



## Città metropolitana di Roma Capitale

### SUA Stazione Unica Appaltante

Sviluppo Strategico e Coordinamento del Territorio Metropolitan

“Soggetto Aggregatore per le procedure di affidamento  
per gli enti locali del territorio metropolitano”

Viale Giorgio Ribotta, 41/43 – 00144 Roma Tel. 06/6766.3665-3466-3682-2328 Fax 06/6766.3481

E-mail: [gare.servizi@cittametropolitanaroma.gov.it](mailto:gare.servizi@cittametropolitanaroma.gov.it) - PEC: [servizi.forniture@pec.cittametropolitanaroma.gov.it](mailto:servizi.forniture@pec.cittametropolitanaroma.gov.it)

### CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

Il Comune di Genzano di Roma intende affidare ad un soggetto esterno con la modalità dell'outsourcing la gestione dell'infrastruttura hardware e software di base, di ufficio e gestionale costituente il suo Sistema Informativo, con l'obiettivo di assicurare la funzionalità operativa dei servizi informatizzati e di sviluppare e potenziare l'hardware in dotazione.

#### Articolo 1

##### Oggetto, durata e valore stimato dell'appalto

1. La presente gara ha per oggetto **il Servizio di Outsourcing del sistema informatico comunale per il comune di Genzano**, PA S06/19/SUA - CODICE CIG 8085709A24, per un importo a base di gara pari a € **216.900,00** oltre l'IVA (compresi i costi della sicurezza necessari per la eliminazione o riduzione dei rischi da interferenze, così suddiviso:

- a) importo a base di gara € **216.450,00** oltre l'IVA di cui € **120.304,44** per costi della manodopera (*ex art. 95, comma 10, del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.*) per l'espletamento del Servizio (preventivati dalla Stazione Appaltante);
- b) importo dei costi della sicurezza necessari per la eliminazione o riduzione dei rischi da interferenze € **450,00**.

2. Il servizio, di durata TRIENNALE, decorrerà dalla stipula del contratto.

3. Il Comune si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 63, comma 5, del D.Lgs.n.50/2016, di affidare all'aggiudicatario, entro il triennio successivo alla stipulazione del contratto d'appalto iniziale, nuovi servizi per un ulteriore anno.

Il contratto giunge a scadenza senza necessità di preavviso e senza possibilità di proroga tacita, fatto salvo quanto previsto all'art. 106 comma 11, del Decreto Legislativo 18/04/2016 n. 50, ovvero, qualora richiesto dalla stazione appaltante, la Ditta nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del nuovo contraente, è tenuta alla prosecuzione del servizio nella misura strettamente necessaria all'espletamento delle procedure di gara, e alle stesse condizioni tecniche ed economiche.

4. Ai sensi dell'art. 35 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. **il valore complessivo dell'appalto è pari ad € 289.200,00 iva esclusa**, determinato rispetto all'intero periodo presumibile di affidamento (periodo contrattuale + 1 di ripetizione servizi analoghi).

5. E' previsto il ricorso alla proroga tecnica per il periodo massimo di sei mesi, pari ad un importo presunto **di € 36.150,00**.

6. L'operatore economico aggiudicatario della gara d'appalto dovrà garantire ed assicurare, nei tempi, nei modi e nelle forme stabilite nel presente capitolato e nell'allegato denominato DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza), la piena, diligente, tempestiva e corretta esecuzione del contratto, al prezzo stabilito nella propria offerta economica, in esso tutto compreso - nessuna prestazione esclusa o riservata - senza alcun onere aggiuntivo per la Città Metropolitana di Roma Capitale a qualsivoglia titolo richiesto.

8. Il corrispettivo s'intende imm modificabile e non soggetto ad adeguamento per il primo anno. Per l'eventuale successivo anno è consentito solamente l'adeguamento al costo della vita (indice ISTAT).

## **Articolo 2**

### **Disciplina normativa dell'appalto**

I rapporti tra la stazione appaltante e il contraente aggiudicatario della presente gara d'appalto sono regolati:

- dal Dlgs 50/2016
- dal R.D. n. 2440/1923 e successive modificazioni ed integrazioni;
- dal R.D. n. 827/1924 e successive modificazioni ed integrazioni;
- dalle disposizioni di cui al presente capitolato speciale d'oneri e relativi allegati;
- dalle disposizioni di cui al bando di gara;
- dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle clausole e disposizioni delle fonti sopra richiamate;
- dalla deliberazione della Giunta Provinciale n. 843/29 del 18.07.2007, avente ad oggetto la tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- dalle legge n. 123/2007;
- dal D.Lgs 81/2008.

## **Articolo 3**

### **Specifiche tecniche**

#### **A. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

La soluzione ricercata investe principalmente cinque ambiti:

- Creare una funzione di supporto e di manutenzione centralizzata e specializzata sulla quale far convergere tutte le chiamate originate dagli utenti del Comune, che assicuri la massima fruibilità dei servizi.
- Creare una funzione di supporto in loco specializzata nell'ambito del software di base, di utilità, di ufficio e di gestione amministrativa. E' una funzione dedicata alla gestione tecnica

e funzionale di tutto l'ambiente software dell'Ente, comprendendo in esso anche quello utilizzato dal personale del Comune, con funzioni anche di supporto e di addestramento agli utenti sia sotto l'aspetto del mantenimento che rispetto a quello della implementazione e dell'avvio a regime delle applicazioni informatiche e telematiche;

- Provvedere al parziale rinnovo, alla razionalizzazione e all'ampliamento HW e alla fornitura di parti degli elementi necessari al suo funzionamento nonché del relativo software di Base/Ambiente;
- Provvedere alle attività che assicurino il rispetto di quanto disposto dal Codice di protezione dei dati personali in ambito informatico e telematico (D. Lgs 196/2003) ivi compreso la stesura e l'aggiornamento del Piano di sicurezza informatica;
- Assicurare un servizio continuativo di personalizzazione, assistenza e addestramento agli utenti su tutto il software gestionale utilizzato nell'Ente, sia a regime sia in attivazione.

Il Fornitore dovrà provvedere a quanto elencato attraverso i servizi e le forniture indicate nei paragrafi seguenti:

- Assistenza e manutenzione: assistenza preventiva sull'hardware; assistenza sul software di base, di utilità e di ufficio, assistenza sul software gestionale e relativo addestramento all'utilizzo, assistenza alle funzionalità del sito istituzionale e relativo addestramento all'utilizzo; manutenzione correttiva sui guasti di ogni componente il sistema con ripristino e/o sostituzione delle stesse.
- Servizio di help desk: servizio di assistenza (help desk) agli utenti a seguito di malfunzionamenti e blocchi nell'utilizzo delle applicazioni hw e sw messe a disposizione dal Sistema Informativo.
- Documentazione: raccolta e predisposizione di tutta la documentazione tecnica necessaria a supportare, gestire e mantenere la infrastruttura informatica.
- Attività pianificate e programmate: interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software, ad esclusione delle applicazioni fornite dai Fornitori Terzi, (aggiornamenti antivirus, installazioni nuove patch di sistema ecc.) e supporto ed esecuzione di eventuali attività logistiche programmate (spostamento di pdl, server e loro periferiche, installazione di nuovi sistemi e periferiche, assistenza tecnica corsi e presentazioni, ecc.). Installazione e configurazione di software fornito dal Comune e/o dai fornitori terzi (installazione release di aggiornamento dei programmi gestionali, configurazione ambiente a supporto del gestionale, ecc.)
- Assistenza sulla connettività: supporto al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità.
- Fornitura, installazione e implementazione di apparecchiature hardware
- Fornitura e installazione di nuovo software di base e di utilità

- Esecuzione delle attività inerenti gli obblighi di legge imposti dal Codice di protezione dei dati personali in ambito informatico e telematico (D. Lgs 196/2003).
- Servizio di mantenimento e di gestione delle caselle di posta elettronica istituzionale.

