

Via del Bosco Rinnovato n. 4/A, Palazzo U9

20090 Assago (MI) – Italia

(Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.

C.F. e Partita I.V.A. 08558150150,

tel. +39 02.6774121, fax +39 02.67741256 e-mail: [gare@pedemontana.com](mailto:gare@pedemontana.com);

sito web: [www.pedemontana.com](http://www.pedemontana.com)

*Direzione Commerciale ed Esazione*

***CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO***

**SERVIZIO GESTIONE DATA CENTER**

**CIG: 6652156CC7**

ELABORAZIONE:

*Direzione Commerciale ed Esazione*

APPROVAZIONE:

*IL RUP*

## SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INDICAZIONE GENERALI.....</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1 Introduzione .....  | 4         |
| 1.2 Descrizione della rete autostradale .....   | 4         |
| 1.2.1 Il Sistema Viabilistico Pedemontano si compone delle seguenti infrastrutture viarie: .....        | 4         |
| 1.3 Contesto.....   | 5         |
| 1.4 Stato di fatto.....   | 6         |
| 1.4.1 Sistemi di Elaborazione.....  | 7         |
| 1.4.2 Data Center primario.....   | 7         |
| 1.4.3 Data Center secondario .....  | 8         |
| 1.4.4 Software di base.....   | 8         |
| 1.4.5 Sistemi di Storage e Storage Area Network .....   | 9         |
| <b>2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1 Oggetto del Servizio.....   | 10        |
| 2.1.1 Servizio di Housing .....   | 10        |
| 2.1.2 Servizio di Connettività.....   | 11        |
| 2.1.3 Servizio di Server Management e Supporto Sistemistico .....                                       | 12        |
| 2.1.4 Servizio di Gestione Eventi, Incidenti e Sicurezza.....   | 16        |
| 2.1.5 Servizio di trasferimento Know-How .....  | 17        |
| <b>3 FIGURE PROFESSIONALI.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>4 PIANIFICAZIONE ATTIVITA' - MATRICE RACI.....</b>   | <b>22</b> |
| <b>5 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO.....</b>   | <b>24</b> |
| <b>6 LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>7 MODALITA' DURATA E DIMENSIONAMENTO.....</b>  | <b>31</b> |
| 7.1.1 Fase di Start-Up .....  | 31        |
| 7.1.2 Fase a Regime .....   | 32        |
| 7.1.3 Fase di Exit.....   | 32        |
| <b>8 DOCUMENTAZIONE DI OFFERTA .....</b>  | <b>35</b> |
| 8.1 Offerta Tecnica .....   | 35        |
| 8.1.1 Relazione Tecnica.....  | 36        |
| 8.1.2 Tabella migliorativa SLA (Elemento SLA Tabella elementi e punteggi di valutazione) .....          | 37        |
| 8.1.3 Tabella migliorativa Connettività (Elemento CON Tabella elementi e punteggi di valutazione) ..... | 38        |
| 8.1.4 Tabella Certificazioni (Elemento CER Tabella elementi e punteggi di valutazione).....             | 38        |
| 8.1.5 Criterio di valutazione Offerta Tecnica .....   | 39        |
| 8.2 Offerta Economica .....   | 41        |

|   |           |
|---|-----------|
| 8.3 Criteri di valutazione delle offerte .....                                      | 41        |
| <b>9 NORME GENERALI ED AMMINISTRATIVE .....</b>                                     | <b>48</b> |
| 9.1 Osservanza delle Prescrizioni Tecniche e dei Testi Legislativi e Normativi..... | 48        |
| 9.2 Norme Generali di Fornitura .....   | 48        |
| 9.2.1 Premessa .....  | 48        |
| 9.2.2 Oneri a carico dell'Appaltatore .....   | 48        |
| 9.3 Proprietà degli elaborati tecnici.....  | 49        |
| 9.4 Brevetti .....  | 49        |
| 9.5 Sub-forniture e sub-appalti .....   | 49        |
| 9.6 Contabilizzazione delle prestazioni e pagamenti.....                            | 50        |
| 9.7 Riservatezza .....  | 51        |
| 9.8 Codice Etico e modello organizzativo.....                                       | 51        |
| 9.9 Controversie.....   | 52        |
| 9.10 Rispetto normativa .....   | 52        |
| <b>10 PENALI .....</b>  | <b>53</b> |
| <b>11 ASSICURAZIONE.....</b>  | <b>55</b> |
| 11.1 Coperture assicurative.....  | 55        |
| 11.1.1 Rispetto delle assicurazioni obbligatorie per norme vigenti .....            | 55        |
| 11.1.2 Copertura – Tutti i rischi dell'informatica .....                            | 55        |
| 11.1.3 Ulteriori condizioni .....   | 56        |
| <b>12 CAUZIONE DEFINITIVA .....</b>   | <b>57</b> |
| <b>13 ALLEGATI.....</b>   | <b>57</b> |

# 1 INDICAZIONE GENERALI

## 1.1 Introduzione

Questo documento contiene la descrizione dei servizi riguardanti la gestione dell'infrastruttura tecnologica a supporto del processo di esazione pedaggio. Nel documento viene descritto lo stato di fatto, l'oggetto dell'appalto, le dotazioni minime richieste, le specifiche tecniche del servizio, nonché le norme amministrative. Per infrastruttura si intende l'insieme delle componenti hardware (data center, server, apparati di rete ecc.) e software (sistemi operativi, middleware, ecc.) che costituiscono la piattaforma tecnologica atta ad ospitare il sistema Informatico della Committente utilizzato per la gestione del processo di esazione. Il sistema informatico, che non è oggetto della presente gara, è a sua volta composto da software applicativi e database che saranno gestiti direttamente dalla Committente secondo le regole che questa vorrà definire. A titolo informativo si aggiunge che tale sistema informatico si occupa dell'acquisizione dei dati di transito provenienti dagli impianti di esazione e delle elaborazioni successive finalizzate al pagamento del pedaggio, alla consuntivazione dei dati di esazione, alla gestione della fatturazione e di tutte le problematiche correlate. Si evidenzia che questo sistema informatico riveste un interesse strategico per la Stazione Appaltante.

## 1.2 Descrizione della rete autostradale

Autostrada Pedemontana S.p.A ha, come oggetto sociale, la promozione, lo studio, la progettazione, la costruzione e la gestione dell'Autostrada Pedemontana Lombarda – assentita in concessione e articolata nelle tratte funzionali Cassano Magnago-Dalmine, Gazzada-Valico del Gaggiolo (sistema tangenziale di Varese), Villa Guardia-Tavernerio (sistema tangenziale di Como) - nonché di quelle strade o autostrade contigue, complementari e comunque realizzate come opere connesse.

### 1.2.1 Il Sistema Viabilistico Pedemontano si compone delle seguenti infrastrutture viarie:

01. Un asse autostradale (67 km) da Cassano Magnago (Va) a Osio Sotto (Bg), che collega le esistenti autostrade A8 Milano-Varese, A9 Milano-Como e A4 Torino-Venezia, suddiviso in 5 tratte:

- **tratta A:** tra le autostrade A8 e A9 (15 km);
- **tratta B1:** dall'interconnessione con la A9 alla SP ex SS 35 (7,5 km);
- **tratta B2:** da Lentate sul Seveso a Cesano Maderno (9,5 km);
- **tratta C:** da Cesano Maderno all'interconnessione con la Tangenziale Est/A51 (16,5 km);
- **tratta D:** dalla Tangenziale Est/A51 all'autostrada A4 (18,5 km);

02. Le tangenziali di Como e di Varese (20 km)

- **1° lotto della tangenziale di Varese:** dall'autostrada A8 (Gazzada Schianno) al ponte di Vedano Olona;
- **1° lotto della tangenziale di Como:** dall'autostrada A9 (Grandate) allo svincolo di Acquanegra.

Nell'ambito delle Tratta Autostradale sono presenti i seguenti portali:

- **Tratta A:**
  - A8 – Olona;
  - Olona – Mozzate;
  - Mozzate – Cislago;
  - Cislago - A9;
- **Tangenziale Como 1:**
  - A9 – Acquanegra;
  - N. 7 su interconnessione A9;
- **Tangenziale VA1:**
  - A8 - Vedano/Olona
- **Tratta B1:**
  - A9 – Lazzate;
  - Lazzate – Cermenate;

I principali servizi erogati da Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. sono:

- Realizzazione, gestione, manutenzione del corpo autostradale e degli impianti connessi al fine dell'esercizio dell'esazione del pedaggio;
- Gestione delle attività attinenti l'esercizio autostradale e l'esazione del pedaggio;
- Controllo e monitoraggio della sicurezza sulla rete autostradale;
- Gestione delle royalties delle aree di servizio;

### 1.3 Contesto

Al fine di poter svolgere l'attività di esazione del pedaggio, APL, nel 2015 si è dotata di un Sistema Informativo che ha permesso di acquisire controllare, elaborare, e processare i dati provenienti dagli impianti di periferia per gestire il processo di esazione. Tutta l'infrastruttura tecnologica, hardware e software, attualmente in esercizio, è di proprietà di APL ma viene gestita da un Fornitore esterno ed è ospitata presso due Data Center di proprietà di quest'ultimo. Il contratto che lega APL all'attuale Fornitore scadrà a fine ottobre 2016.

In questo contesto APL si trova nella situazione di dover individuare una soluzione tecnologica da adottare per i prossimi 2 anni al fine di garantirsi un adeguato supporto tecnico ed operativo per i servizi di housing, di gestione sistemistica e gestione operativa.

#### 1.4 Stato di fatto

Le infrastrutture in termini di server, sistemi storage, apparati di telecomunicazione ed altri apparati di supporto, di proprietà della Stazione Appaltante, sono dislocate in due sala macchine di cui una funge da Sito Primario e la seconda da Sito Secondario.

La Stazione Appaltante dispone di un servizio di *Disaster Recovery*, che prevede la ridondanza degli apparati presso il Sito Secondario, che è connesso al Sito Primario tramite collegamento dedicato.

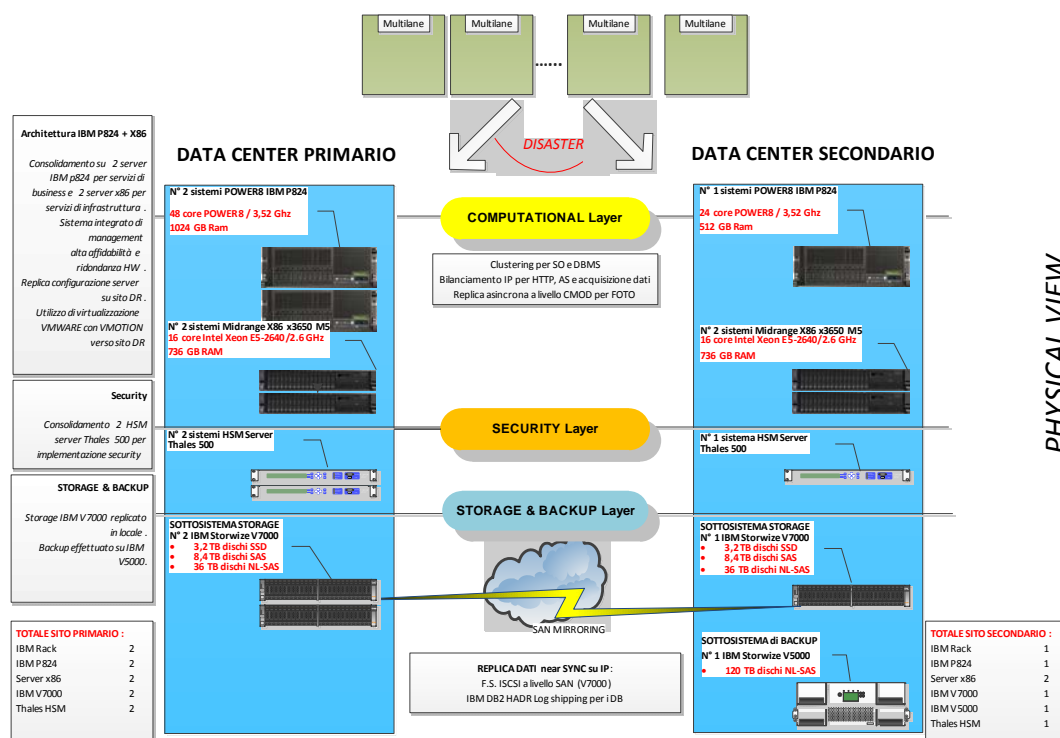
L'architettura del servizio di *Disaster Recovery* prevede l'aggiornamento dinamico Near-Sync tra i due siti, tramite meccanismi di allineamento automatico degli storage e dei Database. Al fine di minimizzare gli impatti sull'efficacia e l'efficienza del processo di *Business Continuity*, tutte le modifiche effettuate nel Sito Primario devono necessariamente essere tracciate e replicate, secondo un protocollo preciso, nel Sito di Disaster Recovery. Il Fornitore aggiudicatario avrà l'onere di interfacciarsi con i responsabili delle procedure previste in tale ambito; inoltre si dovrà preoccupare di effettuare le attività di manutenzione previste sul sito primario, nonché di supportare le operazioni necessarie all'eventuale attivazione dell'operatività sul sito secondario ed il conseguente rientro alle attività normali sul sito primario. Il Fornitore dovrà supportare inoltre le attività previste in occasione dei test di Disaster Recovery con cadenza annuale. Le dotazioni dell'infrastruttura più sotto descritta sono da considerarsi come parametro di riferimento per consentire al Fornitore di effettuare il dimensionamento dei servizi oggetto del presente Capitolato. Per una valorizzazione adeguata è bene considerare correttamente la quantità di apparati ed il livello di ingegnerizzazione necessario a gestire piattaforme destinate a trattare dati di interesse strategico ed applicazioni che devono funzionare ininterrottamente per considerevoli volumi di utilizzo da parte di utenti interni ed esterni.

