riepilogo di quanto rilevato includente anche un'analisi delle cause delle non conformità rilevate;
- le raccomandazioni per la soluzione delle non conformità;
- il riepilogo dell'attività svolte;
- il quantitativo complessivo di gg/uomo per profilo utilizzate nel periodo
- il quantitativo complessivo di gg/uomo per profilo utilizzate dalla data inizio della fornitura

L'ultima relazione, da consegnare entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla scadenza del contratto da denominarsi "Relazione Finale di Monitoraggio", dovrà contenere:

- un riepilogo di quanto contenuto nelle precedenti relazioni,
- le valutazioni qualitative sull'impatto;
- le raccomandazioni finalizzate ad ottimizzare la pianificazione dei futuri interventi;
- il quantitativo complessivo di gg/uomo per profilo utilizzate nel periodo;
- il quantitativo complessivo di gg/uomo per profilo utilizzate dalla data inizio della fornitura;

Ogni Relazione, Bimestrale e Finale, dovrà riportare in allegato il Report Attività di cui al precedente par. 4.11.

Tutte le Relazioni dovranno essere consegnate al Responsabile del Progetto.

Dette relazioni saranno prese a riferimento del responsabile del Progetto per l'emissione del Parere di regolarità tecnica della fornitura.

7 Programma di realizzazione dell'appalto

La Ditta Aggiudicataria sarà tenuta a eseguire l'appalto secondo quanto descritto nel presente Disciplinare.

La Ditta, in linea generale, avrà facoltà di sviluppare le operazioni attuative nel modo più conveniente per darle perfettamente compiute nel termine contrattuale, purché, a giudizio dell'Agenzia, ciò non riesca pregiudizievole alla buona riuscita dell'appalto ed agli interessi dell'Amministrazione appaltante.

Restano ferme le competenze a riguardo del Responsabile del Progetto di cui al Paragrafo successivo.

8 Sospensioni

Qualora circostanze speciali impedissero temporaneamente l'espletamento delle attività, l'Agenzia ne disporrà la sospensione, ordinandone la ripresa quando siano cessate le cause che l'hanno determinata.

9 Proprietà dei Prodotti

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. n. 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.

10 Penali

La Ditta aggiudicataria è soggetta a penalità quando effettua in ritardo gli adempimenti riferiti alla esecuzione delle attività previste nel presente Capitolato Speciale secondo i tempi installazione ed all'avvio del sistema entro i tempi stabiliti.

E' parimenti soggetta a penale quando nell'effettuare la manutenzione non ottempera alle prescrizioni del contratto in ordine al personale da impiegare, alla documentazione da presentare, agli oneri e ai tempi da osservare per gli interventi richiesti.

Le penali saranno applicate come indicate nei seguenti paragrafi.

10.1 Penali per indisponibilità del servizio

Per indisponibilità del servizio (vedi tabb. Anomalie bloccanti dei par. 5.7.1 e 5.7.2) per periodi superiori a 1 (uno) giorni lavorativo a decorrere dal giorno di inoltro della comunicazione, sarà applicata una penale pari allo 0,15 dell'importo complessivo di aggiudicazione, per giorno non frazionabile. La penale giornaliera sarà pari a 0.30% dell'importo complessivo di aggiudicazione, se i periodi di indisponibilità del servizio superano i 5 (cinque) giorni nell'arco di un mese ed i 30 (trenta) giorni nell'arco di un anno; in questi ultimi casi, oltre alle dette penali, l'Agenzia potrà risolvere il contratto per inadempimento in danno dell'aggiudicatario. Il servizio sarà considerato indisponibile quando, per qualsiasi ragione riferito a qualunque parte, esso non potrà essere utilizzato.

In questi casi l'Agenzia provvederà immediatamente ad informare, anche telefonicamente, l'impresa aggiudicataria.

Non saranno computati come periodi di indisponibilità:

- i tempi occorrenti per la manutenzione preventiva del sistema di elaborazione e comunicazione e l'installazione di modifiche tecniche richieste dall'Ente;
- i fermi per guasti causati da colpa dell'Agenzia, la cui prova deve essere posta a carico della impresa;
- i fermi da cause di forza maggiore (sommosse, alluvioni, attentati, terremoti, ecc.) non imputabili né all'Alsia né alla impresa.

Tutti i periodi di indisponibilità o di fermo del servizio saranno registrati su apposito registro tenuto dall'Agenzia.

10.2 Penali per ritardi nel servizio di assistenza, manutenzione e supporto

Per interventi di assistenza, manutenzione e supporto realizzati oltre i termini indicati nel presente Disciplinare, sarà applicata una penale pari allo 0,15% dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno solare di ritardo non frazionabile.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, quando non sono fissati i termini specifici per gli interventi, la penale per il ritardo si applicherà nella misura sopra indicata a partire dal 3° (terzo) giorno di ricevimento della comunicazione dell'Agenzia di richiesta dell'intervento.