Di seguito un maggiore dettaglio dei servizi e delle forniture richieste

## **A1. Servizio di assistenza**

### **a. Assistenza e manutenzione**

L'assistenza richiesta dovrà prevedere una manutenzione preventiva e correttiva sull'hardware e una assistenza sul software e potrà essere svolta sia il loco che in accesso remoto.

### **b. Assistenza operativa**

L'assistenza operativa consiste nella manutenzione preventiva e correttiva dei server e di tutte le componenti che costituiscono il Sistema Informativo del Comune.

La manutenzione preventiva, atta a mantenere le componenti hardware più a lungo in esercizio e ad evitare blocchi, dovrà essere effettuata ogni 6 mesi su tutto l'hardware in utilizzo.

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento.

Gli interventi consisteranno nella diagnostica del malfunzionamento e nella conseguente attivazione dell'intervento per il ripristino delle apparecchiature con la riparazione e/o la sostituzione delle eventuali componenti guaste;

Sono ricomprese in tali componenti, oltre a tutti gli elementi hardware di cui il personal computer e le relative periferiche (stampanti, scanner, gruppi di continuità ecc.) sono composti e configurati (parti interne, mouse, tastiera, video, lettori ottici, ecc.), anche tutti strumenti di collegamento quali, cavi, switch-hub ecc.

Il servizio deve essere prestato presso gli Uffici o i locali ove le apparecchiature sono installate.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività dei due tipi di manutenzione:

- Operazioni di pulizia delle apparecchiature;
- Riconfigurazione degli apparati, periferiche e relativi collegamenti;
- Ripristino degli apparati, sostituzione e/o riparazione di componenti difettose
- Configurazione, riconfigurazione e messa in esercizio dei client
- Risoluzione del blocco, configurazione, ripristino e riconfigurazione dei sistemi server
- Svolgimento di test diagnostici e/o tuning atti a prevenire eventuali malfunzionamenti

Le componenti non esplicitamente indicate ma necessarie per il corretto funzionamento del Sistema Informativo devono intendersi parte integrante del sistema e sono oggetto del servizio di assistenza.

### **c. Assistenza sul software**

Gli interventi sono volti a garantire il buon funzionamento e l'aggiornamento del software di base dei PdL e dei programmi di produttività individuale, nonché alla personalizzazione, alla gestione tecnica, all'addestramento del personale e al mantenimento e all'avvio a regime delle automazioni gestionali, sia scelte per nuove o rinnovate informatizzazioni di servizi locali, sia scelte per attivazioni di progettualità in rete con altri Enti, sia in utilizzo al momento dell'affidamento.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività.

- Risoluzione delle anomalie, errori o blocco di sistema operativo;
- Rimozioni di virus, malware e spyware, dove individuati;
- Installazione e prima configurazione del sistema operativo;
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche;
- Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver di sistema;
- Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche;
- Configurazione e funzionamento di software per la connessione ad eventuali apparati;
- Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale proprietari e open source;
- Configurazione degli apparati portatili pc, pda o smartphone;
- Aggiornamenti antivirus e antispam
- Predisposizione di pdl per proiezioni audiovisive;
- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del software installato, sia di base, gestionale che di ufficio
- Aggiornamenti del software applicativo;
- Installazione di nuove applicazioni;
- Installazione e mantenimento a regime posta elettronica certificata (PEC)
- Installazione di applicazioni sui sistemi server ad escussione delle problematiche connesse con l'utilizzo delle applicazioni;
- Modifica della configurazione delle applicazioni sui PdL;
- Risoluzione blocco delle applicazioni;
- Installazione di patch e nuove versioni.
- Migrazioni di applicativi tra sistemi
- Supporto e all' avvio a regime di nuove applicazioni locali di rete e di e-gov.
- Gestione e attivazione caselle di posta elettronica istituzionale
- Installazione e monitoraggio firme digitali.
- Gestione e implementazione del sito comunale
- Gestione e implementazione degli applicativi gestionali in uso
- Supporto agli utenti sulle funzionalità e la gestione degli applicativi gestionali in uso e del sito istituzionale.

Anche per le applicazioni che riguardano Fornitori Terzi sarà cura del Fornitore del servizio garantire il supporto per l'istallazione sui sistemi del Comune.

### **d. Documentazione tecnica**

Sarà cura del Fornitore predisporre un repository su cui archiviare tutta la documentazione tecnica a supporto di tutte le attività richieste per la corretta gestione ed utilizzo delle componenti hardware e software del Sistema Informativo.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, viene indicato un breve elenco della documentazione:

- Manuale di installazione;
- Manuale utente;
- Manuale di gestione;
- Elenco apparecchiature installate nei vari uffici con i relativi utenti
- Elenco software installati;
- Procedure di gestione dei sistemi.

#### **e. Attività pianificate e programmate**

Tale assistenza comprende tutte quelle attività routinarie, a carattere periodico, sulla rete, sulle stazioni di lavoro, sulle periferiche e sui sistemi server finalizzate alla corretta gestione ed alla relativa messa in sicurezza del Sistema Informativo del Comune, nonché alla sua implementazione o variazione.

Tali servizi possono comprendere, a titolo di esempio:

- Esecuzione di test diagnostici;
- Svolgimento di test diagnostici e/o tuning atti a prevenire eventuali malfunzionamenti;
- Supporto allo spostamento e alla riconfigurazione di sistemi e periferiche;
- Riconfigurazione complessiva (sistemi, software) a fronte di mutate esigenze;
- Verifica e corretta esecuzione delle procedure di salvataggio;
- Applicazione e gestione dei requisiti minimi di sicurezza;
- Procedure di salvataggio e di ripristino.
- Spostamenti di posti di lavoro, e/o dei loro componenti
- Installazione e configurazione di nuove versioni e aggiornamenti di software
- Installazione e configurazione di nuovi posti di lavoro o di periferiche

#### **f. Assistenza alla rete**

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi interconnessi in rete e a coinvolgere il Fornitore della rete di trasmissione a fronte di blocchi e/o malfunzionamenti.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività.

- Supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dati, degli apparati e delle reti locali;
- Eventuale aggiornamento delle componenti software se non diversamente specificato dai contratti in essere con i Fornitori Terzi;
- Individuazione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi;
- Appropriata configurazione degli indirizzi delle reti locali;
- Configurazione, riconfigurazione del software di rete dei PdL, dei server e di tutte le apparecchiature IP interconnesse;
- Verifica di eventuali attività intrusive nella rete

## **A2. Servizio di Help Desk**

### **1.Servizio di Help Desk**

E' il un punto di raccolta unico delle segnalazioni relative ai malfunzionamenti e di richiesta di assistenza in grado di monitorare il funzionamento del sistema, producendo report con l'analisi

dettagliata sul suo funzionamento in termini analitici e statistici. È così possibile identificare le tendenze e le principali fonti di anomalie e/o carenze e sulla base di queste indicazioni, effettuare interventi di manutenzione preventiva e correttiva.

Il processo che governa l'Help Desk e le funzioni presenti è la gestione della richiesta di assistenza. L'obiettivo del processo è quello di un costante monitoring delle attività e delle richieste di supporto e di manutenzione.

Il processo proposto dalle società partecipanti dovrà assolvere i seguenti compiti:

- Identificazione dell'utente ed individuazione del suo profilo;
- Identificazione, riconoscimento e validazione delle richieste da parte dell'utente;
- Valutazione della richiesta: documentazione, classificazione e prima analisi dei sintomi per permettere l'identificazione della causa;
- Soddisfazione della richiesta;
- Routing della richiesta all'Help Desk di secondo livello;

Ogni richiesta di intervento dovrà essere referenziata in un sistema di registrazione e tracciatura delle chiamate dall' **Help desk di primo livello**;

Tutte le richieste dagli utenti dovranno essere tracciate sia che siano valide sia che non lo siano ed andranno ad alimentare il database di assistenza. Le richieste di assistenza dovranno essere registrate al fine di:

- Dare un riferimento alla richiesta dell'utente ed allertare gli operatori dell'Help Desk perché procedano nel processo di risoluzione dei problemi;
- Permettere all'Help Desk ed ai relativi fornitori di servizi interni ed esterni, su cui è ribaltata la chiamata, di monitorare la chiamata e di innescare il processo di escalation in caso di necessità;
- Consentire, in una logica di massima trasparenza, di fornire informazioni sulla qualità del servizio prestato al management del Comune.