L'architettura tecnica dell'Infrastruttura tecnologica della Stazione Appaltante è server-centrica, orientata a fornire servizi prevalentemente in modalità web ed in cooperazione applicativa, sia agli utenti interni (attraverso la rete Intranet), sia agli utenti esterni (sulla rete Internet). Nei Data Center sono presenti sistemi server, sistemi di storage, sistemi di connettività e relativi sistemi di supporto e monitoraggio che costituiscono le infrastrutture tecnologiche necessarie per il funzionamento del Sistema Informatico della Stazione Appaltante.

### 1.4.1 Sistemi di Elaborazione

La piattaforma di elaborazione è basata quasi esclusivamente sulla virtualizzazione di server, in modalità private cloud. Questa modalità permette di garantire l'alta affidabilità del sistema, tramite meccanismi automatici di riavvio e gestione dei server logici senza interruzione di servizio delle applicazioni in caso di guasto dei server fisici. L'infrastruttura su cui poggia la piattaforma di virtualizzazione è composta da server fisici. Di seguito sono riportati, suddivisi per ambiente di elaborazione, i server fisici e virtuali da considerare per il dimensionamento dei servizi oggetto del presente Capitolato. Le quantità riportate rappresentano la situazione esistente alla data di scrittura del presente Capitolato.

### Architettura fisica del sistema centrale



### 1.4.2 Data Center primario

#### 1.4.2.1 Data Center primario

All'interno del Data Center Primario sono ospitate le seguenti infrastrutture HW, suddivise equamente in 2 Rack separati:

#### Sistemi

- N.2 sistemi IBM Power8 P824 per la gestione in alta affidabilità dei Servizi di Business, contenenti 48 Core IBM POWER8 a 3,52 GHz e 1024 GB di RAM.

- N.2 sistemi Midrange X86 x3650 M5 per la gestione in alta affidabilità dei servizi infrastrutturali, con 4 processori Intel Xeon 8-Core e 736 GB di RAM.
- N.2 sistemi HSM Thales 500 per la gestione delle chiavi di crittografia e di sicurezza.

#### Storage

- N.2 Switch FC IBM 2498-X24 per la connettività storage.
- N.2 sotto-sistemi storage IBM Storwize V7000 per la memorizzazione dei dati, con 3,2 TB di dischi SSD, 8,4 TB di dischi SAS e 36 TB di dischi NL-SAS, tutti replicati tra i due storage server.

#### Network

- N.2 Switch di Data Center Nexus 9372PX, ognuno corredato da un Fabric Extender N2K-C2248TP-E-1GE che rende disponibili 48 porte in rame.
- N.2 Load Balancer fisici IP1 per il bilanciamento del traffico
- N.2 Firewall Fortigate per la protezione delle sottoreti dedicate

### **1.4.3 Data Center secondario**

All'interno del Data Center Secondario sono ospitate le seguenti infrastrutture HW ospitate su un singolo Rack:

#### Sistemi

- N.1 sistema IBM Power8 P824 per la gestione in alta affidabilità dei Servizi di Business, contenente 24 Core IBM POWER8 a 3,52 GHz e 512 GB di RAM.
- N.2 sistemi Midrange X86 x3650 M5 per la gestione in alta affidabilità dei servizi infrastrutturali, con 4 processori Intel Xeon 8-Core e 736 GB di RAM.
- N.1 sistema HSM Thales 500 per la gestione delle chiavi di crittografia e di sicurezza.

#### Storage

- N.2 Switch FC IBM 2498-X24 per la connettività storage.
- N.1 sotto-sistema storage IBM Storwize V7000 per la memorizzazione dei dati, con 3,2 TB di dischi SSD, 8,4 TB di dischi SAS e 36 TB di dischi NL-SAS.
- N.1 sotto-sistema storage IBM Storwize V5000 per la gestione dei backup, con oltre 120 TB di dischi NL-SAS.

#### Network

- N.2 Switch di Data Center Nexus 9372PX, ognuno corredato da un Fabric Extender N2K-C2248TP-E-1GE che rende disponibili 48 porte in rame.
- N.2 Load Balancer fisici IP1 per il bilanciamento del traffico
- N.2 Firewall Fortigate per la protezione delle sottoreti dedicate

### **1.4.4 Software di base**

Il software di base è costituito da una struttura di virtualizzazione dei server basata su tecnologia WmWare e Power 8 LPAR. Al momento della pubblicazione del presente capitolato sono presenti 30 server VMWare e 50 server LPAR virtuali nel Sito Primario e 11 server VmWare e 17 server LPAR virtuali nel Sito Secondario. Di seguito sono riportati i software installati da considerare per il dimensionamento dei servizi oggetto del presente Capitolato.



- vmWare
- Legato Networker
- Splunk
- IBM DB2
- IBM WAS
- IBM ISAM
- IBM CMOD
- SAP Business Object
- Liferay Portal
- IBM WebSpher MQ
- Tomcat
- JBoss
- Microsoft Active Directory
- Thales
- Zabbix

#### **1.4.5 Sistemi di Storage e Storage Area Network**

Lo storage utilizzato è basato su tecnologia SAN (Storage Area Network), connesso in Fibre Channel ai server. Al momento della pubblicazione del presente capitolato sono presenti nel Data Center (primario) 2 unità di storage per circa 48 TB l'uno. Il backup dei dati e dei server vengono garantiti da uno storage in DR collocato nello stesso edificio.

## 2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 Oggetto del Servizio

L'oggetto della presente gara, è rappresentato dalla fornitura di un servizio di Operations Management che consiste nello svolgere l'insieme di attività atte a gestire, mantenere ed evolvere le infrastrutture IT di proprietà della Stazione Appaltante, descritte nel paragrafo 1.4 e finalizzate a garantire il regolare funzionamento del Sistema Informatico della Stazione Appaltante.

In particolare Il servizio dovrà prevedere le componenti qui di seguito elencate e successivamente più dettagliate:

1. **Servizio di Housing**
2. **Servizio di Connettività**
3. **Servizio di Server Management e Supporto Sistemistico**
4. **Servizio di Gestione Eventi, Incidenti e Sicurezza**
5. **Servizi di trasferimento know-how**

Per tutti i servizi oggetto del presente appalto il Fornitore dovrà attenersi scrupolosamente a quanto indicato nel presente capitolato con particolare riguardo ai capitoli 5 e 6.

L'offerta per i servizi richiesti riportati nel presente Capitolato dovrà tenere conto della situazione attuale descritta precedentemente, ma deve considerare un incremento della dimensione della server farm fino al 15% ogni 12 mesi.

#### 2.1.1 Servizio di Housing

I server della Stazione Appaltante dovranno essere ospitati presso due Data-Center che saranno indicati dal Fornitore. I Data Centers dovranno avere caratteristiche tali da garantire:

- una situazione climatica costante che non superi mai i 28 gradi;
- alimentazione elettrica continua senza interruzione;
- un sistema di rilevazione fumi e un sistema antincendio a gas inerte a norma di legge;
- il presidio con personale specializzato in modalità 24/7;
- un sistema dotato di controllo accessi automatizzato e sorveglianza con telecamere;
- nel rispetto delle normative di settore applicabili;

Sotto un profilo logico la Stazione Appaltante intende individuare un Data Center Primario e un Data Center Secondario. La scelta tra quale dei due destinare a uso principale sarà presa in

autonomia dalla Stazione Appaltante e comunicato al Fornitore prima dell'avvio del servizio.

Come sopra riportato i server e le apparecchiature sono collocate, complessivamente, in 3 armadi rack, 2 residenti nel sito primario ed 1 nel sito secondario. I due data center devono risiedere entrambi sul territorio italiano ed avere una distanza minima di 35 Km l'uno d'altro.

### 2.1.2 Servizio di Connettività

Il servizio di connettività consiste nel mettere a disposizione della Stazione Appaltante i seguenti collegamenti:

1. connessione tra Data Center Primario e Data Center Secondario
2. collegamento a 4 canali in tecnologia IP MPLS tra data center primario, data center secondario, sede di Varese e sede di Grandate;
3. connettività Internet dal Data Center Primario;

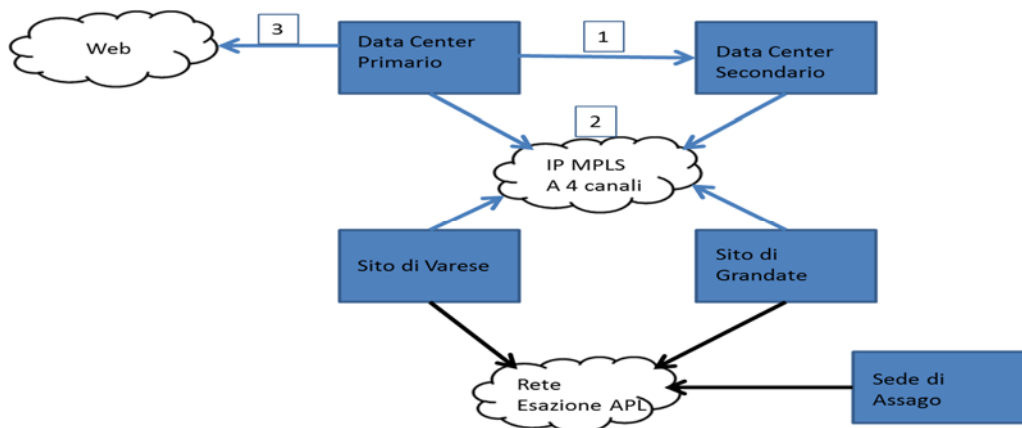
Tutti i collegamenti dovranno avere caratteristiche di banda e velocità di linea con la stessa capacità in direzione downlink e uplink.

La connessione di cui al punto 1 dovrà avere una velocità nominale della linea minima di 100Mb/s ed un valore di Banda Minima Garantita pari ad almeno il 50% della velocità di linea.

Il collegamento di cui al punto 2 dovrà avere una velocità nominale della linea minima di 100 Mb/s per ciascuno dei 4 canali PoP IP MPLS.

La connessione di cui al punto 3 dovrà prevedere una interconnessione internet che abbia quale caratteristica minima di accesso 20Mb/s bidirezionali ed almeno il 50% di Banda Minima Garantita della velocità di linea.

La figura seguente rappresenta quanto sopra descritto.



### 2.1.3 Servizio di Server Management e Supporto Sistemistico

Il Servizio di Server Management consiste nell'insieme delle attività operative e di supporto finalizzate alla gestione dell'ambiente tecnologico costituito dai server (applicativi, di sviluppo, di servizio, ecc.) e da altre componenti hardware (routers, switch) ad essi collegati, nonché dai servizi software a supporto dei sistemi informativi.

Al Fornitore è richiesto di mettere a disposizione tutto il supporto necessario per consentire alla Stazione Appaltante di poter disporre della propria infrastruttura tecnologica in modo sicuro protetto e continuativo.

Al fine di garantire la continuità del servizio al Fornitore viene richiesto un monitoraggio del funzionamento hardware e dei servizi software. Per questo monitoraggio il Fornitore utilizzerà la piattaforma Zabbix con la quale dovrà rilevare:

- lo stato delle macchine virtuali;
- lo stato delle connessioni di rete;
- lo stato degli application server;
- l'esecuzione dei bath/job schedulati
- il funzionamento di tutti i processi;

In caso di allarmi o anomalie il Fornitore dovrà effettuare una prima verifica volta ad identificare le cause presunte e fare una diagnosi volta a individuare se l'anomalia dipenda o meno da problemi di installazione, configurazione problemi infrastrutturali o di comunicazione tra i servizi.

Nel caso in cui l'anomalia non sia riconducibile a tali casistiche, e quindi non sia ritenuta di competenza del Fornitore stesso ma originata da problemi applicativi, sarà necessario contattare, il supporto software, che sarà indicato dalla Stazione Appaltante, affinché questo possa innescare le opportune procedure di analisi. Più precisamente il Fornitore dovrà aprire un Ticket, attraverso l'utilizzo dell'applicativo OTRS 4 e con le modalità che saranno indicate dalla Stazione Appaltante, corredando la richiesta di intervento con le informazioni ricavate dalla precedente analisi e, ove possibile, con i log applicativi necessari ad identificare l'anomalia riscontrata.

In caso di modifiche o incrementi del parco applicativo, o in presenza di richieste specifiche della Stazione Appaltante, il Fornitore dovrà inserire e configurare nella piattaforma di monitoraggio Zabbix le regole necessarie al fine di monitorare anche le nuove installazioni.

Nel monitoraggio applicativo rientra anche l'individuazione proattiva di potenziali criticità delle applicazioni e/o interventi di ottimizzazione di performance del sistema.

Le aree di attività del servizio riguardano tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso la Stazione Appaltante. I prodotti utilizzati e le architetture presenti sono quelle descritte nel paragrafo 1.4. Con particolare riferimento all'attuale sistema informativo, in via indicativa anche se non esaustiva, il servizio dovrà coprire, i seguenti settori di attività:

- conduzione operativa dei server: insieme di servizi ed attività relative alla conduzione e manutenzione degli ambienti di esercizio, pre-esercizio, rilascio, sviluppo, qualificazione e laboratorio delle applicazioni;
- manutenzione delle componenti hardware quali dischi e I/O, memorie, storage, apparati di rete, ecc.;
- manutenzione dei sistemi operativi;
- manutenzione delle componenti software di middleware quali sistemi di virtualizzazione, software per la gestione dei failover, selezione delle patch/fix da applicare;
- contributo alla definizione delle policy di backup e restore;
- monitoraggio e amministrazione dei dispositivi di rete della Stazione Appaltante (router, switch, bilanciatori...)
- supporto specialistico per tutte le anomalie o disservizi relativi ai server o ai relativi sistemi operativi, includendo le attività di diagnosi e ripristino; sono incluse le attività di interazione con le terze parti (es. fornitori HW) laddove sia necessario;
- gestione dei sistemi operativi, delle piattaforme software e loro manutenzione, consolidamento, ottimizzazione ed evoluzione nel tempo.
- gestione dell'inventario delle componenti hardware e software;
- controllo degli accessi ai sistemi e gestione dei permessi e dei privilegi;
- configurazione e gestione dei server virtuali;
- installazione e configurazione di nuovi server come parte della manutenzione ordinaria o manutenzione evolutiva per la fornitura di nuovi servizi e/o di nuove funzionalità;
- configurazione e gestione dei cluster;
- opportuna reportistica sui dati sistemistici;
- individuazione delle componenti da sostituire;
- analisi e identificazione di guasti a fronte del verificarsi di problemi significativi e ricorrenti;
- tuning delle configurazioni sistemistiche per migliorare le performance e i throughput;
- amministrazione dei sistemi e delle relative configurazioni;
- amministrazione dei file system;
- gestione della distribuzione del software sui server secondo quanto indicato e fornito dalla Stazione Appaltante;
- gestione e conduzione delle SAN;
- gestione operativa dei server virtuali e dei sistemi Microsoft Windows e Linux/Unix;

- gestione e conduzione di DNS/DHCP;
- gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- monitoraggio e amministrazione dei dispositivi di rete della Stazione Appaltante (router, switch, bilanciatori, firewall).