10.3 Penali per ritardi nella conclusione dei servizi previsti presso la sede della ditta

Per attività aggiuntive di cui all'art. 5.3, concluse oltre i termini previsti nel documento preventivo autorizzato di cui al presente documento, sarà applicata una penale pari allo 0,15% dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno solare di ritardo non frazionabile.

10.4 Modalità di incasso delle penali

L'ammontare delle penali è addebitato sui crediti dell'impresa.

Mancando crediti o essendo insufficienti, l'ammontare delle penali viene addebitato sulla cauzione.

In tal caso l'integrazione dell'importo della cauzione deve avvenire entro 15 gg. dalla lettera di comunicazione al riguardo.

In caso di mancato rispetto di tali termini, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto con le conseguenze previste in caso di risoluzione, con le applicazioni delle penali e del risarcimento dei danni.

Le penalità sono notificate all'impresa mediante Raccomandata A. R. o mediante Posta Elettronica Certificata.

11 Pagamenti

Il compenso spettante alla ditta per le attività obbligatorie svolte presso la direzione dell'Agenzia dai profili "Tecnico Hardware" (39 gg/uomo) e "System Administrator" (240 gg/uomo) sarà liquidato bimestralmente sulla base delle giornate/uomo e/o ore/uomo di servizio effettivamente erogate e certificate nel bimestre corrispondente.

Il pagamento avverrà dietro presentazione di regolare fattura da parte dell'Impresa e previa attestazione della regolarità tecnica delle prestazioni fornite espresso dal Responsabile del Progetto.

In allegato alla fattura la ditta dovrà produrre:

- a) certificazioni dei servizi effettuati: "modulo di intervento giornaliero", "moduli d'intervento nelle sedi periferiche", documento preventivo per attività svolte presso la sede della ditta,
- b) rapporto di monitoraggio bimestrale o, nel caso del pagamento del saldo, il Rapporto Finale di Monitoraggio di cui al p.to 6.1.

Il compenso per le attività aggiuntive di cui all'art. 5.3, p sarà liquidato successivamente al collaudo positivo del servizio da parte del responsabile del Progetto, dietro presentazione di regolare fattura da parte dell'Impresa. Il Certificato di Collaudo sarà allegato al provvedimento di liquidazione.

Al termine del contratto verranno svincolate le garanzie previste dal contratto.

12 Coordinamento e verifica: il Responsabile del progetto

Il coordinamento delle attività previste nell'appalto sarà svolto dal Responsabile del Progetto incaricato dall'Amministrazione a cui spetta:

- il compito di verificare e valutare il buon andamento della fornitura;
- definire le priorità delle attività;
- autorizzare interventi da effettuare presso sedi dell'Agenzia diverse da quella centrale;
- autorizzare la effettuazione di attività presso la sede della ditta aggiudicataria;
- attestare la congruità tecnica dei tempi necessari per lo sviluppo di attività ed autorizzarne l'effettuazione;
- autorizzare la sostituzione di personale con profilo professionale equivalente;
- proporre varianti progettuali ai sensi del successivo art. 13
- l'attestazione delle eventuali penali
- il compito di verificare e valutare il livello di qualità del servizio reso dal Fornitore, ai sensi del successivo art. 15;
- l'attestazione della rispondenza della fornitura alle norme contrattuali;

Il Responsabile del Progetto 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 Speciale;
- la conformità dei profili professionali delle risorse utilizzate dal fornitore all'offerta tecnica.

13 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.

Le varianti alla fornitura potranno essere disposte dalla stazione appaltante:

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

- per cause imprevedute o imprevedibili o per la intervenuta possibilità di utilizzare materiali non esistenti 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 del Progetto dell’Agenzia.

14 Aumenti e diminuzioni

Nel corso di esecuzione dell’appalto l’Amministrazione, in considerazione di sopraggiunte esigenze non preventivabili allo stato, può chiedere e l’impresa ha l’obbligo di accettare, alle condizioni tutte del contratto, un aumento od una diminuzione dell’ammontare dell’appalto fino alla concorrenza di un importo pari ai 1/5 dell’importo contrattuale.

15 Qualità del servizio

La qualità dei servizi resi dalla ditta aggiudicataria sarà valutata mediante analisi comparativa di quanto emergente dai Rapporti di Monitoraggio, dal Sistema di Gestione degli Interventi di cui all’art. 5.4 ed il contratto stesso.

Il reiterarsi di dissonanze tra quanto riportato in contratto e quanto riportato nel Sistema di Gestione degli Interventi e nei rapporti di monitoraggio, 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’Agenzia 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.