Una volta qualificata la chiamata e verificata l'impossibilità di esaudire la richiesta dell'utente, la stessa sarà girata all'Help Desk di secondo livello attraverso una procedura predefinita.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una infrastruttura di Help Desk in grado di garantire il passaggio di tutte le informazioni già acquisite e quelle sviluppate per la risoluzione del caso in modo automatico nel passaggio della chiamata dal primo al secondo livello. Questo trasferimento deve consentire di tenere traccia dei tempi di gestione di ciascun livello

La chiusura dell'incidente da parte dell'Help Desk di primo livello prevede il seguente iter:

- Conferma dell'accettazione e soddisfazione sulla soluzione da parte dell'utente;
- Completamento della documentazione sugli incidenti;
- Cambiamento dello status dell'incidente in "chiuso";
- Archiviazione della documentazione sulla risoluzione e chiusura dell'incidente.

## **2. Help desk di secondo livello**

L'attività di Help Desk di secondo livello nell'ambito dell'organizzazione proposta è svolta dai gruppi di assistenza della società

Il compito dell'Help Desk di secondo livello è quello di assumersi in proprio la soluzione dei problemi più complessi al fine di diagnosticare la causa del presentarsi di incidenti critici e/o escalation che sono segnalati dall'Help Desk di primo livello e sviluppare una soluzione di rimedio alle criticità segnalate.

La risoluzione di molti problemi può risultare in una richiesta di modifica, che sarà trasferita al Change Management, che l'introdurrà come attività pianificata.

Sarà cura dell'Help Desk di secondo livello la corretta allocazione delle risorse interne/esterne al fine di garantire una gestione del problema veloce ed affidabile. È importante ridurre il numero delle chiamate trasferite e tenere la loro tracciabilità.

## **3. Escalation**

L'escalation riveste un ruolo fondamentale nella gestione delle chiamate che possano portare a grosse criticità in termini di disservizio all'utenza, con conseguente dilatazione dei tempi di soluzione.

Per ogni singolo processo è necessario definire quali sono le condizioni di criticità e priorità per cui bisogna attivare l'Escalation.

Il Fornitore dovrà definire nell'implementazione nel processo di gestione dell'Escalation i seguenti punti:

- L'attivazione del processo in base alle specifiche definite, tempi e situazioni;
- L'individuazione delle figure coinvolte e di eventuali organizzazioni esterne (Fornitori Terzi, carrier telefonici, gruppi di utenza, ...);
- La definizione delle risorse tecniche coinvolte e della loro entità;
- La rapida definizione del piano di azione;
- Il monitoring costante delle attività e della tempistica di intervento;
- La review finale con un'analisi dettagliata e l'eventuale piano di change se necessario;
- La comunicazione di chiusura.

## **A3. Fornitura e installazione di apparecchiature hardware e di prodotti per la stampa**

Per un parziale rinnovo delle apparecchiature hardware e degli strumenti a loro supporto viene richiesto l'acquisto delle sottoelencate forniture, tenendo presente che:

- Tutto l'hardware e gli strumenti a supporto richiesti dovranno essere forniti di brand noto sul mercato nazionale e internazionale.
- La marchiatura CE delle apparecchiature deve essere certificata dall' "Istituto marchio di Qualità" (IMQ)
- Tutte le apparecchiature fornite dovranno rispettare lo standard Energy Star per i consumi energetici



## **1. I Personal computer e gli strumenti a supporto hardware**

Si richiede:

- la fornitura e l'installazione e configurazione di n. 1 portatile, comprensivi di borsa con tracolla, per eventuali sostituzioni degli attuali client in caso di guasti e per altri utilizzi estemporanei.

Le configurazioni minime dovranno essere:

- RAM: 8Gb;
- HD SSD 500Gb
- Processore: Intel Core i5 3,6 GHz o equivalente (o superiore);
- Tastiera e mouse ottico;
- Sistema Operativo: Windows 10 Pro 64 bit;
- Monitor 15 " Scheda rete 10/100/1000;
- Minimo 4 USB,
- web cam, uscita HDMI

Sui portatili dovranno essere riportate le configurazioni software e i dati delle stazioni sostituite e comunque quelle in uso nell'ambiente comunale.

- La fornitura e l'installazione di minimo N. 200 Banche Ram da 2 GB ciascuna per il potenziamento della memoria di almeno 100 Personal computer in uso;
- La fornitura e l'installazione di almeno n. 100 SSD da 250 Gb SATA III per il potenziamento della velocità di almeno 100 personal in uso;

## **2. Fornitura di stampanti aziendali multifunzione di rete e di prodotti per la stampa**

Attualmente sono in uso, nell'ente 7 stampanti multifunzione tipo Kyocera Taskalfa 420i e 3 stampanti colore multifunzione tipo Samsung X4300 LX.

Per la loro parziale sostituzione e implementazione viene richiesta la fornitura di ulteriori stampanti/fotocopiatrici multifunzione.

La fornitura dovrà comprendere N 7 stampanti multifunzione dalle seguenti caratteristiche minime:

### **Tipologia n.1**

- Funzioni: b/n copia, stampa fax scanner
- Velocità di copiatura e stampa B/n e colori: 25 ppm
- Zoom da 25 al 400%
- Memoria 1 Giga + disco fisso da 60 Gb
- Formato carta a6-a3
- Interfacce Usb e 10/100/1000 base TX
- Linguaggi PCL5c PCL6
- Ambienti: Windows Server 2012R2, Windows 10 Pro
- Velocità scansione scanner: B/n 40 originali minuto A4 Colori 25 originali minuto
- Risoluzione scanner MAX 600 DPI

- Originali Scanner A5 A3
- Formato file PDF-JPEG-TIFF- PDF/A - OCR
- Fax velocità scansione 35 fogli minuto
- Fax Memoria 8 Mega
- Toner e altri ricambi: illimitati

In funzione dei punti di installazione, le stampanti dovranno essere dotate di cavo di rete, telefonico e di corrente elettrica di lunghezza fino a 10 metri; nonché di switch 4 porte per la eventuale connessione di rete condivisa con altre stazioni di lavoro.

### **3. Ampliamento hw e sw dei server**

## **A4. Servizi e forniture telematiche e forniture telematiche, di sicurezza e di supporto operativo**

### **1. Posta Elettronica**

Il servizio di posta elettronica è attualmente in carico ai servizi di outsourcing, e hostato presso un data center esterno.

La società aggiudicataria dovrà fornire e gestire, nel triennio, un servizio di posta elettronica istituzionale dalle seguenti caratteristiche minime:

- N. 300 caselle minimo 5 GB con possibilità' di allegati min. 20 MB, tenendo presente che dovranno essere mantenuti gli indirizzi delle caselle istituzionali già personalizzati.

### **2. Gestione portale <http://www.comune.genzanodiroma.roma.it/> e dominio.**

E' compito della società appaltante il rinnovo del dominio dell' Ente presente su Register.

### **3. Antivirus Server e Client**

Si richiede la fornitura e l' installazione di minimo n. 130 antivirus Bitdefender (Pdl+server) per 36 mesi.