Per queste aree operative, il Fornitore dovrà anche tenere aggiornata tutta la documentazione relativa alle infrastrutture e ai servizi, secondo le modalità concordate con la Stazione Appaltante nonché produrre la reportistica delle attività.

Per tutte le relative attività che verranno svolte il personale impiegato dal Fornitore dovrà interagire, a seconda delle competenze, con gli uffici della Stazione Appaltante e, ove necessario, anche con i fornitori coinvolti in attività di pertinenza, in particolare con Fornitori esterni di prodotti e servizi, con i Produttori per la manutenzione degli apparati, con i Produttori e Fornitori di SW per la risoluzione di anomalie, gestione di cambiamenti di versioni e di tecnologie. Le modalità con cui interagire con tali soggetti, in particolare relativamente al rilascio di nuove applicazioni o ad interventi di manutenzione, saranno concordate, di volta in volta, con la Stazione Appaltante.

La prima attività che il Fornitore dovrà eseguire in questo ambito sarà quella di dare il massimo della collaborazione affinché, nella fase di avvio, le risorse indicate dalla Stazione Appaltante possano trasferire il loro know-how oltre che accedere presso i nuovi Data Center per installare e riavviare l'infrastruttura hardware sopra descritta.

Rientrano nelle attività di server management anche la presa in carico di eventuali nuovi server che verranno attivati nel corso della durata del contratto, dismissione di server non più utilizzati, consolidamento e virtualizzazione di server esistenti.

Il Servizio di Supporto Sistemistico consiste nell'insieme delle attività di analisi, progettazione, sviluppo, messa in produzione, monitoraggio e supporto finalizzate alla gestione e all'aggiornamento degli apparati e dei sistemi software di base della Stazione Appaltante installati presso i Data Center del Fornitore.

Con questo servizio il Fornitore deve garantire il supporto tecnico e specialistico atti a gestire e mantenere le infrastrutture IT finalizzate a garantire alla Stazione Appaltante il regolare funzionamento di tutta la propria infrastruttura informatica, pianificando attività di manutenzione preventiva e gli interventi di aggiornamento sistemistico, intervenendo tempestivamente nei casi di malfunzionamento dei sistemi affidati. Il servizio prevede anche interventi evolutivi e correttivi.

Gli interventi evolutivi sono volti a realizzare, ampliare o modificare funzionalità già esistenti allo scopo di adeguarle all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informatico e di

migliorarne le prestazioni. Gli interventi correttivi comprendono le attività necessarie per la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti che impediscono o che potrebbero impedire la normale operatività dei sistemi.

Ogni intervento evolutivo sarà gestito come un progetto a se stante e dovrà essere descritto nel documento “Piano di Lavoro” evidenziando i benefici attesi, eventuali nuovi componenti, le attività da svolgere, e i tempi di realizzazione.

La manutenzione richiesta al Fornitore può essere distinta in due tipologie in funzione delle caratteristiche di necessità ed urgenza: manutenzione periodica (implementazione di cambiamenti ordinari e programmabili) e manutenzione straordinaria (implementazione evolutiva o di progetti straordinari).

Ogni intervento di aggiornamento da parte del Fornitore deve essere comunicato per tempo e dovrà essere effettuato solo dopo aver avuto il consenso della Stazione Appaltante e comunque portato a termine dal Fornitore senza pregiudizio alla continuità dei servizi offerti, senza degrado funzionale e senza costi aggiuntivi.

Qualora sorgesse la necessità di procedere ad un adeguamento tecnologico che possa comportare l’acquisto di nuove strumentazioni o dotazioni, sarà compito del Fornitore mettere la Stazione Appaltante nelle condizioni di poter effettuare gli acquisti necessari fornendo il supporto tecnico, attraverso le proprie competenze specifiche e, se necessario, anche producendo la documentazione utile per procedere con l’acquisto dei componenti necessari.

A seguito di acquisto di nuove dotazioni (hardware o software) il Fornitore si farà carico di svolgere tutte le attività di installazione e configurazione. Non fanno parte del presente appalto i costi relativi agli acquisti delle nuove dotazioni ed eventuali costi derivanti da canoni manutentivi che ne dovessero scaturire. Per l’espletamento degli acquisti la Stazione Appaltante procederà, autonomamente, di volta in volta secondo le proprie modalità operative.

Tra le attività previste nel Servizio di Supporto Sistemistico rientrano, a titolo indicativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- gestione degli adempimenti in materia di legislazione sulla privacy sulla base delle direttive e policies indicate dalla Stazione Appaltante;
- gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- supporto sistemistico alle “migrazioni” di prodotti e di sistemi;
- supporto sistemistico alle reingegnerizzazioni dei sistemi informatici;
- supporto sistemistico alle modifiche architetture e alle nuove implementazioni;

schedulazione e controllo dei lavori in produzione (sia quelli con frequenza predefinita che quelli a richiesta);

- attivazione del servizio di manutenzione sulle componenti hardware e software (preventiva o su richiesta);
- redazione ed aggiornamento della documentazione dei server e delle componenti tecnologiche (consistenza, configurazione e tipologia);
- definizione e manutenzione delle procedure di recovery del sistema;
- gestione dei sistemi operativi, delle piattaforme software e loro manutenzione, consolidamento, ottimizzazione ed evoluzione nel tempo.
- capacity planning volto alla determinazione e alla messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente di sistema;
- gestione e risoluzione di eventuali anomalie specifiche dell'infrastruttura, con relativo coinvolgimento, quando necessario, dei fornitori titolari dei contratti, evidenziando, per ogni intervento, gli eventuali impatti sui servizi e fornendo i dati necessari per i rapporti di misura del servizio effettuato.

#### **2.1.4 Servizio di Gestione Eventi, Incidenti e Sicurezza**

Il Fornitore dovrà svolgere ogni attività finalizzata alla prevenzione di disservizi o episodi di malfunzionamento. Dal momento che la Stazione Appaltante dispone di un sistema in cluster su due siti distinti, non sono previsti disservizi che possano interrompere il servizio erogato. Tuttavia, qualora si verificasse un evento di gravità tale che interrompesse il servizio, il Fornitore dovrà assicurare di predisporre tutte le azioni di reazione a tale evento, in modo da contenere il disservizio nel minore tempo possibile e mettere la Stazione Appaltante nella condizione di riprendere il servizio. Inoltre è richiesto di predisporre le minime contromisure di prevenzione del verificarsi di incidenti alle infrastrutture che ospitano i Sistemi Informatici (crollo di strutture, incendio, inondazione, furto, distruzione, ecc.) o di incidenti e guasti agli apparati informatici. Tali contromisure dovranno essere comunicate ed accettate dalla Stazione Appaltante.

Il Committente dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante un servizio di Help Desk telefonico per la ricezione delle chiamate di assistenza. Al fine di gestire le chiamate di assistenza il Fornitore dovrà essere dotato di un sistema di gestione del Ticket. E' titolo preferenziale, ancorchè non vincolante per il Fornitore, la disponibilità del software OTRS.

Il Fornitore dovrà curare ogni tipo di sicurezza sia sotto il profilo della riservatezza degli accessi, sia sotto il profilo dell'integrità e fruibilità degli apparati. A tal fine il Fornitore deve preoccuparsi delle attività sistemiche atte al buon funzionamento del sistema informativo, garantendo la continuità del servizio, i backup, ed assicurando il ripristino dei dati in caso di perdita temporanea delle informazioni archiviate.



Il Fornitore dovrà garantire il massimo livello di sicurezza in termini di

- Privatezza dei dati
- Limitazioni all'accesso fisico al data center
- Integrità e consistenza dei dati
- Utilizzo di procedure software massimamente accurate ed affidabili.
- Backup sicuro dei dati.

L'accesso ai server di pertinenza della Stazione Appaltante sarà consentito al solo personale autorizzato. A tal fine il Fornitore fornirà i nominati di suoi incaricati che svolgeranno la funzione di amministratore del sistema ed avrà la responsabilità di definire, impostare e gestire la profilazione dei diritti e delle autorizzazioni degli account di sistema operativo. Tale ruolo sarà svolto assieme alle persone che la Stazione Appaltante metterà a disposizione.

Il Fornitore dovrà essere dotato di un sistema che rilevi possibili tentativi di accesso informatico illegale ai sistemi e, qualora tali tentativi si verificassero, darne immediata comunicazione alla Stazione Appaltante.

### **2.1.5 Servizio di trasferimento Know-How**

Il Fornitore dovrà prevedere, nella fase finale del rapporto contrattuale, un periodo di affiancamento al personale IT della Stazione Appaltante (o altro personale da questa indicato), della durata di almeno due mesi, per trasferire tutte le conoscenze necessarie a garantire la transizione nell'erogazione operativa. L'affiancamento verrà svolto presso una sede che sarà indicata dalla Stazione Appaltante.

Il Fornitore inoltre dovrà preoccuparsi della migrazione dell'intera infrastruttura verso i data center di eventuali nuovi fornitori entranti. A tal fine il Fornitore dovrà coordinare e attuare tutte le attività necessarie al trasferimento dell'intera infrastruttura hardware, dai siti primario e secondario e trasportarli in nuovi siti che verranno indicati dalla Stazione Appaltante. Rientrano in tali attività: lo shutdown dei server, l'imballaggio ed il trasferimento, l'installazione di tutti gli apparati nei nuovi siti, lo startup dei server ed il riavvio di tutti i servizi. Dal momento che la dotazione della Stazione Appaltante sarà in esercizio e regolarmente utilizzata, il Fornitore si dovrà organizzare in modo da consentire alla Stazione Appaltante di disporre sempre dei propri servizi, pertanto senza avere interruzioni di servizio.

La fase di Exit management, contempla i seguenti aspetti:

- Garanzia di continuità nella fase di trasferimento
- Cessione di diritti di proprietà intellettuale: accordi, licenze, ecc

- Definizione della documentazione da trasferire al Fornitore entrante

### 3 FIGURE PROFESSIONALI

Per le attività di coordinamento l'Appaltatore dovrà indicare un nominativo che rivestirà la funzione di Responsabile del Servizio. Tale figura dovrà svolgere i seguenti compiti: assumere il ruolo di interfaccia unica con la Stazione Appaltante, coordinare le risorse che costituiscono i gruppi di lavoro, dare resoconto delle attività svolte e pianificare le attività da svolgere. Il Responsabile di Servizio sarà interfacciato con una figura equivalente, indicata dalla Stazione Appaltante, che avrà il compito di coordinare le risorse interne che verranno coinvolte, monitorare le attività svolte, organizzare i test ed i collaudi.

Il personale addetto indicato dal Fornitore deve essere adeguato, per numero e per qualifica professionale, alle esigenze della Stazione Appaltante. La Stazione Appaltante ha la facoltà di richiedere la sostituzione delle persone che durante lo svolgimento del Progetto abbiano dato giustificati motivi di mancata professionalità o abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

L'Appaltatore è tenuto alla sostituzione delle persone non idonee entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta, con una risorsa di adeguato livello professionale ed esperienza. In caso di indisponibilità delle risorse per dimissioni o altre cause di forza maggiore, ferma restando la necessità del gradimento da parte della Stazione Appaltante, l'Appaltatore dovrà provvedere a sue spese ad erogare almeno 20 giorni lavorativi di affiancamento fra la risorsa uscente e quella entrante nel team di progetto; la risorsa dovrà essere sostituita con una risorsa analoga per livello, profilo, skill tecnici e esperienze professionali maturate. L'Appaltatore dovrà infine garantire la presenza costante del Team preposto al Progetto, organizzando opportunamente i periodi di ferie dei singoli componenti e provvedere alle opportune ed eventuali sostituzioni temporanee con risorse analoghe per livello, profilo ed esperienze.

Di seguito vengono brevemente illustrati i profili professionali e le competenze minime delle risorse ritenute indispensabili per un buon esito del progetto.

Sono prerequisiti indispensabili, per ciascuna figura professionale, oltre a quanto richiesto nelle specifiche di ogni profilo, anche il possesso di ottime doti relazionali, l'attitudine a lavorare in team, la predisposizione al problem solving, la capacità di redigere documentazione tecnica, la conoscenza della lingua italiana.