### **4. Materiale vario**

Si richiede, inoltre, la fornitura di n. 5 Hub minimo 4 porte 10/100/1000

## **A5. La privacy**

Tutte le attività inerenti gli obblighi di legge attuali e futuri in ambito di Privacy negli ambienti informatici e telematici della Pubblica Amministrazione dovranno essere a cura della ditta aggiudicatrice con particolare riferimento a:

- Autenticazione informatica e adozione di procedure di gestione delle credenziali di autenticazione;
- Utilizzo di un sistema di autorizzazione;
- Aggiornamento periodico dell'individuazione dell'ambito del trattamento consentito ai singoli incaricati e addetti alla gestione o alla manutenzione degli strumenti elettronici, fornendo opportune e chiare istruzioni per l'effettiva protezione dei dati;
- Protezione degli strumenti elettronici e dei dati rispetto a trattamenti illeciti degli stessi, ad accessi non consentiti e a programmi informatici dannosi;
- Aggiornamento degli strumenti elettronici al fine di prevenirne la loro vulnerabilità e correggerne i difetti;
- Adozione di procedure e fornitura di istruzioni per la custodia di copie di sicurezza, ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi;
- Adozione di misure di protezione e ripristino specifiche per i dati sensibili e giudiziari rispetto ad accessi abusivi e fornitura di istruzioni tecniche e organizzative per la custodia e l'uso dei supporti rimovibili contenenti tale tipologia di dati;
- Controllo dell'accesso ai sistemi-rete-database comunali da parte degli amministratori di sistema ovvero dei soggetti che ne hanno un accesso privilegiato e le procedure per la conservazione delle tracce, così come prescritto nel Provvedimento Garante Privacy n. 149 del 30.6.2009.

In questo servizio deve essere compresa la redazione e l'aggiornamento annuale di un **Piano di sicurezza informatica**, da consegnare all' Amministrazione, per la sua approvazione, entro il 30 Aprile di ogni anno.

## B. L' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELL' ENTE

L'Infrastruttura Tecnologica del Comune di Genzano può essere schematizzata come segue:

Tipologia di apparati	Descrizione
Apparati Server Interni	Indichiamo in questa categoria tutti gli ambienti server di proprietà comunale o comunque gestiti direttamente, sia fisici che virtuali; tutti gli apparati server interni sono dislocati presso la Sala Server Comunale
Apparati Server Esterni	Indichiamo in questa categoria tutti gli ambienti server, sia fisici che virtuali, gestiti da società esterne o dalla Provincia di Brescia, in virtù di contratti stipulati con il Comune
Apparati di rete	Indichiamo in questa categoria tutti gli apparati (router, switch, hub, ...) che concorrono alla connettività fra le sedi Comunali (connettività interna), da e verso Internet (connettività pubblica verso l'esterno)
Apparati Storage, di Backup e Sicurezza	Indichiamo in questa categoria tutti gli apparati che concorrono specificatamente alla sicurezza (storage per backup, apparati firewall)
Infrastruttura di Comunicazione	Intendiamo con questo termine l'insieme delle cablature che realizzano, per ogni sede, la connettività LAN, nonché l'infrastruttura di comunicazione fra le sedi (WAN), da e verso Internet
Apparati client	In questa categoria raggruppiamo tutti gli apparati (PC, Portatili, ...) utilizzati dall'utenza interna per l'utilizzo dalle sedi territoriali o in connettività mobile dei servizi Comunali

L'infrastruttura ICT del Comune di Genzano è strutturata in maniera tale da garantire la Business Continuity dell'Amministrazione e definire i parametri di sicurezza.

Sono installati n.2 nodi Microsoft Hyper-v 2012R2 su server Lenovo X3650 M5, con potenza di calcolo nettamente superiore alle esigenze dell'Amministrazione.

Ogni server fisico Lenovo X3650 M5 attualmente è configurato:

- n. 1 CPU 8 core
- n. 128 GB RAM
- n. 8 HD da 600GB SAS
- n. 2 TS SERVER RAID M5200 SERIES

Su ogni server è stato installato il sistema operativo Windows Server 2012R2 che viene utilizzato come hypervisor per tutti i sistemi che sono stati virtualizzati.

I nomi degli host fisici e relativi ip di riferimento sono:

<b>GENHV01</b>	<b>Host Fisico</b>
<b>GENHV02</b>	<b>Host Fisico</b>

Il sistema di backup è stato completamente reingegnerizzato ed implementato su una nuova piattaforma QNAP da 16TB. Il sistema di backup è VEEAM BACKUP&REPLICATION ESSENTIALS STANDARD che consente il backup dei dati e di tutte le macchine virtuali dell'Amministrazione e non solo dei dati.

Tutta la componente network di routing e distribuzione sia a livello di centro stella che di piano è stata sostituita e riconfigurata su apparati:

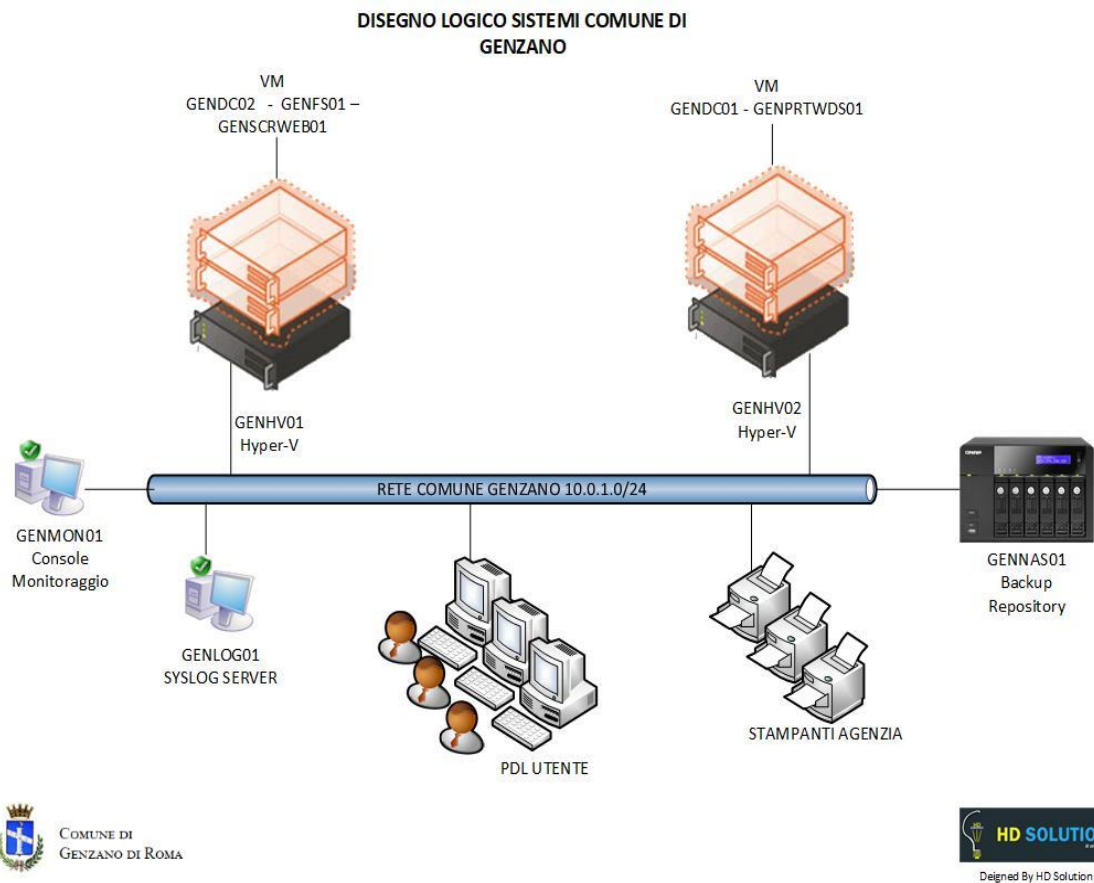
- |      |                     |                       |
|------|---------------------|-----------------------|
| n. 4 | Cisco 2960G 48P 4FC | network distribuzione |
| n. 2 | TP-LINK T2600       | network datacenter    |

Le postazioni di lavoro del Comune sono tutte:

- ✓ HP Compaq 6000 Pro MT / Core 2 Duo E8400 @ 3.00 GHz / 2GB DDR3
- ✓ Monitor SAMSUNG 19" VGA
- ✓ Microsoft Windows 10 PRO

## 1. Disegno di progetto

Di seguito il disegno di progetto e la configurazione logica:



HOSTNAME	IP	SERVIZIO	OS
GENHV01		Host Hyper-V Server	Windows Server 2012R2
GENHV02		Host Hyper-V Server	Windows Server 2012R2
GENPF01		Firewall Proxy	Unix FreeBSD
GENLOG01		Linux Syslog Server	CentOS 7
GENMON01		Linux Nagios Server	CentOS 7
GENNAS01		Qnap Storage	QTS434
GENDC02		Domain Controller	Windows Server 2012R2
GENDC01		Domain Controller	Windows Server 2012R2
GENFS01		File Server	Windows Server 2012R2
GENPRTWDS01		Print Server - WDS Server	Windows Server 2012R2
GENOCS01		Linux OCS Inventory	CentOS 7
GENSCRWEB01		SicraWeb	CentOS 7

## 2. Virtual Machines

Le virtual machines implementate su GENHV01 sono:

GENDC02	Domain Controller
GENSCRWEB01	Sicraweb

Le virtual machines implementate su GENHV02 sono:

GENDC01	Domain Controller
GENPRTWDS01	WDS – Print Server
GENFS01	File Server

Le virtual machines implementate sulla QNAP sono:

GENDC01	Domain Controller
GENPRTWDS01	WDS – Print Server
GENFS01	File Server

## 3. Domain Controller

Sono stati installati n. 2 domain controller in Active Directory per garantire la ridondanza e affidabilità dei servizi erogati.

La configurazione implementata è la seguente:

*COMUNE.GENZANODIROMA*

GENDC01 servizi erogati AD- DNS - DHCP

GENDC02 servizi erogati AD - DNS - DHCP

I 5 ruoli Active Directory sono tutti stati trasferiti sulla nuova macchina GENDC01:

Master schema	GENDC01.comune.genzanodiroma
Master denominazione domini	GENDC01.comune.genzanodiroma
PDC	GENDC01.comune.genzanodiroma
Gestione pool RID	GENDC01.comune.genzanodiroma
Master infrastrutture	GENDC01.comune.genzanodiroma

Il servizio DHCP è stato clusterizzato su n° 2 server GENDC01 – GENDC02. Con questa configurazione si ottiene una ridondanza del servizio in caso di guasto di uno dei due server ed elimina il rischio di rilascio dello stesso ip.

#### 4. File Server

È stata installata una nuova macchina virtuale Windows Server 2012 R2 denominata GENFS01 che ha sostituito il vecchio file server aumentandone i criteri di sicurezza. Contestualmente sono state migrate tutte le cartelle presenti su quest'ultimo e reindirizzate le policy verso il nuovo server.

#### 5. Sistema di backup

Con l'introduzione della virtualizzazione il sistema di backup è stato notevolmente modificato e la tecnologia di backup utilizzata è del brand TS 653A, leader nella Business Continuity.

La repository dei backup è una NAS marca QNAP TVS-682 su cui sono installati 16TB di spazio disco:

**GENNAS01**

**QNAP Storage**

Di seguito lo schema di pianificazione dei job:

Host	Sistema Guest Appartenenza	Pianificazione
GENHV01	GENDC02 - GENZANOSRV01	Ogni Giorno 19:00 Job1 > Job2
GENHV02	GENDC01 - GENPRTWDS01	

#### 6. Sistema di monitoraggio

Per avere un controllo costante della rete e dei sistemi è stata implementata un'infrastruttura di monitoraggio Nagios che effettua la verifica costante dei sistemi e dei servizi da essi erogati.

In caso di guasti o malfunzionamenti il sistema avvisa il tecnico di presidio e la Control Room della attuale società che gestisce l'appalto attraverso l'invio di una mail generata automaticamente.

Host	Service	Status	Last Check	Duration	Attempt	Status Information
ANAGRAFE	PING	OK	03-04-2017 10:35:21	12d 2h 26m 21s	1/3	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.44 ms
ELETTORALE	PING	OK	03-04-2017 10:38:33	17d 21h 21m 19s	1/3	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.50 ms
GENDC01	C:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:31:46	17d 21h 23m 0s	1/3	c - total: 126.48 Gb - used: 10.72 Gb (8%) - free 115,76 Gb (92%)
	CPU Load	OK	03-04-2017 10:35:27	14d 8h 24m 56s	1/3	CPU Load 1% (5 min average)
	Check Dns	OK	03-04-2017 10:38:41	17d 22h 1m 24s	1/3	DNS OK: 0,005 seconds response time. GENHY01.comune.genzanodiroma returns 10.0.1.155
	Memory Usage	OK	03-04-2017 10:31:54	17d 21h 18m 9s	1/3	Memory usage: total 4797,08 MB - used: 1735,00 MB (36%) - free: 3062,08 MB (64%)
	NSClient++ Version	OK	03-04-2017 10:35:35	17d 21h 43m 28s	1/3	NSClient++ 0.5.0.62.2016-09-14
Uptime	OK	03-04-2017 10:38:49	17d 21h 18m 36s	1/3	System Uptime - 17 day(s) 17 hour(s) 59 minute(s)	
GENDC02	C:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:34:01	1d 23h 5m 40s	1/3	c - total: 126.48 Gb - used: 11,87 Gb (9%) - free 114,61 Gb (91%)
	CPU Load	OK	03-04-2017 10:35:42	10d 15h 8m 8s	1/3	CPU Load 1% (5 min average)
	Check Dns	OK	03-04-2017 10:38:55	15d 9h 39m 39s	1/3	DNS OK: 0,005 seconds response time. GENHY01.comune.genzanodiroma returns 10.0.1.155
	Memory Usage	OK	03-04-2017 10:34:07	1d 23h 5m 33s	1/3	Memory usage: total 4797,08 MB - used: 796,35 MB (17%) - free: 4000,73 MB (83%)
	NSClient++ Version	OK	03-04-2017 10:35:50	17d 22h 3m 3s	1/3	NSClient++ 0.5.0.62.2016-09-14
Uptime	OK	03-04-2017 10:39:02	17d 22h 3m 5s	1/3	System Uptime - 1 day(s) 23 hour(s) 7 minute(s)	
GENFS01	C:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:38:33	17d 21h 15m 7s	1/3	c - total: 126.48 Gb - used: 9,87 Gb (8%) - free 116,61 Gb (92%)
	CPU Load	OK	03-04-2017 10:35:57	17d 21h 19m 16s	1/3	CPU Load 0% (5 min average)
	Memory Usage	OK	03-04-2017 10:39:10	17d 21h 40m 34s	1/3	Memory usage: total 4797,08 MB - used: 790,00 MB (16%) - free: 4007,08 MB (84%)
	NSClient++ Version	OK	03-04-2017 10:35:26	17d 21h 40m 54s	1/3	NSClient++ 0.5.0.62.2016-09-14
	Uptime	OK	03-04-2017 10:36:04	17d 21h 38m 56s	1/3	System Uptime - 17 day(s) 17 hour(s) 16 minute(s)
GENHY01	C:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:39:15	4d 4h 23m 20s	1/3	c - total: 1862,40 Gb - used: 47,99 Gb (3%) - free 1814,41 Gb (97%)
	CPU Load	OK	03-04-2017 10:35:40	4d 4h 25m 43s	1/3	CPU Load 0% (5 min average)
	D:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:36:07	17d 22h 0m 59s	1/3	d - total: 1862,89 Gb - used: 571,85 Gb (31%) - free 1291,04 Gb (69%)
	Memory Usage	OK	03-04-2017 10:39:23	18d 22h 44m 34s	1/3	Memory usage: total 37631,30 MB - used: 19253,49 MB (51%) - free: 18377,81 MB (49%)
	NSClient++ Version	OK	03-04-2017 10:38:49	4d 4h 23m 13s	1/3	NSClient++ 0.5.0.62.2016-09-14
Uptime	OK	03-04-2017 10:36:19	18d 23h 49m 5s	1/3	System Uptime - 18 day(s) 19 hour(s) 52 minute(s)	
GENHY02	C:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:39:29	18d 22h 46m 43s	1/3	c - total: 1862,40 Gb - used: 80,89 Gb (4%) - free 1781,51 Gb (96%)
	CPU Load	OK	03-04-2017 10:31:26	18d 22h 56m 21s	1/3	CPU Load 0% (5 min average)
	E:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:36:23	17d 21h 59m 1s	1/3	e - total: 1862,89 Gb - used: 45,22 Gb (2%) - free 1817,67 Gb (98%)
	Memory Usage	OK	03-04-2017 10:39:38	18d 22h 31m 59s	1/3	Memory usage: total 65535,54 MB - used: 10097,90 MB (15%) - free: 55437,64 MB (85%)
	NSClient++ Version	OK	03-04-2017 10:34:09	18d 22h 48m 52s	1/3	NSClient++ 0.5.0.62.2016-09-14
Uptime	OK	03-04-2017 10:36:32	18d 22h 24m 30s	1/3	System Uptime - 18 day(s) 18 hour(s) 51 minute(s)	
GENHY03	C:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:29:44	18d 20h 56m 8s	1/3	c - total: 1862,40 Gb - used: 51,52 Gb (3%) - free 1810,88 Gb (97%)
	CPU Load	OK	03-04-2017 10:38:41	20d 7h 3m 15s	1/3	CPU Load 1% (5 min average)
	D:\ Drive Space	OK	03-04-2017 10:36:40	17d 22h 1m 8s	1/3	d - total: 1862,89 Gb - used: 230,31 Gb (12%) - free 1632,58 Gb (88%)
	Memory Usage	OK	03-04-2017 10:29:50	20d 7h 4m 9s	1/3	Memory usage: total 37631,30 MB - used: 12417,07 MB (33%) - free: 25214,23 MB (67%)
	NSClient++ Version	OK	03-04-2017 10:38:28	18d 20h 56m 17s	1/3	NSClient++ 0.5.0.62.2016-09-14
Uptime	OK	03-04-2017 10:36:47	18d 20h 55m 55s	1/3	System Uptime - 18 day(s) 16 hour(s) 58 minute(s)	