La Committente si riserva di valutare la conformità rispetto ai requisiti specificati di seguito, per ciascuna figura professionale e segnalare eventuali incompatibilità del personale utilizzato dal Fornitore ed eventualmente richiederne la sostituzione.

| Figura Professionale  | Conoscenze richieste   |
|-----------------------|--|
| Responsabile Servizio | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempiere le attività necessarie al fine di rendere disponibili i servizi e le risorse utili per la realizzazione del progetto nel rispetto dei tempi e delle modalità previste.</li> <li>• Risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera</li> <li>• Coordinare e gestire i gruppi di lavoro per lo svolgimento di tutte le attività previste.</li> <li>• Rispettare gli standard qualitativi definiti nell'ambito del capitolato.</li> <li>• Realizzare la documentazione di progetto, relativamente alla propria sfera di competenza, utilizzando gli appositi tool adottati nell'ambito del progetto.</li> <li>• Definire gli obiettivi di progetto, le timeline e tenerli monitorati al fine di rispettarne i confini.</li> <li>• Definire obiettivi chiari e ben focalizzati</li> </ul> |
| Tecnico Reti e TLC    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione e realizzazione architetture complesse o di rete.</li> <li>• Configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete e software quali Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy</li> <li>• Metodologie di verifica funzionale e prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza.</li> <li>• Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica con particolare riferimento alle reti.</li> <li>• Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS.</li> <li>• Conoscenza approfondita di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing .</li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
| Tecnico Server                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware</li> <li>• Configurazione e gestione apparecchiature HW, Server bladeServer tradizionali e Storage.</li> <li>• Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione e personalizzazione delle componenti software e hardware di base.</li> <li>• Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione.</li> <li>• Metodologie di verifica funzionale e prestazionale, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza.</li> <li>• Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica</li> <li>• Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice</li> <li>• Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS</li> <li>• Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Office 2007, 2010 e 2013</li> <li>- JBoss, Tomcat</li> </ul> </li> <li>• Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Window, Linux.</li> <li>• Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi</li> </ul> |
| Amministratore Sistemi virtualizzazione | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di virtualizzazione (VMWare) in modalità private cloud</li> <li>• IBM Power8 LPAR</li> <li>• Conoscenze di piattaforme Open Source</li> </ul>  |
| Esperto Storage                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware storage.</li> </ul>   |

## 4 PIANIFICAZIONE ATTIVITA' - MATRICE RACI

In considerazione della complessità e dell'articolazione dei servizi richiesti, il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornati nel tempo i seguenti documenti:

- Piano di Subentro (a inizio fornitura)
- Piano di Lavoro Generale (a inizio fornitura)
- Piano di lavoro delle attività (a richiesta)
- Piano di Trasferimento del know how (a fine fornitura).

Il **Piano di subentro** dovrà essere consegnato entro 5 giorni dalla sottoscrizione del verbale di inizio lavori. In questo documento deve essere descritto in modo esaustivo la modalità di trasferimento dell'intera infrastruttura, dallo switch-off dei server dalla collocazione attuale al power-on degli stessi, (compresi i servizi applicativi) nei due siti indicati dal Fornitore.

Il **Piano di Lavoro Generale**, deve essere consegnato entro 20 giorni solari dalla data di stipula del verbale di inizio attività. Si tratta del documento che illustra le modalità operative, la tipologia delle risorse impiegate, le attività necessarie e previste al fine di garantire il funzionamento e l'efficienza dell'infrastruttura tecnologica.

Il **Piano di lavoro delle attività** deve essere redatto dal Fornitore, su esplicita richiesta della Stazione Appaltante ogni volta che si richiede un intervento significativo su qualsiasi componente dell'infrastruttura. Nel documento deve essere riportata la previsione delle attività da svolgere, la tempistica stimata, le risorse coinvolte, i deliverable previsti, un cronoprogramma indicativo. Il documento deve essere presentato sia per gli interventi di manutenzione ordinaria che per gli interventi di manutenzione straordinaria a richiesta.

Il **Piano di trasferimento del know-how**, dovrà essere consegnato a tre mesi dalla scadenza del contratto. Questo documento deve contenere l'inventario dettagliato delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica al momento della consegna del piano. Inoltre dovranno riportare le attività rilevanti svolte nel corso del contratto ed essere indicate le attività necessarie al corretto funzionamento dell'intera infrastruttura.

La tabella 4 sotto riportata costituisce una macro suddivisione delle responsabilità tra la Stazione Appaltante ed il Fornitore nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura.

Per ciascuna attività manutentiva, sia ordinaria che straordinaria, sono indicati i ruoli e le responsabilità nonché i deliverable attesi.

| Attività   | Funzioni  |     | Man ord. | Man Stra | Rilasci                         |
|--|-----------|-----|----------|----------|---------------------------------|
|  | Fornitore | APL |          |          |                                 |
| Attività di subentro e avvio servizio                                  | R         | I   |          | ◆        | Piano di Subentro               |
| Illustrazione modalità operativa, risorse impiegate e attività di base | R         | I   |          | ◆        | Piano Generale                  |
| Segnalazione di malfunzionamento e informazioni che lo caratterizzano  | I         | R   | ◆        | ◆        |                                 |
| Presenza in carico delle segnalazioni del malfunzionamento             | R         | I   | ◆        | ◆        | Emissione Ticket                |
| Assegnazione della gravità del malfunzionamento                        | I         | R   | ◆        | ◆        | Mail informativa                |
| Assegnazione priorità degli interventi                                 | R         | A   | ◆        | ◆        | Tempistica intervento           |
| Stesura requisiti di dettaglio   | R         | A   | ◆        | ◆        | Piano di intervento             |
| Pianificazione interventi per manutenzione con relativo piano          | R         | A   | ◆        | ◆        | Piano di lavoro delle attività  |
| Richiesta adeguamento infrastruttura                                   | I         | R   |          | ◆        | Doc. Richieste                  |
| Analisi e stima della soluzione  | R         | A   |          | ◆        | Documento di analisi            |
| Approvazione della soluzione   | A         | R   |          | ◆        | Documento di approvazione       |
| Pianificazione interventi  | R         | A   |          | ◆        | Piano interventi                |
| Produzione documentazione progetto tecnico                             | R         | I   |          | ◆        | Piano di progetto               |
| Produzione documentazione eventuali acquisti per upgrade tecnologico   | R         | A   |          | ◆        | Documento supporto acquisti     |
| Acquisto materiale   | I         | R   |          | ◆        | ODA                             |
| Autorizzazione avvio attività  | I         | R   |          | ◆        |                                 |
| Messa in produzione soluzione individuata                              | R         | A   |          | ◆        |                                 |
| Test analisi di conformità   | R         | A   |          | ◆        | Documento di collaudo           |
| Produzione Reportistica / Consuntivi                                   | R         | A   |          | ◆        | Documentazione                  |
| Trasferimento Know-How   | R         |     |          | ◆        | Piano di trasferimento Know-How |

Tabella 4

- (R) Responsabile : esegue l'attività  
(A) Approva: approva il risultato dell'attività  
(C) Consultato collabora con il Responsabile per l'esecuzione dell'attività.  
(I) Informato viene informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

## 5 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO

I servizi descritti nel presente capitolato, anche se attivati da un malfunzionamento, vengono erogati in modalità continuativa (24h per 365 giorni) e attivati tramite segnalazione oppure richiesta di adeguamento infrastruttura.

Ogni richiesta sarà qualificata da parte del Fornitore con l'assegnazione di un Ticket che indichi la severità e la priorità e tutti i dettagli utili alla definizione della richiesta di intervento. Il Fornitore si attiverà determinando l'effort occorrente mantenendo il livello di servizio stabilito.

Nella tabella 5 seguente sono illustrate sinteticamente le modalità di erogazione del servizio di negli orari prestabiliti.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Attivazione</b>                    | La Stazione Appaltante richiede l'intervento di supporto (service request) o di ripristino in seguito ad anomalie/errori (incident) verificatesi durante l'utilizzo dell'infrastruttura IT   |
| <b>Apertura chiamata</b>              | I sistemi informativi della Stazione Appaltante raccolgono la richiesta di intervento e provvedono a trasmettere il Ticket al Fornitore designato per competenza.  |
| <b>Inizio intervento e di analisi</b> | Il Fornitore prende in carico il Ticket ed esegue l'analisi del problema al fine di fornire il supporto e/o identificarne le possibili soluzioni.  |
| <b>Risoluzione anomalia</b>           | Il presidio del fornitore effettua tutte le operazioni necessarie per ripristinare il corretto funzionamento dell'applicazione. Quindi comunica alla strutture IT della Stazione Appaltante la risoluzione del ticket.                             |
| <b>Chiusura chiamata</b>              | I sistemi informativi della Stazione Appaltante verificano l'efficacia degli interventi e provvedono alla chiusura della richiesta di intervento.  |
| <b>Gestione criticità</b>             | A fronte di problemi di particolare entità, i Sistemi Informativi della Stazione Appaltante e il Service Manager del Fornitore si coordinano per gestire la criticità ed effettuano l'escalation e/o feedback all'interno delle proprie strutture. |

Tabella 5



Ogni richiesta di intervento sarà qualificata da parte della Stazione Appaltante con tutti i dettagli utili alla caratterizzazione e individuazione dell'errore, malfunzionamenti.

Anche gli interventi di manutenzione straordinaria vengono gestiti attraverso il rilascio di Ticket in modo analogo agli interventi di manutenzione ordinaria.

A seguito di una richiesta aperta dalla Stazione Appaltante il Fornitore dovrà prendere in carico in tempi brevi il ticket a seconda della severità indicata e attraverso meccanismi di comunicazione previsti. Il Fornitore dovrà attuare immediatamente gli interventi per la correzione dell'errore sulla base della Severità ad esso assegnata e dovrà attivarsi nei confronti dei Referenti della Stazione appaltante per condividere con essi la soluzione da apportare.

Qualora, a seguito dell'analisi, risultasse che la segnalazione richiede un'evoluzione o un adeguamento delle funzionalità, l'intervento verrà riclassificato come richiesta di Manutenzione Evolutiva.

Con cadenza mensile il sistema di ticketing consentirà di produrre l'elenco degli interventi effettuati a fronte di tutte le segnalazioni ricevute, in cui vengono dettagliate per ogni intervento:

- Data e ora della segnalazione
- Data e ora di presa in carico
- Data e ora di chiusura
- Severità dell'errore
- Il tempo impiegato per la soluzione dell'anomalia

## 6 LIVELLI DI SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà rispettare i livelli di servizio riportati nelle tabelle successive e si dovrà fare carico di predisporre l'infrastruttura tecnologica per la loro misurazione, nonché fornire alla Stazione Appaltante un report mensile (o consentire alla Stazione Appaltante l'accesso ad un sistema da cui sia possibile evincere le medesime informazioni) che attesti il raggiungimento degli SLA indicati.

| Indicatori di qualità per il Servizio di Housing servizio di Server Managemet |   |                |  |                     |        |  |
|---|---|----------------|--|---------------------|--------|--|
| Codifica  | Livello di Servizio   | Metrica        | Soglia di accettazione   | Azione Contrattuale |        | Modalità di calcolo  |
|   |   |                |  | Rilievo             | Penale |  |
| IQ-1.01   | Indisponibilità continuativa dell'Infrastruttura  | Ad ogni evento | 0  | SI                  | SI     | Tempo di indisponibilità calcolato in minuti   |
| IQ-1.02   | Tempo presa in carico incident  | Ad ogni evento | Tabella SLA tempo di presa in carico   | SI                  | SI     | Tempo presa in carico calcolato in ore   |
| IQ-1.03   | Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 1 | %              | <p><b>Per applicazioni di classe A:</b><br/>X&gt;95% su risoluzione entro 4h<br/>X=100% per risoluzione entro 8h</p> <p><b>Per applicazioni di classe B:</b><br/>X&gt;90% su risoluzione entro 4h<br/>X=100% per risoluzione entro 8h</p> <p><b>Per applicazioni di classe C:</b><br/>X&gt;85% su risoluzione entro 4h<br/>X=100% per risoluzione entro 8h</p>       | SI                  | SI     | Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 1 chiuse con tempo di risoluzione minore di 4/8 ore<br>-<br>$X=(Tot\_ctg1\_Ok / Tot\_ctg1)*100$ |
| IQ-1.04   | Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2 | %              | <p><b>Per applicazioni di classe A:</b><br/>X&gt;95% su risoluzione entro 12h<br/>X=100% per risoluzione entro 24h</p> <p><b>Per applicazioni di classe B:</b><br/>X&gt;90% su risoluzione entro 12h<br/>X=95% per risoluzione entro 24h</p> <p><b>Per applicazioni di classe C:</b><br/>X&gt;85% su risoluzione entro 12h<br/>X=95% per risoluzione entro</p>       | SI                  | SI     | Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 2 chiuse con tempo di risoluzione minore di 12/24 ore<br>$X=(Tot\_ctg2\_Ok / Tot\_ctg2)*100$    |
| IQ-1.05   | Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3 | %              | <p><b>Per applicazioni di classe A:</b><br/>X&gt;90% su risoluzione entro 12h<br/>X=100% per risoluzione entro 24h</p> <p><b>Per applicazioni di classe B:</b><br/>X&gt;85% su risoluzione entro 12h<br/>X=100% per risoluzione entro 24h</p> <p><b>Per applicazioni di classe C:</b><br/>X&gt;80% su risoluzione entro 12h<br/>X=100% per risoluzione entro 24h</p> | SI                  | SI     | Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 3 chiuse con tempo di risoluzione minore di 12/24 ore<br>$X=(Tot\_ctg3\_Ok / Tot\_ctg3)*100$    |

| Indicatori di qualità per il Servizio di Housing servizio di Server Managemet |                              |                |                        |                     |        |  |
|---|------------------------------|----------------|------------------------|---------------------|--------|--|
| Codifica  | Livello di Servizio          | Metrica        | Soglia di accettazione | Azione Contrattuale |        | Modalità di calcolo  |
|   |                              |                |                        | Rilievo             | Penale |  |
| IQ-1.06   | Efficacia della manutenzione | %              | 90%                    | SI                  | SI     | Rapporto tra: numero di manut. correttive con data chiusura nel mese, e totale delle manutenzioni correttive chiuse nel mese |
| IQ-1.07   | Frequenza Backup             | Ad ogni evento | 0                      | SI                  | SI     | Numero di backup non eseguiti  |