## 7. Sistema di inventario

Il sistema di inventario implementato è OCS Inventory. Queste sono alcune delle caratteristiche principali di questo prodotto:

Prende informazioni inventariali rilevanti delle risorse:

- Tipo macchina fisica, macchina virtuale
- Unità a disco fisiche/logiche, lettera di unità logiche, Tipo (rimovibile, hard disk, cd-rom, rete, RAM ...), File system (FAT, FAT32, NTFS ...), dimensione totale in MB, spazio libero in MB
- Sistema operativo Informazioni dettagliate sul sistema (4.0.1381 per NT4, 2222/04/10 per 98 SE ...), informazioni utente (Service Pack per NT/2000/X), società registrata, Proprietario registrato, ID prodotto registrati
- Software estratte dal Registro di sistema come indicato nella “Aggiungi / Rimuovi software” applet del pannello di controllo: Nome, Publisher, versione, lingua, nome d’installazione, Architettura (32 o 64), lista Hotfix.
- Display Produttore del monitor, descrizione, tipo, numero di serie.
- Descrizione del computer come indicato nella scheda di identificazione nella finestra di dialogo Impostazioni di rete.

Include un potente sistema di distribuzione ed installazione che permette di distribuire l’installazione di software o script su computer senza sovraccaricare la rete in maniera automatic e centralizzata.

<input type="checkbox"/>	Account info: TAG	Last inventory	Computer	User	Operating system	RAM (MB)	CPU (MHz)	Actions
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-29 12:31:38	192.168.1.101	admin	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-03-22 11:46:53	192.168.1.102	admin	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-31 15:36:46	192.168.1.103	admin	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-04-26 12:23:17	192.168.1.104		Microsoft Windows 10 Pro	8192	2933	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-02-02 01:10:27	192.168.1.105	admin	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	4096	2327	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-31 11:55:23	192.168.1.106		Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	131072	2100	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-06-01 08:43:13	192.168.1.107	admin	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	8192	2100	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-31 08:14:52	192.168.1.108	admin	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	X
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-30 09:17:29	192.168.1.109	admin	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	X

Architettura a 3 livelli OCS Inventory utilizza un agent, che in modo efficace esegue l’inventario sui computer client, e un server di gestione, che centralizza in modo efficace i risultati delle ricerche, permette di visualizzare i risultati dell’inventario ed i dispositivi di rete rilevati, e permette la creazione di pacchetti da distribuire.



Il Server di gestione contiene 4 componenti principali:

**Database server:** repository delle informazioni di inventario.

**Server di comunicazione:** server HTTP o HTTPS gestisce il traffico tra gli agenti ed il database.

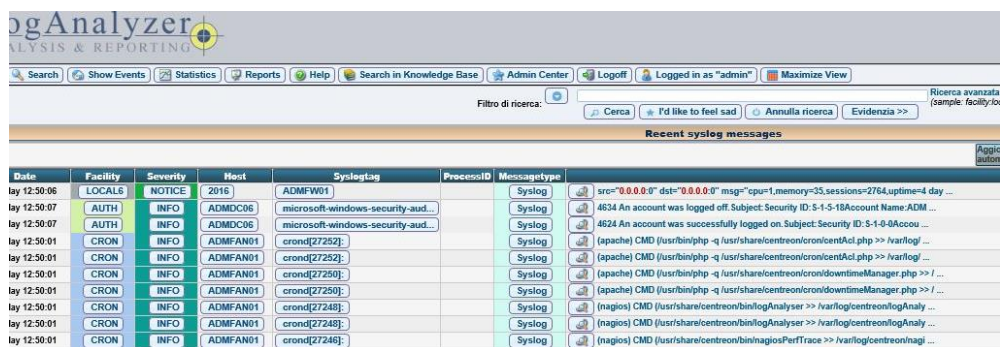
**Server di distribuzione:** distribuisce i dei pacchetti di configurazione

**Console di amministrazione:** gestione amministrativa

## 8. Sistema di Log Analyzer

Il sistema di LOG Management **LOGAnalyzer** permette di tenere sotto controllo tutti gli accessi ai server, ai client ed agli apparati di rete opportunamente configurati. Saranno tracciati e gestiti opportunamente tutti quegli accessi non consentiti e non autorizzati.

La piattaforma LOGAnalyzer, mette a disposizione un front end di ricerca per mezzo del quale possono essere analizzati parametri di sistema opportunamente configurati quali, ad esempio, eventi di rete ed il registro eventi di Windows (Syslog messages, Windows Events).



The screenshot shows the LOGAnalyzer web interface. At the top, there is a navigation bar with links for Search, Show Events, Statistics, Reports, Help, Search in Knowledge Base, Admin Center, Logoff, and a status indicator 'Logged in as "admin"'. Below the navigation bar is a search filter section with a text input field containing 'Filtro di ricerca:' and buttons for 'Cerca', 'I'd like to feel sad', 'Annulla ricerca', and 'Evidenzia >>'. The main content area displays a table titled 'Recent syslog messages'. The table has columns for Date, Facility, Severity, Host, Syslogtag, Precedence, and Message type. The data rows show various system events, including security audits and cron jobs.