Tabella 6

- **Categoria 1:** sono i malfunzionamenti per cui a tutti i potenziali utenti è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni o il funzionamento risulta non corretto.
- **Categoria 2:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione, o il funzionamento risulta non corretto, in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input, per alcuni utenti).
- **Categoria 3:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa.
- **Classe A:** l'applicazione è caratterizzata da un'elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse all'importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine della Stazione Appaltante.
- **Classe B:** l'applicazione implica limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine.
- **Classe C:** l'applicazione implica la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

| Indicatori di qualità del servizio di Supporto Sistemistico |   |           |                        |                     |        |   |
|---|---|-----------|------------------------|---------------------|--------|---|
| Codifica  | Livello di Servizio                                 | Metrica   | Soglia di accettazione | Azione Contrattuale |        | Modalità di Calcolo   |
|   |   |           |                        | Rilievo             | Penale |   |
| IQ-2.01   | Ritardo nella consegna del Piano di lavoro generale | Ad evento | 3 giorni               | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva. |

| Indicatori di qualità del servizio di Supporto Sistemistico |   |               |   |                     |        |   |
|---|---|---------------|---|---------------------|--------|---|
| Codifica  | Livello di Servizio   | Metrica       | Soglia di accettazione                      | Azione Contrattuale |        | Modalità di Calcolo   |
|   |   |               |   | Rilievo             | Penale |   |
| IQ-2.02   | Ritardo nella consegna del Piano di Subentro                  | Ad evento     | 3 giorni                                    | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva.   |
| IQ-2.03   | Ritardo nella consegna del Piano di lavoro delle attività     | Ad evento     | 3 giorni                                    | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva.   |
| IQ-2.04   | Ritardo nella consegna del Piano di trasferimento know-how    | Ad evento     | 3 giorni                                    | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva.   |
| IQ-2.05   | Ritardo nella erogazione di un servizio                       | Ad evento     | x<10% dell'elapsed, per un massimo di 5 gg  | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva.<br>X=Data consegna effettiva -data di consegna prevista |
| IQ-2.06   | Ritardo della scadenza temporale di un obiettivo              | Ad evento     | x<12% dell'elapsed, per un massimo di 7 gg  | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva.<br>X=Data consegna effettiva -data di consegna prevista |
| IQ-2.07   | Ritardo nella consegna di un documento di consuntivazione     | Ad evento     | x<15% dell'elapsed, per un massimo di 10 gg | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva.<br>X=Data consegna effettiva -data di consegna prevista |
| IQ-2.08   | Ritardo nella sostituzione di una risorsa                     | Ad evento     | massimo 3 gg                                | SI                  | SI     | Tempo trascorso tra la richiesta di sostituzione e l'effettiva sostituzione   |
| IQ-2.09   | Utilizzo personale non adeguato                               | Mensile       | 0   | SI                  | SI     | Numero persone non adeguate   |
| IQ-2.10   | Utilizzo personale non autorizzato                            | Mensile       | 0   | SI                  | SI     | Numero persone non autorizzate  |
| IQ-2.11   | Ritardo nell'integrazione del pool di risorse                 | Ad evento     | 0   | SI                  | NO     | giorni di ritardo = data richiesta - data integrazione  |
| IQ-2.12   | Tasso di casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo | Ad evento     | 0   | SI                  | SI     | Numero test negativi  |
| IQ-2.13   | Giorni di sospensione del collaudo                            | Ogni collaudo | 0   | SI                  | SI     | Differenza in giorni tra data ripresa e data sospensione  |

| Indicatori di qualità del servizio di Supporto Sistemistico |   |             |                        |                     |        |   |
|---|---|-------------|------------------------|---------------------|--------|---|
| Codifica  | Livello di Servizio   | Metrica     | Soglia di accettazione | Azione Contrattuale |        | Modalità di Calcolo   |
|   |   |             |                        | Rilievo             | Penale |   |
| IQ-2.14   | Difettosità avvio in esercizio  | Ogni GoLive | 0                      | SI                  | SI     | Numero malfunzionamenti bloccanti                                       |
| IQ-2.15   | Ritardo negli SLA di presa in carico di Richieste di manut. evolutiva       | Ad evento   | 3 giorni               | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva. |
| IQ-2.16   | Ritardo negli SLA di presa in carico di Richieste di Supporto Specialistico | Ad evento   | 3 giorni               | SI                  | SI     | Scostamento tra data di consegna prevista e data di consegna effettiva. |
| IQ-2.17   | Ritardo nel raggiungimento dell'Approvazione dell'Analisi                   | Ad evento   | 5 giorni               | SI                  | SI     | Giorni di ritardo per ottenere l'approvazione dell'analisi              |
| IQ-2.18   | Ritardo nel rilascio al Collaudo rispetto al Piano approvato                | Ad evento   | 5 giorni               | SI                  | SI     | Giorni di ritardo per ottenere l'approvazione dell'analisi              |

Tabella 7

| Indicatori di qualità del Servizio di Gestione Eventi e Incidenti |   |         |                        |                     |        |  |
|---|---|---------|------------------------|---------------------|--------|--|
| Codifica  | Livello di Servizio                     | Metrica | Soglia di accettazione | Azione Contrattuale |        | Modalità di Calcolo  |
|   |   |         |                        | Rilievo             | Penale |  |
| IQ-3.01   | Tempo di indisponibilità del servizio   | Mensile | 2 ore                  | SI                  | SI     | Ore trascorse tra verifica indisponibilità del servizio e riavvio del servizio |
| IQ-3.02   | Tempo medio di presa in carico chiamata | Mensile | Vedi tabelle 9 e 10    | SI                  | SI     | Scostamento tra ora di chiamata e ora di presa in carico effettiva             |
| IQ-3.03   | Tempo medio risoluzione chiamate        | Mensile | Vedi tabelle 9 e 10    | SI                  | SI     | Ore trascorse tra verifica indisponibilità del servizio e riavvio del servizio |

Tabella 8

La priorità dell'intervento sarà assegnata dalla Stazione Appaltante ed indicata nella segnalazione trasmessa al Fornitore in ragione della gravità del malfunzionamento riscontrato, come di seguito riportato:

| Priorità intervento | Gravità | Situazione  |
|---------------------|---------|---|
| Bloccante           | Alta    | Errore bloccante che compromette l'operatività                          |
| Grave               | Media   | Errore grave che comporta l'indisponibilità di una funzionalità critica |
| Lieve               | Bassa   | Errore che comporta l'indisponibilità di una funzionalità non critica   |

Tabella 9

Il servizio di Manutenzione correttiva dovrà avvenire secondo i seguenti Livelli di Servizio.

| Attività  | Presa in carico | Ripristino   |
|-----------|-----------------|--------------|
| Bloccante | Entro 4 ore     | Entro 8 ore  |
| Grave     | Entro 8 ore     | Entro 16 ore |
| Lieve     | Entro 16 ore    | Entro 32 ore |

Tabella 10

## 7 MODALITA' DURATA E DIMENSIONAMENTO

### Durata

Il servizio dovrà partire il giorno 1 settembre 2016 ed ha una durata che può variare da un minimo di 16 mesi ad un massimo di 28 mesi, così suddivisi:

- Fase 1 o Fase di Start-Up
- Fase 2 o Fase a regime;
- Fase 3 o Fase di Exit .

Nei paragrafi seguenti sono descritte, più nei dettagli, le attività di ciascuna fase.

#### 7.1.1 Fase di Start-Up

La fase di Start-Up, ha inizio con la data di consegna lavori ed ha una durata massima di due mesi, deve comunque terminare il 31 ottobre. Entro 5 giorni dalla data di inizio lavori il Fornitore dovrà consegnare il documento "Piano di Subentro".

In questa fase il Fornitore deve favorire il trasferimento dell'infrastruttura hardware e acquisire dal Fornitore uscente tutte le conoscenze ritenute necessarie per l'avvio del servizio.

A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, il Fornitore dovrà partecipare ad attività per la preventiva acquisizione di know-how sulle funzionalità del sistema organizzando e partecipando a sessioni di pre-esercizio per la messa in produzione.

Entro i primi 20 giorni solari consecutivi dalla data di inizio della fase di Start-Up il Fornitore dovrà fornire il documento "Piano di Lavoro Generale" riportante le caratteristiche operative e le modalità di conduzione del servizio di management offerto.

A conclusione della fase di Start-Up, prima della fase a regime, La Stazione Appaltante, attraverso suoi incaricati, effettuerà un test funzionale supportato dall'*Appaltatore*.

L'*Appaltatore* si farà carico di risolvere tutte le anomalie riscontrate in modo che il Collaudo possa essere completato nel più breve tempo possibile.

I criteri di completamento del Test funzionale sono i seguenti:

- nessuna anomalia bloccante;
- massimo 5 anomalie non bloccanti;

Se l'Appaltatore non dovesse consentire di poter procedere all' esecuzione del test funzionale entro il periodo stabilito, ovvero se l'esito del test fosse negativo, oppure se l'Appaltatore non riuscisse ad eliminare nel termine di 20 giorni le anomalie non bloccanti, non si potrà procedere con le fasi successive. In questa circostanza l'Appaltatore verrà sollevato da ogni incarico e la Stazione Appaltante intraprenderà ogni iniziativa atta a tutelare i propri diritti e i propri interessi secondo quanto normato dalle leggi in vigore.

Qualora il Collaudo finale desse esito positivo si potrà procedere con la ratifica del verbale di consegna del servizio, dando avvio alla fase a regime.

### **7.1.2 Fase a Regime**

La fase a Regime consiste nell'attivazione di tutti servizi richiesti, come descritto nel presente capitolato.

La fase a Regime, che prevede la fruizione dei sistemi, l'assistenza sistemistica, il supporto tecnico e i servizi accessori. Ha inizio il giorno del collaudo finale ed ha una durata minima di 12 mesi. La Stazione Appaltante ha facoltà di richiedere, dandone opportuna comunicazione con 30 giorni di preavviso, un prolungamento della fase a regime. Il prolungamento potrà avvenire, a discrezione della Stazione Appaltante, in una unica soluzione della durata di 12 mesi ovvero in due soluzioni della durata di 6 mesi ciascuno. In ogni caso al termine della fase a regime è prevista una fase di Exit della durata di ulteriori 2 mesi.

### **7.1.3 Fase di Exit**

La fase di Exit, ha inizio contestualmente alla fine della fase a regime ed è sancita dal verbale di inizio fase di Exit.

Contestualmente all'avvio della fase di Exit il Fornitore dovrà consegnare alla Stazione Appaltante il "Piano di trasferimento del Know-how". In questa fase il Fornitore deve effettuare tutte le attività necessarie per il passaggio delle consegne ai tecnici della Stazione Appaltante ovvero ai tecnici da questa incaricati. Tale attività verrà svolta presso la sede principale della Stazione Appaltante che si trova ad Assago.

Il Fornitore dovrà inoltre coordinare e attuare tutte le attività necessarie al trasferimento dell'intera infrastruttura hardware, sopra indicata e oggetto del servizio di Operations management del presente appalto dai Siti Primario e Secondario fino ai siti di Assago e Gradate. Rientrano in tali attività: lo shutdown dei server, l'imballaggio ed il trasferimento, l'installazione di tutti gli apparati nei nuovi siti, lo startup dei server ed il riavvio di tutti i servizi. Dal momento che la dotazione della



Stazione Appaltante sarà in esercizio e regolarmente utilizzata, il Fornitore si dovrà organizzare in modo da consentire alla Stazione Appaltante di disporre sempre dei propri servizi, pertanto senza avere interruzioni di servizio.

Nella figura 4, qui sotto riportata, è rappresentato, a titolo esemplificativo, un possibile cronoprogramma delle attività di ciascuna fase ipotizzando l'avvio del Servizio in data 1 settembre 2016.

|  | 2016 |     |     |     | 2017 |     |     |     |     |     |     |     | 2018 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|  | Set  | Ott | Nov | Dic | Gen  | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | Lug | Ago | Set  | Ott | Nov | Dic | Gen | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | Lug | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |
| Ipotesi con 1 prolungamento di 12 mesi | ■    | ■   | ■   | ■   | ■    | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■    | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   |
| Ipotesi con 1 prolungamento di 6 mesi  | ■    | ■   | ■   | ■   | ■    | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■    | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   |
| Ipotesi senza prolungamenti            | ■    | ■   | ■   | ■   | ■    | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■    | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   | ■   |

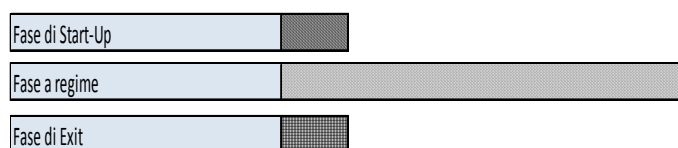


Figura 4

Come indicato nella figura 4, le date di riferimento nelle tre ipotesi rappresentate sarebbero le seguenti:

| Ipotesi   | Fase                        | Data Inizio | Data Fine  |
|-----------|-----------------------------|-------------|------------|
| Ipotesi 1 | Start-Up                    | 01/09/2016  | 31/10/2016 |
|           | Regime (base)               | 01/11/2016  | 31/10/2017 |
|           | 1° prolungamento da 12 mesi | 01/11/2017  | 31/10/2018 |
|           | Exit                        | 01/11/2018  | 31/12/2018 |
| Ipotesi 2 | Start-Up                    | 01/09/2016  | 31/10/2016 |
|           | Regime (base)               | 01/11/2016  | 31/10/2017 |
|           | 1° prolungamento da 6 mesi  | 01/11/2017  | 30/04/2018 |
|           | Exit                        | 01/05/2018  | 30/06/2018 |

|           |               |            |            |
|-----------|---------------|------------|------------|
| Ipotesi 3 | Start-Up      | 01/09/2016 | 31/10/2016 |
|           | Regime (base) | 01/11/2016 | 31/10/2017 |
|           | Exit          | 01/11/2017 | 31/12/2017 |

Qualora la Stazione Appaltante decidesse di effettuare due prolungamenti da 6 mesi ciascuno ricadrebbe comunque nell'ipotesi 1.

## 8 DOCUMENTAZIONE DI OFFERTA

Per quanto concerne termini e modalità di consegna delle offerte si rimanda a quanto indicato nel bando e nel disciplinare di gara.

La documentazione di gara sarà composta da:

- Documentazione amministrativa;
- Offerta Tecnica;
- Offerta Economica.

L'aggiudicazione avverrà sulla base dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** determinata da una **commissione giudicatrice**, nominata dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 84 del Codice Appalti. Il punteggio massimo ottenibile, individuato dalla commissione giudicatrice, è pari a 100 e verrà suddiviso, sulla base di quanto indicato dal Fornitore nell'Offerta Tecnica e nell'Offerta Economica nel modo riportato in Tabella 11.

| Elementi di valutazione |                   | Punteggio Massimo |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| 1                       | Offerta Tecnica   | 50 punti          |
| 2                       | Offerta Economica | 50 punti          |
| <b>TOTALE</b>           |                   | <b>100</b>        |

Tabella 11

Per la documentazione amministrativa da presentare si rimanda al bando e al disciplinare di gara.

### 8.1 Offerta Tecnica

L'Offerta Tecnica è un documento tecnico che permette alla commissione giudicatrice di valutare gli elementi della proposta tecnologia che potrebbero risultare determinanti ai fini dell'individuazione del possibile vincitore. L'Offerta Tecnica **consta dei seguenti 4 documenti**:

1. Relazione Tecnica;
2. Tabella migliorativa linee di connessione;
3. Tabella migliorativa SLA;
4. Tabella certificazioni individuali.

Le tabelle di cui ai punti 2, 3, 4 sono da compilare a cura del Fornitore sulla base della documentazione consegnata dalla Stazione Appaltante.

**L'Offerta Tecnica dovrà essere priva di qualsivoglia indicazione diretta o indiretta di carattere economico, pena l'esclusione dalla procedura.**

Il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente, in calce alla relazione tecnica, le parti dell'offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda rendere non accessibile ad altri concorrenti, in ipotesi di richiesta di accesso agli atti da parte di questi ultimi.

### 8.1.1 Relazione Tecnica

La **Relazione tecnica** dovrà essere composta come di seguito indicato:

- al massimo 10 cartelle (facciate) formato A4, inclusi gli eventuali indici e intestazioni
- carattere Arial corpo 11 (o maggiore) e interlinea pari a 1 (o maggiore);
- rispettare la numerazione, la descrizione dei capitoli e dei sottocapitoli che la costituiscono secondo lo schema seguente:

**1. Breve presentazione del Concorrente (non oggetto di valutazione);**

**2. Descrizione Servizio (Elemento REL Tabella elementi e punteggi di valutazione)**

In questo capitolo il Concorrente dovrà descrivere la metodologia (intesa come insieme di regole e procedure da seguire) e la modalità (intesa come applicazione delle regole e delle procedure) di implementazione che intende utilizzare per lo svolgimento del servizio, indicando in particolare:

- a. **Illustrazione della proposta complessiva:** con il dettaglio della metodologia utilizzata, degli strumenti e delle risorse tecnologiche che saranno utilizzate, in riferimento a quanto richiesto nel presente capitolato, indicando inoltre le attività proposte per lo svolgimento del servizio di Servizio di Server Management e Supporto Sistemistico.
- b. **Illustrazione della proposta specifica per il servizio di gestione eventi, incidenti e sicurezza:** esposizione della proposta tecnico-organizzativa per il servizio di Help Desk, indicando la metodologia, gli strumenti per identificare, classificare e gestire le richieste di intervento.

Nella relazione tecnica il Fornitore non potrà offrire un servizio inferiore a quanto richiesto dalla Stazione Appaltante, pertanto, in caso di discordanza tra quanto richiesto nel presente capitolato e ciò che verrà indicato dal Fornitore nell'offerta tecnica, si intenderà valida la versione più favorevole per la stazione appaltante, senza che ciò possa costituire in nessun caso motivo di controversia o di pretesa da parte del Fornitore.

L'offerta tecnica del Fornitore sarà valutata in merito a:

- aderenza al contesto

- esaustività della proposta complessiva
- efficacia della metodologia
- idoneità degli strumenti proposti

### 8.1.2 Tabella migliorativa SLA (Elemento SLA Tabella elementi e punteggi di valutazione)

La Tabella 12 riporta gli “SLA” minimi attesi dalla Stazione Appaltante. Il Concorrente compilando la Tabella Migliorativa SLA potrà prevedere SLA migliorativi, rispetto a quelli minimi previsti, che dovrà rispettare nell’esecuzione del contratto.

E’ chiaro che non sono accettate proposte peggiorative rispetto agli SLA minimi. Qualora il Concorrente indichi nella colonna “SLA Offerti” un valore peggiorativo **l’offerta non sarà ritenuta valida ed ammissibile e, di conseguenza, il Concorrente sarà escluso dalla gara.**

| SLA Minimi Attesi        |           |                        |
|--------------------------|-----------|------------------------|
| SLA                      | Tipologia | Tempi minimi richiesti |
| Tempo di presa in carico | Bloccante | Entro 4 ore            |
|                          | Grave     | Entro 8 ore            |
|                          | Lieve     | Entro 16 ore           |
| Tempo di risoluzione     | Bloccante | Entro 8 ore            |
|                          | Grave     | Entro 16 ore           |
|                          | Lieve     | Entro 32 ore           |

Tabella 12

| Tabella Migliorativa SLA |              |             |         |         |
|--------------------------|--------------|-------------|---------|---------|
| Tipologia SLA            | SLA Previsto | SLA Offerto |         |         |
|                          |              | Numero      | Lettera |         |
| Tempo di presa in carico | Bloccante    | 4 ore       | _____   | (_____) |
|                          | Grave        | 8 ore       | _____   | (_____) |
|                          | Lieve        | 16 ore      | _____   | (_____) |
| Tempo di risoluzione     | Bloccante    | 8 ore       | _____   | (_____) |
|                          | Grave        | 16 ore      | _____   | (_____) |
|                          | Lieve        | 32 ore      | _____   | (_____) |

### 8.1.3 Tabella migliorativa Connettività (Elemento CON Tabella elementi e punteggi di valutazione)

Il Concorrente dovrà indicare nella “*Tabella Migliorativa Connettività*”, per ciascuna tipologia di connettività, il numero di Mb (a seconda della linea) che intende offrire in più rispetto alla richiesta minima della Stazione Appaltante.

| Tabella Migliorativa Connettività   |                         |                       |
|---|-------------------------|-----------------------|
| Tipo connessione  | Velocità richiesta (Mb) | Velocità offerta (Mb) |
| Connessione tra Data Center Primario e Data Center Secondario   | 100                     |                       |
| Collegamento IP VPN MPLS 4 canali tra Data Center Primario, Data Center Secondario, Sede di Varese e sede di Grandate | 50                      |                       |
| Connettività Internet dal Data Center Primario  | 20                      |                       |

### 8.1.4 Tabella Certificazioni (Elemento CER Tabella elementi e punteggi di valutazione)

Il Concorrente dovrà indicare nella “*Tabella Certificazioni*”, quali e quante certificazioni, tra quelle indicate nella Tabella 14, ha ottenuto ciascuna risorsa tra quelle indicate nel capitolo 3 “*Figure Professionali*”, che saranno impiegate nello svolgimento del servizio.

| Tabella Certificazioni  |       |
|---|-------|
| Tipo Certificazione   | SI/NO |
| VMware Certified Professional (VCP)   |       |
| VMware Certified Advanced Professional (VCAP)   |       |
| MCSA: Windows Server 2012   |       |
| Red Hat Certificate of Expertise in Deployment and Systems Management                 |       |
| IBM Certified Specialist - Storwize Family Technical Solutions V3 (per V7000 & V5000) |       |
| IBM Certified System Administrator  |       |
| EMC Legato Networker Certified Administrator/Specialist                               |       |

### 8.1.5 Criterio di valutazione Offerta Tecnica

Tutto quanto dichiarato dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica diverrà parte integrante della documentazione contrattuale e pertanto impegnativo per il Fornitore stesso. Gli elementi della Relazione Tecnica, ad eccezione del capitolo 1 “Breve presentazione del Concorrente” che non è oggetto di valutazione, hanno natura qualitativa, mentre gli elementi delle Tabelle migliorative hanno natura quantitativa.

| Tabella “Elementi e Punteggi di valutazione – Offerta Tecnica” |                                  |   |   |   |
|--|----------------------------------|---|---|---|
| Elementi da valutare   |                                  | Sub-Elementi  |   |   |
| Descrizione  | Fattore Ponderale                | Descrizione   | Punteggio Sub-elemento                      |   |
| “REL”<br>Relazione Tecnica                                     | 5 Punti<br>(Relazione tecnica)   | Processo di governance  | 6   |   |
|  |                                  | Progettazione e pianificazione attività   | 6   |   |
| “CON”<br>Connettività  | 20 Punti<br>(Relazione tecnica ) | Connessione tra i Data Center   | 3<br>(ogni 10 Mb in più)                    |   |
|  |                                  | Collegamento a 4 canali in tecnologia IP MPLS tra data center primario, data center secondario, sede di Varese e sede di Grandate | 4<br>(ogni 10 Mb in più per ciascun canale) |   |
|  |                                  | Connessione Internet  | 1<br>(ogni 10 Mb in più)                    |   |
| “SLA”<br>Miglioramento degli SLA<br>TOT MAX = 15 Punti         | 20 Punti<br>(Relazione tecnica)  | Tempo di presa in carico  | Bloccante                                   | 4 |
|  |                                  |   | Grave                                       | 2 |
|  |                                  |   | Lieve                                       | 2 |
|  |                                  | Tempo di risoluzione  | Bloccante                                   | 4 |
|  |                                  |   | Grave                                       | 2 |
|  |                                  |   | Lieve                                       | 2 |
| “CER”<br>Certificazioni  | 5 Punti<br>(Relazione tecnica)   | Per ogni certificazioni   | 2   |   |

Tabella 13

Per la valutazione dell’elemento “REL” ciascun componente della commissione giudicatrice, sulla base di quanto rilevato nella Relazione Tecnica, dovrà attribuire, per ciascun sub-elemento, una propria valutazione che sarà espressa in un giudizio tra:

- Ottimo
- Discreto
- Buono
- Sufficiente

- Insufficiente

Ciascuno di questi giudizi corrisponde ad un coefficiente numerico compreso tra 0 ed 1, più precisamente

- Ottimo = 1
- Discreto = 0,75
- Buono = 0,50
- Sufficiente = 0,25
- Insufficiente = 0

Terminata la valutazione dei componenti della commissione, per ciascun sub-elemento, si procederà alla determinazione del coefficiente medio di commissione, calcolato tra tutti i valori espressione della votazione dei singoli componenti; dopodiché si moltiplica il valore ottenuto per il punteggio tecnico del rispettivo sub-elemento riportato nella Tabella 13 “Elementi e Punteggi di valutazione”. Quindi, per ciascun elemento, si procede al calcolo dell’elemento C1 sommando i valori precedentemente calcolati.

Per la valutazione dell’elemento “CON” di ciascun Concorrente, la commissione procederà, in base a quanto indicato nella Tabella Migliorativa Connettività, alla somma del valore riferito al numero di Mb offerti in più. Il valore relativo alla connettività in più offerta si calcola sommando i prodotti ottenuti moltiplicando i Mb offerto in più, distinti per tipo di connettività, con il valore del sub-elemento, corrispondente allo stesso elemento, riportato nella Tabella 13 “Elementi e Punteggi di valutazione, secondo un criterio di on/off.

Per la valutazione dell’elemento “SLA” i sub-elementi previsti sono valorizzati moltiplicando il punteggio tecnico indicato nella Tabella 13 “Elementi e Punteggi di valutazione” per le indicazioni espresse dal Concorrente per quel sub-elemento secondo un criterio di on/off.

Per la valutazione dell’elemento “CER” di ciascun Concorrente, la commissione procederà, in base a quanto indicato nella Tabella Migliorativa Certificazioni, alla somma del valore riferito al numero di certificazioni offerte in più. Il valore relativo alle certificazioni in più offerte si calcola sommando i prodotti ottenuti moltiplicando ciascuna certificazione per il valore del sub-elemento, corrispondente allo stesso elemento, riportato nella Tabella 13 “Elementi e Punteggi di valutazione, secondo un criterio di on/off. Ai fini del calcolo dell’elemento CER la Stazione Appaltante terrà valide solo le seguenti certificazioni:

|                |  |
|----------------|--|
| <b>VMWare:</b> | VMware Certified Professional (VCP)<br>VMware Certified Advanced Professional (VCAP) |
|----------------|--|



|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Microsoft:</b> | MCSA: Windows Server 2012   |
| <b>RedHat:</b>    | Red Hat Certificate of Expertise in Deployment and Systems Management   |
| <b>IBM:</b>       | IBM Certified Specialist - Storwize Family Technical Solutions V3 (per V7000 & V5000)<br>IBM Certified System Administrator |
| <b>EMC</b>        | EMC Legato Networker Certified Administrator/Specialist   |

Tabella 14

Gli elementi di valutazione, i criteri e le formule per l'assegnazione del punteggio sono indicati nelle schede REL, CON, SLA ,CER sotto riportate. Il punteggio complessivo massimo ottenibile riferito all'Offerta Tecnica è pari a 50 punti.

## 8.2 Offerta Economica

L'offerta economica dovrà essere redatta compilando il documento "Tabella di Offerta Economica" Nella "Tabella di Offerta Economica" sono riportate le macro voci indicate nel paragrafo 2.1 del presente capitolato, che costituiscono l'oggetto delle realizzazioni previste e che dovranno essere valorizzate nella modalità riportata nella successiva Tabella 15.

| Voce | Attività  | Valorizzazione |
|------|---|----------------|
| A1   | Servizio di Housing                                   | Canone mensile |
| A2   | Servizio di Connettività                              | Canone mensile |
| A3   | Servizio di Server Management e Supporto Sistemistico | Canone mensile |
| A4   | Servizio di Gestione Eventi, Incidenti e Sicurezza    | Canone mensile |
| A5   | Servizi di trasferimento know-how                     | Una Tantum     |

Tabella 15

Il punteggio complessivo massimo ottenibile riferito all'Offerta Economica è pari a 50 punti, la formula per l'assegnazione del punteggio è indicata nella scheda 6 "ECO".