Date	Facility	Severity	Host	Syslogtag	Precedence	Message type
lay 12:50:06	LOCAL6	NOTICE	2016	ADMFWR01		(Syslog)
lay 12:50:07	AUTH	INFO	ADMDC06	microsoft-windows-security-aud...		(Syslog)
lay 12:50:07	AUTH	INFO	ADMDC06	microsoft-windows-security-aud...		(Syslog)
lay 12:50:01	CRON	INFO	ADMFAN01	crond[27252]:		(Syslog)
lay 12:50:01	CRON	INFO	ADMFAN01	crond[27252]:		(Syslog)
lay 12:50:01	CRON	INFO	ADMFAN01	crond[27250]:		(Syslog)
lay 12:50:01	CRON	INFO	ADMFAN01	crond[27250]:		(Syslog)
lay 12:50:01	CRON	INFO	ADMFAN01	crond[27248]:		(Syslog)
lay 12:50:01	CRON	INFO	ADMFAN01	crond[27248]:		(Syslog)

LOGAnalyzer gestisce inoltre i log della navigazione internet inviati dal content filtering pfSense permettendo, quindi, il rispetto delle normative di legge ovvero quelle di aggiungere indicazioni sulla gestione del logging quali la retention e l'archiviazione.

## 9. Aggiornamento dei sistemi

Tutti i sistemi operativi sono aggiornati su base mensile in base al bulletin Microsoft.

I firmware delle componenti hardware, vengono verificati ed eventualmente aggiornati con cadenza semestrale.

## 10. Sedi comunali

Pos.	Indirizzo	Tipologia sito (es. Ufficio, Scuola, Farmacia, altro)	Piano indirizzamento IP LAN	
			Lan Network	Router IP Master
1	Via Italo Belardi, 81	palazzo comunale	10.0.1.0/24	10.0.1.247
2	Via Palmiro Togliatti, 1	farmacia comunale n.1	10.0.18.0/24	10.0.18.1
3	PIAZZA NICOLA OTTAVIO SNC	farmacia comunale 2	10.0.13.0/24	10.0.13.1
4	Via Roma 31/A	ufficio Vigili Urbani	10.0.15.0/24	10.0.15.1
8	Piazzale Sforza Cesarini /Via Scalonì	Palazzo Sforza Cesarini	10.0.21.0/24	10.0.21.1
9	Via Palmiro Togliatti, 3 ex attività formative	Ufficio	10.0.6.0/24	10.0.6.1
6	Via San Carlino 13	asilo nido	10.0.22.0/24	10.0.22.1
11	Via Sicilia, 13 e non civico 1	protezione civile	10.0.16.0/24	10.0.16.1
16	Via Tevere	asilo nido	10.0.23.0/24	10.0.23.1
7	Piazza Tommaso Frasconi, 19	punto informazioni turistiche	10.0.10.0/24	10.0.10.1
10	Via Sicilia, 23 scuola Rodari	scuola Rodari	10.0.8.0/24	10.0.8.1
12	Via Vittorio Veneto, 2 scuola De Sanctis	scuola De Sanctis	10.0.4.0/24	10.0.4.1
15	Via Emilia Romagna, 134	farmacia comunale n.3	10.0.14.0/24	10.0.14.1
13	Piazza Dante Alighieri, 3 (non Via V. Veneto) Truzzi	scuola Truzzi	10.0.9.0/24	10.0.9.1
14	Via Fausto Gullo, 2 scuola Frazione Landi (Garibaldi)	scuola Frazione Landi	10.0.20.0/24	10.0.20.1
17	Largo Puglia 2	scuola Manzoni	10.0.5.0/24	10.0.5.1
18	Via della Selva, 1 (non n.151) - Il Circolo Marchesi	scuola Marchesi	10.0.7.0/24	10.0.7.1
19	Via De Amicis 12	scuola Garibaldi	10.0.17.0/24	10.0.17.1
5	Via De AMICIS 2 (IN Amelia Via S. Carlino, 12)	scuola DE AMICIS	10.0.3.0/24	10.0.3.1
20	Piazza Dante Alighieri, 7 - Scuola Pascoli	scuola Pascoli	10.0.19.0/24	10.0.19.1

### C. LE STAZIONI DI LAVORO

Il comune è dotato di circa 130 client dislocati presso le sue sedi ed interconnesse ad una rete locale. Le stazioni di lavoro oltre a consentire l'accesso alle applicazioni sono provviste di strumenti di informatica individuale. Le postazioni hanno tutte la seguente configurazione base:

- Windows 10 professional 64bit
- Adobe Acrobat Reader DC
- Internet explorer 10 + EDGE
- Mozilla Firefox Ultima versione
- Sw Firma digitale
- Microsoft office 2003-2007 Professional sp3 + ( outlook 2007)
- Microsoft Office Compatibility pack per documenti 2007 e versioni superiori
- Antivirus bitdefender
- Java 1.8.131

Le stampanti prevalenti sono di tipo laser multifunzione di piano installate in rete e condivise con I client, descritte nei precedenti paragrafi

Sono inoltre presenti, oltre a qualche stampante inkjet, stampanti ad aghi nell'ufficio Anagrafe, Certificazione ed Elettorale e due plotter A0+ presso il settore Tecnico.

## **D. GLI AMBIENTI APPLICATIVI**

Presso il Comune è installata una suite di prodotti della Maggioli spa di tipo Client/Server o su piattaforma Web.

Di seguito i prodotti software con interfaccia windows:

- Make2Win - Gestione Paghe in uso ufficio del Personale Saga s.r.l.
- SicraWeb (Anagrafe, statistiche, bilancio, cassa, gestione finanziaria, contabilità, Protocollo, Tributi, elettorale) tutti uffici Maggioli/ Saga s.r.l.
- Kronos gestione presenze ufficio del personale cedaf/Maggioli
- DB Server (su Linux postgree SQL)

Tali applicativi sono installati sui server della sala macchine del Ced e servono l'utenza locale e le sedi periferiche attraverso una intranet.

Sono presenti altri prodotti che interessano attività specifiche degli uffici:

- Archivio legale – conservazione atti
- Munipol - Software Contravvenzioni Ufficio Municipale De Leoni Informatica
- PROTUS - Applicativo gestione uffici lavori pubblici, tecnici Acca Software s.r.l.
- Copernico- Software gestionale per farmacie Mondofarma s.r.l.
- Gestione Cimiteri software gestionale loculi in dotazione al patrimonio Cedepp
- Massive Software gestionale per la compilazione di file del casellario ufficio commercio/elettorale/contratti
- Halley SUAP Software gestionale del commercio su piattaforma web ufficio commercio Halley informatica SRL
- Pensioni s7 gestione del personale ufficio del personale Portale Inps
- Unimod Gestione contratti ufficio contratti Portale A.E.
- Gestione mense Ufficio scuola
- SUE Halley
- Firme digitali

Le funzionalità di questi gestionali dovranno essere tutte gestite e monitorate dal supporto software che avrà il compito di risolvere, o in prima persona, o con ricorso al supporto del fornitore terzo, eventuali problematiche inerenti l'uso.

## **E. LA RETE DI TRASMISSIONE DATI**

Nella sede del Comune è presente una rete locale a 1000 mbps.

Tutte le sedi indicate al punto 10 sono collegate tramite connettività BT mentre in dominio sono presenti solo la sede comunale e la polizia locale.

## F. CONDIZIONI, TEMPI E MODALITA' DI FORNITURA DEL SERVIZIO

### 1.Help-desk e Assistenza

Il servizio sarà fornito dal Lunedì al venerdì, dalla ore 8:00 alle ore 18:00 continuativamente, per quanto riguarda il sabato, tramite un servizio di reperibilità dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Le modalità di accesso al servizio sono il telefono, il web e la posta elettronica.

Le modalità di accesso via Web e poste elettronica saranno disponibili in modo continuativo a meno dei periodi necessari per la gestione dei sistemi.

### 2.Accesso remoto

Il servizio di accesso remoto da parte del Fornitore sarà fornito dal Lunedì al Giovedì, dalla ore 8:00 alle ore 18:00 ed il Venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Ogni ulteriore accesso al di fuori dell'orario previsto, dovrà essere esplicitamente richiesto ed autorizzato dal Comune.

Sarà cura del Fornitore provvedere alla infrastruttura di connessione. Il Fornitore dovrà dare evidenza delle attività che necessitano di assistenza remota e tenerne traccia.