## 8.3 Criteri di valutazione delle offerte

La commissione giudicatrice procederà a determinare l'Offerta Economicamente più vantaggiosa impiegando il metodo di seguito descritto. Risulterà aggiudicatario il Fornitore i-esimo che avrà totalizzato il maggior punteggio complessivo  $P_i$ , risultante dalla somma dei punteggi parziali relativi a ciascun elemento di valutazione secondo la seguente formula di cui all'allegato P del

Regolamento:

$$P_i = P_{1i} + P_{2i} + P_{3i} + P_{4i} + P_{5i}$$

dove

**P<sub>i</sub>** = punteggio concorrente i;

**P<sub>1i</sub>** = punteggio ottenuto nella valutazione dell'elemento **REL**, del concorrente i (offerta tecnica);

**P<sub>2i</sub>** = punteggio ottenuto nella valutazione dell'elemento **CON**, del concorrente i (offerta tecnica);

**P<sub>3i</sub>** = punteggio ottenuto nella valutazione dell'elemento **SLA**, del concorrente i (offerta tecnica);

**P<sub>4i</sub>** = punteggio ottenuto nella valutazione dell'elemento **CER**, del concorrente i (offerta tecnica);

**P<sub>5i</sub>** = punteggio ottenuto nella valutazione dell'elemento **ECO**, del concorrente i (offerta economica);

## Scheda 1. REL – Elemento Relazione Tecnica

### PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE: 5 punti

Il criterio è quello di premiare l'offerta che prevede il miglioramento più significativo sui parametri REL. In particolare, verranno maggiormente valorizzate:

- a. **Illustrazione della proposta complessiva:** con il dettaglio della metodologia utilizzata, degli strumenti e delle risorse tecnologiche che saranno utilizzate, in riferimento a quanto richiesto nel presente capitolato, indicando inoltre le attività proposte per lo svolgimento del servizio di Servizio di Server Management e Supporto Sistemistico.
- b. **Illustrazione della proposta specifica per il servizio di gestione eventi, incidenti e sicurezza:** esposizione della proposta tecnico-organizzativa per il servizio di Help Desk, indicando la metodologia, gli strumenti per identificare, classificare e gestire le richieste di intervento.

Il punteggio di questa voce relativo all'offerta i-esima sarà determinato da:

$$P_{1i} = K_{1i} * F_1$$

dove

$K_{1i}$  = coefficiente (compreso tra 0 e 1) determinato in base alla somma dei valori derivanti dalla tabella discrezionale (posizione REL) dal Fornitore i-esimo;

$F_1$  = fattore ponderale relativo al coefficiente Progetto di implementazione, pari a 5 (cinque);

Detta  $C_{1i}$  la somma dei valori della tabella "Punteggi Tecnici", indicato dal Fornitore i-esimo, il relativo coefficiente  $K_{1i}$  verrà determinato con la seguente formula:

$$K_{1i} = \frac{C_{1i}}{C_{max}}$$

dove  $C_{max}$  rappresenta il valore "REL" massimo raggiunto dai concorrenti.

## Scheda 2. CON – Elemento Miglioramento Connettività

### **PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE: 20 punti**

Il criterio è quello di premiare l'offerta che prevede il miglioramento delle linee di connettività più significativo rispetto a quello atteso. In particolare, verrà valorizzata la velocità indicate dal Fornitore secondo i criteri riportati nella Tabella Elementi e Punteggi tecnici.

Il punteggio di questa voce relativo all'offerta i-esima sarà determinato da:

$$P_{2i} = K_{2i} * F_2$$

dove

$K_{2i}$  = coefficiente (compreso tra 0 e 1) determinato in base alla somma dei valori derivanti dalla tabella Elementi e Punteggi di Valutazione (posizione CON) dal Fornitore i-esimo;

$F_2$  = fattore ponderale relativo al coefficiente Miglioramento Connettività, pari a 20 (venti);

Detta  $C_{2i}$  la somma dei valori della tabella "Punteggi Tecnici", indicato dal Fornitore i-esimo, il relativo coefficiente  $K_{2i}$  verrà determinato con la seguente formula:

$$K_{2i} = \frac{C_{2i}}{C_{max}}$$

dove  $C_{max}$  rappresenta il valore "CON" massimo raggiunto dai concorrenti.

**Scheda 3. SLA – Elemento Miglioramento SLA**

**PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE: 20 punti**

Il criterio è quello di premiare l’offerta che prevede il miglioramento più significativo sui parametri SLA. In particolare i punteggi tecnici sono attribuiti sulla base di punteggi di dettaglio indicati nella Tabella “Miglioramento SLA” di seguito riportata, secondo il criterio di on /off sulla base di quanto espresso dal Concorrente.

| Tabella “Miglioramento SLA” |           |                        |                 |
|-----------------------------|-----------|------------------------|-----------------|
| Tempo                       | Tipologia | Punteggio di dettaglio | Tempi Offerti   |
| Tempo di presa in carico    | Bloccante | 1                      | entro 3 ore     |
|                             |           | 2                      | entro 2 ore     |
|                             |           | 4                      | entro 1 ora     |
|                             | Grave     | 1                      | tra 4 e 8 ore   |
|                             |           | 2                      | sotto le 4 ore  |
|                             | Lieve     | 1                      | tra 8 e 16 ore  |
| 2                           |           | sotto le 8 ore         |                 |
| Tempo di risoluzione        | Bloccante | 1                      | tra 6 e 8 ore   |
|                             |           | 2                      | tra 4 e 6 ore   |
|                             |           | 4                      | sotto le 4 ore  |
|                             | Grave     | 1                      | tra 8 e 16 ore  |
|                             |           | 2                      | sotto le 8 ore  |
|                             | Lieve     | 1                      | tra 16 e 32 ore |
| 2                           |           | sotto le 16 ore        |                 |

Il punteggio di questa voce relativo all’offerta i-esima sarà determinato da:

$$P_{3i} = K_{3i} * F_3$$

dove

$K_{3i}$  = coefficiente (compreso tra 0 e 1) determinato in base alla somma dei valori derivanti dalla tabella Elementi e Punteggi di Valutazione (posizione SLA) dal Fornitore i-esimo;

$F_3$  = fattore ponderale relativo al coefficiente Miglioramento SLA, pari a 20 (venti);

Detta  $C_{3i}$  la somma dei valori della tabella “Punteggi Tecnici”, indicato dal Fornitore i-esimo, il relativo coefficiente  $K_{3i}$  verrà determinato con la seguente formula:

$$K_{3i} = \frac{C_{3i}}{C_{max}}$$

dove  $C_{max}$  rappresenta il valore “SLA” massimo raggiunto dai concorrenti.

#### Scheda 4. CER- CERTIFICAZIONI

##### PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE: 5 punti

Il criterio è quello di valorizzare le certificazioni individuali del personale messo a disposizione. Ai fini della valorizzazione si terrà conto delle certificazioni riconosciute tra quelle indicate nel paragrafo 8.1.4.

Il punteggio di questa voce relativo all'offerta i-esima sarà determinato da:

$$P_{4i} = K_{4i} * F_4$$

dove

$K_{4i}$  = coefficiente (compreso tra 0 e 1) determinato in base alla somma dei valori derivanti dalla tabella Elementi e Punteggi di Valutazione (posizione CER) dal Fornitore i-esimo;

$F_4$  = fattore ponderale relativo al coefficiente certificazioni, pari a 5 (cinque);

Detta  $C_{4i}$  la somma dei valori della tabella "Punteggi Tecnici", indicato dal Fornitore i-esimo, il relativo coefficiente  $K_{4i}$  verrà determinato con la seguente formula:

$$K_{4i} = \frac{C_{4i}}{C_{max}}$$

dove  $C_{max}$  rappresenta il valore "CER" " massimo raggiunto dai concorrenti.

## Scheda 5. ECO- ECONOMICA

### PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE: 50 punti

Il criterio è quello di premiare l'offerta con il minor prezzo offerto rispetto all'importo indicato quale base d'asta.

Il punteggio di valutazione per questo elemento, relativo all'offerta i-esima sarà determinato da:

$$P_{5i} = K_{5i} * F_5$$

dove

$K_{5i}$  = coefficiente (compreso tra 0 e 1) determinato in base al prezzo (posizione ECO) offerto dal concorrente i-esimo;

$F_5$  = fattore ponderale relativo all'offerta economica, pari a 50 (cinquanta);

Detta  $P_{oi}$  il prezzo offerto dal concorrente i-esimo, il relativo coefficiente  $K_{5i}$  verrà determinato con la seguente formula:

$$K_{5i} = \frac{B_a - P_{oi}}{B_a - P_{omin}}$$

dove  $P_{omin}$  rappresenta il prezzo offerto risultante più basso tra le offerte ammesse.

## 9 NORME GENERALI ED AMMINISTRATIVE

### 9.1 Osservanza delle Prescrizioni Tecniche e dei Testi Legislativi e Normativi

Gli impianti, gli apparati, i componenti in generale (hardware e software), nonché le attività di installazione, dovranno essere realizzati in ottemperanza alle disposizioni contenute nel presente documento ed a quanto previsto da:

- disposizioni legislative Italiane;
- disposizioni emanate dagli Enti Locali;
- unificazioni e standardizzazioni emanate da Enti Italiani ed Europei (UNI, ecc.);
- norme di settore internazionali
- norme di buona tecnica allo stato dell'arte.

### 9.2 Norme Generali di Fornitura

#### 9.2.1 Premessa

Tutte le condizioni di vendita e di fornitura dell'Appaltatore, sia di carattere generale che particolare, anche se riportate su moduli o stampati in uso presso l'Appaltatore stesso, debbono ritenersi nulle.

#### 9.2.2 Oneri a carico dell'Appaltatore

Si intendono a totale carico dell'Appaltatore, e quindi compensate nell'importo contrattuale, le seguenti prestazioni accessorie all'oggetto principale:

- eventuali lavori per la fornitura dei circuiti di connessione (ad esempio scavi per posa cavi);
- la fornitura della documentazione tecnica;
- l'effettuazione del collaudo finale;
- la fornitura di tutti gli accessori complementari necessari per l'installazione e per il corretto funzionamento;
- l'eliminazione, per l'intera fornitura, di eventuali difetti evidenziatisi durante le fasi di collaudo;
- i corsi di formazione per il personale della Stazione Appaltante;
- ogni altro costo quale, a titolo semplificativo e non esaustivo: rimborsi spese per il personale, vitto, alloggio, trasferte, assicurazioni, ecc.

Tutte le spese inerenti l'aggiudicazione e la stipulazione del relativo contratto, comprese le spese per l'imposta di bollo e registro, sono a intero carico dell'Appaltatore.



L'Appaltatore non può vantare, nei confronti della Stazione Appaltante, altri oneri e spese derivanti dall'esecuzione dei servizi oggetto della gara.

### 9.3 Proprietà degli elaborati tecnici

Tutti gli elaborati tecnici diverranno proprietà esclusiva della Stazione Appaltante, la quale sarà libera di duplicare, modificare, fornire a terzi e utilizzare tali progetti per qualsivoglia applicazione e per qualunque tipo di fornitura successiva che verrà affidata a qualsivoglia Impresa secondo le modalità che la Stazione Appaltante riterrà opportune.

### 9.4 Brevetti

L'Appaltatore dovrà mantenere indenne la Stazione Appaltante per tutte le azioni e per tutti i danni derivanti dalla eventuale violazione, o presunta violazione, da parte dello stesso, di brevetti, di diritti di invenzione, di marchi di fabbrica ed altri diritti salvaguardati dalle leggi vigenti, riguardanti: materiali, apparecchiature, disegni, soluzioni tecniche, procedimenti costruttivi e prodotti software.

La Stazione Appaltante potrà utilizzare tutte le soluzioni software, originali o che saranno sviluppate, senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere, a qualsiasi titolo, in occasione di future forniture o realizzazioni che la Stazione Appaltante aggiudicherà a qualsiasi altro soggetto con le modalità che la medesima riterrà opportune.

### 9.5 Sub-forniture e sub-appalti

Il Fornitore deve indicare all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo in conformità a quanto previsto dall'art. 118 del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato. Si precisa che la quota percentuale subappaltabile deve essere contenuta entro il limite massimo del 30% dell'importo contrattuale.

La Stazione Appaltante non provvederà al pagamento diretto del/degli subappaltatore/i e i pagamenti verranno effettuati all'appaltatore che dovrà trasmettere, entro venti giorni dal relativo pagamento, copia delle fatture quietanzate, emesse dal/dagli subappaltatore/i.

Qualora l'Appaltatore ricorresse a subappaltatori sarà strettamente tenuto ad assicurarsi che gli stessi siano in grado di espletare per intero i rispettivi subcontratti ed in particolare di osservare i termini di consegna nonché tutte le norme contrattuali previste nel presente capitolato ed i relativi allegati.

L'Appaltatore sarà comunque l'unico responsabile verso la Stazione Appaltante dell'esatta esecuzione del servizio. La Stazione Appaltante resta del tutto estranea ai rapporti intercorrenti tra l'Appaltatore ed il suo appaltatore. Pertanto eventuali vertenze di carattere economico e normativo

che dovessero sorgere tra di loro non possono minimamente ricadere sulla Stazione Appaltante.

### 9.6 Contabilizzazione delle prestazioni e pagamenti

L'importo complessivo dell'appalto indicato nella Tabella Offerta Economica sarà contabilizzati secondo quanto riportato nella seguente tabella:

| •  | Elemento Tabella Offerta Economica                    | Numero Canoni mensili | Modalità contabilizzazione |
|----|---|-----------------------|----------------------------|
| A1 | Servizio di Housing                                   | 14 – 26               | Trimestrale                |
| A2 | Servizio di Connettività                              | 14 – 26               | Trimestrale                |
| A3 | Servizio di Server Management e Supporto Sistemistico | 14 – 26               | Trimestrale                |
| A4 | Servizio di Gestione Eventi, Incidenti e Sicurezza    | 14 – 26               | Trimestrale                |
| A5 | Servizi di trasferimento know-how                     | 1                     | Una tantum                 |

Tabella 16

La contabilità delle voci sopra indicate, ad eccezione della voce A5, avrà cadenza trimestrale, secondo la seguente tempistica:

- dal 1 Gennaio al 31 Marzo;
- dal 1 Aprile al 30 Giugno;
- dal 1 Luglio al 30 Settembre;
- dal 1 Ottobre al 31 Dicembre.

Il primo pagamento avverrà a seguito della conclusione del primo trimestre di riferimento e, qualora la data di inizio delle attività non corrisponda all'inizio di un trimestre di riferimento, l'importo verrà ricalcolato sulla base del numero complessivo dei giorni del trimestre all'interno del quale il servizio si è svolto. La stessa logica verrà applicata anche all'ultimo trimestre qualora la data di termine del servizio non corrisponda all'ultimo giorno di un trimestre di cui sopra.

Per autorizzare l'emissione della fattura, che dovrà essere emessa entro l'ultimo giorno del mese successivo al trimestre di riferimento, verrà redatto un verbale di accertamento della prestazione effettuata nel trimestre ai sensi ex art.307 D.P.R 207/2010.

Ai fini della contabilizzazione si dovrà tenendo conto di quanto segue:

- **VOCE A1, A2, A3, A4:** dalla data di inizio lavori, alla fine di ogni trimestre, verranno

corrisposti i tre canoni mensili, il cui importo sarà indicato nella tabella di offerta, riferiti al trimestre.

- **VOCE A5:** a far data dalla fine della fase di exit verrà corrisposto un importo pari a all'importo indicato nella tabella di offerta per questa voce. Durante la fase di exit i canoni mensili previsti per la fase a regime verranno contabilizzati sulla base dei servizi ancora erogati.

Tutte le fatture dovranno obbligatoriamente riportare il numero di CIG.

Verificato che il contenuto della fattura corrisponda alle attività effettivamente svolte, il pagamento verrà effettuato entro 30 giorni fine mese dal ricevimento della fattura.

Si precisa che, in ogni caso, il servizio deve essere garantito senza soluzione di continuità.

### 9.7 Riservatezza

L'Appaltatore dovrà garantire l'adozione ed il rispetto di ogni misura a tutela della riservatezza di ogni dato e qualsiasi informazione forniti dalla Stazione Appaltante per l'espletamento del servizio.

La violazione di tale obbligo costituirà grave inadempimento ai sensi di legge e potrà concretare causa di risoluzione del contratto.

### 9.8 Codice Etico e modello organizzativo

L'Appaltatore, partecipando alla procedura, dichiarerà di conoscere:

- i principi contenuti nel Codice Etico e nel Modello Organizzativo e nel Piano di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza adottati dalla Stazione Appaltante, pubblicati sul sito della stessa, e dichiarerà altresì di condividerli, astenendosi dall'assumere comportamenti ad essi contrari nello svolgimento delle obbligazioni assunte con la sottoscrizione del presente contratto;
- di non trovarsi e/o di non aver concorso in alcun modo a determinare – per il rapporto contrattuale in questione – situazioni che possano rilevare in ambito di conflitto di interessi ai sensi del punto 4.4 e 5.3 del Codice Etico. L'eventuale inosservanza di tali principi potrà costituire inadempimento contrattuale;
- di non aver subito condanne in relazione alla fattispecie di reato oggetto del D.Lgs. 231/01 e della L. 190/2012 e simili, e di non avere carichi pendenti in relazione alle stesse;
- si obbliga, inoltre, a comunicare immediatamente alla Stazione Appaltante eventuali condanne definitive, eventuali indagini per reati rientranti nel perimetro del D.Lgs. 231/01, nonché eventuali situazioni rilevanti in ambito di conflitto di interessi che dovessero intervenire in corso di rapporto. Anche in tal caso il presente contratto si intenderà risolto

di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., con il conseguente obbligo al risarcimento dei danni materiali e morali. Il contratto s'intenderà risolto di diritto anche in caso di omesse e/o incomplete dichiarazioni, come pure in caso di applicazione di pena su richiesta.

### **9.9 Controversie**

Qualsiasi controversia che dovesse sorgere in relazione alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto, sarà devoluta alla giurisdizione esclusiva del Foro di Milano.

### **9.10 Rispetto normativa**

L'Appaltatore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nell'esecuzione del Servizio, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo di lavoro, in vigore alla data di sottoscrizione del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e/o integrazioni e in genere da ogni CCNL stipulato per la categoria.

L'Appaltatore si obbliga ad applicare i citati CCNL anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

I sopra menzionati obblighi relativi ai contratti collettivi di lavoro vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui non siano aderenti alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto o parte del periodo di validità del Servizio.

L'Appaltatore si impegna inoltre a documentare quanto sopra, in qualsiasi momento la Stazione Appaltante lo richieda, e a sollevare lo stesso da ogni responsabilità in ordine a qualunque richiesta o pretesa avente contenuto od effetto economico, avanzata nei confronti della Stazione Appaltante da parte di dipendenti o del personale dell'Appaltatore.

## 10 PENALI

L'Appaltatore dovrà adempiere a tutte le obbligazioni i cui contenuti sono riportati nel presente Capitolato d'Appalto e rispettare gli standard qualitativi di servizio ivi richiesti. A riscontro di un inadempimento, parziale o totale, degli obblighi previsti, derivante da violazioni di norme di legge o del Capitolato, da cui derivi l'interruzione del servizio ovvero il pregiudizio al corretto e puntuale svolgimento dello stesso, la Stazione Appaltante provvederà ad emettere diffida ad adempiere, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 c.c., affinché vengano correttamente adempiute le obbligazioni e vengano eliminate le disfunzioni o fatte cessare le violazioni.

L'Appaltatore dovrà rispettare i livelli di servizio riportati al capitolo 6 del presente Capitolato Speciale e dovrà predisporre la strumentazione per la loro misurazione. Inoltre dovrà fornire alla Stazione Appaltante, con cadenza perlomeno mensile, un report da cui sia possibile evincere il raggiungimento degli SLA indicati.

La Stazione Appaltante si riserva comunque il diritto di applicare le penali qui di seguito elencate, associate a ciascun livello di servizio, qualora questi ultimi non vengano rispettati, fatti comunque salvi gli eventuali ulteriori maggiori oneri che ne dovessero conseguire.

| Codifica | Livello di Servizio  | Soglia di accettazione               | Penale   |
|----------|--|--------------------------------------|--|
| IQ-1.01  | Indisponibilità continuativa dell'Infrastruttura                                       | 1 h                                  | 1% dell'importo complessivo indicato nella Tabella Offerta Economica per ogni ora di indisponibilità successiva alla prima ora. Eventuali indisponibilità per frazioni di ora saranno cumulate ai fini dell'applicazione della penale. |
| IQ-1.02  | Tempo presa in carico incidenti  | Tabella SLA tempo di presa in carico | 0,1% dell'importo complessivo indicato nella Tabella Offerta Economica per ogni ora di indisponibilità.  |
| IQ-1.03  | Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti |                                      | 0,2 % calcolata sull' importo complessivo della Tabella Offerta per ogni punto percentuale superiore alla soglia di accettazione:  |
| IQ-1.04  | Utilizzo personale non adeguato  | 0                                    | 1% dell'importo indicato per la voce A3 della Tabella Offerta Economica per ogni persona non adeguata  |
| IQ-1.05  | Utilizzo personale non autorizzato   | 0                                    | 1% dell'importo indicato per la voce A3 della Tabella Offerta Economica per ogni persona non autorizzata   |
| IQ-1.06  | Tempo di indisponibilità del servizio di Help Desk                                     | 2 ore                                | 0,2% dell'importo indicato per la voce A4 della Tabella Offerta Economica per ogni ora di indisponibilità  |
| IQ-1.07  | Tempo medio di presa in carico chiamata  | Vedi tabella 11                      | 0,2% dell'importo indicato per la voce A4 della Tabella Offerta Economica per ogni ora di ritardo  |

| Codifica | Livello di Servizio              | Soglia di accettazione | Penale  |
|----------|----------------------------------|------------------------|---|
| IQ-1.08  | Tempo medio risoluzione chiamate | Vedi tabella 11        | 0,2% dell'importo indicato per la voce A4 della Tabella Offerta Economica per ogni ora di ritardo |

Tabella 17

Costituiscono causa di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'Appaltatore, con conseguente diritto di risarcimento del danno e incameramento della cauzione, il verificarsi di uno dei seguenti casi:

| <b>Grave errore</b>  |
|--|
| Grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali   |
| Sospensione o interruzione del servizio per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore o della Stazione Appaltante.              |
| Sub contratto non autorizzato  |
| Violazione della normativa previdenziale, assistenziale ed assicurativa posta in genere a tutela dei lavoratori impiegati nel servizio |
| Cessione dell'Azienda, cessazione dell'attività o fallimento non comunicato nei termini e nelle forme di legge                         |

Tabella 18

Al verificarsi di una o più fattispecie sopra indicate e nei casi indicati all'art. 135 D.lgs 136/2006, la stazione appaltante applicherà il disposto di cui agli artt. 136 e seguenti del D.Lgs. succitato.

In caso di risoluzione del contratto, all'Impresa spetterà il pagamento delle prestazioni regolarmente svolte fino al momento dello scioglimento del contratto, al netto delle eventuali penali e/o danni e/o maggiori oneri che la stazione appaltante dovrà sostenere in conseguenza della risoluzione.

## 11 ASSICURAZIONE

### 11.1 Coperture assicurative

#### 11.1.1 Rispetto delle assicurazioni obbligatorie per norme vigenti

L'*Appaltatore* dovrà provvedere all'assicurazione di tutto il personale contro gli infortuni ed ogni altra assicurazione in accordo alle normative vigenti e dovrà verificare che anche tutti gli altri soggetti partecipanti ai lavori provvedano alla medesima disposizione per il personale loro facente capo.

#### 11.1.2 Copertura – Tutti i rischi dell'informatica

L'*Appaltatore* dovrà stipulare adeguata polizza assicurativa "Tutti i rischi dell'informatica" a copertura di:

1. danni involontariamente cagionati a terzi, compresa la *Stazione Appaltante*, per un massimale non inferiore a Euro 5.000.000 per singolo sinistro, indipendentemente dal numero di persone, cose o animali danneggiate/i, quale civilmente responsabile ai sensi di legge per danni arrecati nell'esercizio dell'attività di immagazzinamento, elaborazione e/o gestione di dati per conto di terzi, nonché fornitura/implementazione di software e di servizi di informatica in genere e altre attività oggetto del presente contratto. L'assicurazione deve valere anche per la responsabilità civile di terzi dei quali l'*Appaltatore* si avvale per l'erogazione del servizio nonché la responsabilità per:

  - a. fatto doloso di propri dipendenti e/o persone delle quali l'*Appaltatore* debba rispondere;
  - b. divulgazione di informazioni su terzi, anche per fatto doloso o colposo dei suoi dipendenti;
  - c. di sanzioni a carico della *Stazione Appaltante* per fatto di cui l'*Appaltatore* sia legalmente responsabile;

2. danni che l'*Appaltatore* sia tenuto a pagare quale civilmente responsabile ai sensi di legge, a titolo di risarcimento dei danni patrimoniali subiti da terzi, compresa la *Stazione Appaltante*, per un massimale non inferiore a:

  - a. Euro 2.000.000 per singolo sinistro, da errori e/o negligenze e/o omissioni e/o perdita e/o smarrimento e/o danneggiamento di documenti e/o supporti dati verificatisi in relazione all'attività oggetto del presente contratto

3. Responsabilità Civile verso prestatori di lavoro (RCO) non inferiore a:

- a. Euro 1.500.000 per singolo sinistro;
- b. Euro 1.000.000 per ciascuna persona, inclusi collaboratori, interinali e altri prestatori di lavoro.

La suddetta copertura assicurativa di Responsabilità Civile di cui al precedente punto 2 deve specificamente prevedere l'indicazione che tra le "persone" si intendono compresi anche i dipendenti e/o collaboratori e/o incaricati dalla *Stazione Appaltante* e deve inoltre includere, a titolo esemplificativo e non limitativo, anche le seguenti estensioni:

- a. clausola che preveda la qualifica di "terzi" tra loro per tutti i soggetti partecipanti ai lavori, nonché la *Stazione Appaltante* (inclusi loro dipendenti, collaboratori o incaricati), per i danni tra loro stessi (e/o *Stazione Appaltante*) arrecati e con rinuncia alla rivalsa verso i medesimi soggetti;
- b. danni da interruzione o sospensione di attività industriali, artigianali, commerciali, agricole o di servizi a seguito di sinistro coperto dalla polizza;
- c. danni a cose di terzi da incendio di cose dell'Assicurato.

**11.1.3 Ulteriori condizioni**

Le suddette coperture assicurative di cui al precedente paragrafo "Copertura – Tutti i rischi dell'informatica":

- a. dovranno essere stipulate dall'Appaltatore per sé e anche per conto della Stazione Appaltante, nonché delle eventuali raggruppate, consorziate, associate, subappaltatori e/o altri soggetti partecipanti ai lavori (che assumeranno quindi anch'essi la qualifica di "assicurati"), inclusi loro dipendenti e collaboratori;
- b. dovranno essere stipulate e mantenute in vigore per tutta la durata della fornitura e/o del servizio contrattualmente previsto e sue eventuali proroghe.
- c. Copia autentica di tali coperture assicurative e dei loro rinnovi e/o proroghe quietanzati/e per avvenuto pagamento del premio dovrà essere consegnata alla Stazione Appaltante.



## 12 CAUZIONE DEFINITIVA

1. L'*Appaltatore* ha l'obbligo di prestare una garanzia fideiussoria, a titolo di cauzione definitiva, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, o pari alla maggior somma calcolata ai sensi e per gli effetti dell'art. 113 DLGS 163/2006.
2. La garanzia fideiussoria è prestata – prima della formale sottoscrizione del contratto – mediante polizza bancaria o assicurativa, con durata fino alla data della fase a regime.
3. La cauzione definitiva deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della *Stazione Appaltante*.
4. La cauzione viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva, comunque, la risarcibilità del maggior danno. La *Stazione Appaltante* può avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'*Appaltatore*.
5. La garanzia fideiussoria è tempestivamente reintegrata qualora, in corso d'opera, sia stata incamerata, parzialmente o totalmente, dalla *Stazione Appaltante*.

## 13 ALLEGATI

- 1) Tabella Migliorativa SLA
- 2) Tabella Migliorativa Connettività.
- 3) Tabella Certificazioni.