### 3.Assistenza in loco

E' prevista per tutte le attività di assistenza di tipo operativo pianificate e non la presenza di personale specialistico presso il Comune per un impegno medio complessivo **minimo di 6 ore** settimanali al netto dei tempi di trasferimento, per tutta la durata del contratto.

In questo ambito rientrano le attività descritte ai par. A1.a e A1.b (Assistenza e manutenzione, Assistenza operativa), par A1.e (Attività pianificate e programmate) e par A1.f (Assistenza alla rete) quando necessitano di presenza del personale della ditta aggiudicataria presso il Comune. E' esclusa da tale attività la manutenzione correttiva per la quale sono stabilite apposite modalità di intervento al paragrafo F1.

Il supporto sul software di cui al paragrafo A1.c.(Assistenza sul software) sia per automazioni locali sia per automazioni di rete con altri Enti, deve essere garantito in loco per **un minimo di 32 ore** settimanali da un Referente software, con compiti di assistenza all'utente sulle problematiche di gestione e di avvio degli applicativi, anche attraverso rapporti con i Fornitori Terzi del software, di personalizzazione dati, archivi e software, di collaborazione con gli organi apicali dell'Ente per la esecuzione di nuove progettualità e, in genere per la pianificazione delle attività informatiche e informative dell'Ente che si rendessero necessarie durante il periodo dell'appalto.

Tale figura dovrà pertanto possedere una preparazione in ambito di sistemi gestionali comunali **non inferiore a 24 mesi**, documentata attraverso esperienza di analisi e programmazione di software per Enti Locali, oppure attraverso gestioni tecniche degli applicativi software presso i Comuni, Città Metropolitane, Regioni.

Il Fornitore deve dichiarare la sua disponibilità ad effettuare, su specifiche esigenze (quali ad esempio elezioni, censimenti, particolari eventi dell'ente, ecc.), ulteriore attività di assistenza in

loco, oltre le 6 ore e le 32 previste, anche nei giorni festivi e/o in orari notturni, esprimendone i costi orari nell'offerta economica. Tali ultimi costi non saranno oggetto di valutazione.

L'Amministrazione comunale, durante il periodo di affidamento dell'appalto, si riserva inoltre la facoltà di richiedere ulteriori servizi e/o forniture non comprese nel presente capitolato. In questo caso sarà cura della società appaltante effettuare l'analisi di fattibilità della soluzione e produrre i preventivi di spesa per la realizzazione della richiesta con il miglior rapporto qualità prezzo.

### **F1.Livelli di servizio**

Le richieste di assistenza dovranno essere classificate secondo le modalità di seguito esposte:

<b>Richieste di Assistenza</b>	<b>Descrizione</b>
Bloccanti	Problematiche che impediscono totalmente le funzioni necessarie allo svolgimento delle attività
Parzialmente bloccanti	Problematiche che impediscono parzialmente le funzioni necessarie allo svolgimento delle attività
Non bloccanti	Problematiche che pur interessando specifiche aree funzionali non condizionano l'esecuzione delle relative attività

I livelli minimi di servizio richiesti per le diverse tipologie di chiamata sono:

<b>RICHIESTE DI ASSISTENZA</b>	<b>TIPOLOGIA DI LIVELLO</b>	<b>SLA</b>
Tutte le richieste	Presenza in carico ticket da operatore	1 ora nel 100% dei casi
Bloccanti	Risoluzione	4 ore nel 95% dei casi – 6 ore nel restante 5% dei casi
Parzialmente bloccanti	Risoluzione	6 ore nel 95% dei casi – 8 ore nel restante 5% dei casi
Non bloccanti	Risoluzione	8 ore nel 95% dei casi – 12 ore nel restante 5% dei casi

Presenza in carico ticket: si intende l'apertura del ticket a fronte della richiesta d'intervento da parte dell'utente all'Help desk.

Risoluzione: periodo complessivo che intercorre dalla richiesta di assistenza alla chiusura del ticket.

Le ore sono da intendersi "lavorative" e sono calcolate dalla presa in carico della chiamata o della mail di presa in carico da parte dell'operatore dell'Helpdesk.

Nel calcolo dei tempi di risoluzione sono escluse tempistiche e livelli di servizio o che si riferiscano alle attività di assistenza operativa pianificate.

I livelli di servizio nel caso di attività pianificata saranno quelle concordati fra il Comune ed la ditta aggiudicataria.

I tempi di risoluzione si intendono comprensivi di eventuali spostamenti se in caso la problematica contempra un intervento on-site.

In caso di manutenzione correttiva, tutta la componentistica dovrà essere ripristinata **al massimo entro 12 ore lavorative del Comune**, calcolate dal momento dell'individuazione della parte guasta, secondo i tempi definiti nei livelli di servizio sopra specificati. Nel caso che l'hardware dei posti di lavoro necessiti di riparazioni presso i laboratori della società affidataria per la durata superiore a due giorni lavorativi del Comune, dovrà essere fornito analogo hardware in sostituzione, debitamente configurato per il lavoro corrente dell'ufficio, per il periodo necessario al ripristino;

## **F.2 Durata del progetto**

La durata del servizio è di **36** mesi a partire alla data del contratto.

Sono previste le seguenti fasi:

<b><i>Fase 1</i></b> <i>Entro sessanta giorni dall'inizio delle attività</i>	Presenza in carico del servizio e sua attivazione, comprensiva del: <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparazione della infrastruttura per l'erogazione del servizio</li><li>• Attivazione del servizio</li><li>• Relazione</li></ul>
<b><i>Fase 2</i></b>	Attuazione del servizio

## **F.3 Soddisfazione dei servizi erogati**

Il Fornitore dovrà predisporre il sistema di misura del grado di soddisfazione della qualità dei servizi erogati.

Le modalità utilizzate per questa rilevazione saranno riviste una prima volta dopo quattro mesi dall'inizio del servizio e successivamente a fine progetto per prendere atto dell'evoluzione della configurazione hardware, software di base e software applicativo.

In sede di avviamento del servizio il Fornitore dovrà predisporre un sistema di misure concordato con il Comune.

E' facoltà del Comune l'attuazione di idonee iniziative per la verifica dei dati ricevuti dal Fornitore

## 4. GESTIONE DEL PERSONALE.

### **F4.Piani mensili**

Tutte le attività che riguardano l'assistenza operativa in loco, la conduzione del Sistema Informativo e le attività pianificate dovranno essere programmate attraverso Piani mensili concordati con il Comune

Sarà cura del Fornitore, a valle della pianificazione mensile, redigere un rapporto mensile sulle attività pianificate.

### **F.5 Assesment iniziale**

In fase di start up del servizio è richiesto al Fornitore, congiuntamente al Comune, una attività di assesment in cui:

*Il Comune fornirà:*

- I progetti in fase di approvazione e/o approvati che riguardano l'infrastruttura IT;
- Trasferimento del necessario know how per la conduzione del servizio;
- I referenti del Comune per le singole applicazioni;
- Il Responsabile del Servizio del Comune.
- Nel caso che le informazioni non siano disponibili il Fornitore affiancherà il Comune nella loro collezione.

*Il Fornitore dovrà:*

- Verificare le effettive componenti del Sistema Informativo installate;
- Aprire per ogni singola componente un scheda di descrizione e verificare la sua presenza nell'anagrafe cespiti;
- Fare un inventario di tutte le procedure formali e non formali per la gestione del Sistema Informativo;
- Predisporre un repository documentale su cui archiviare tutta la documentazione disponibile;
- Evidenziare malfunzionamenti e criticità presenti;
- Acquisire il know how necessario per la completa gestione del servizio;
- Proporre al Comune eventuali azioni migliorative per la conduzione del servizio.

Quanto sopra indicato è da intendersi esemplificativo e non esaustivo.

A fine dell'attività di assesment il Fornitore dovrà emettere una dettagliata relazione sulle attività effettuata e sullo stato del Sistema Informativo.

## **F6. Chiusura del servizio**

La chiusura del servizio, a conclusione del servizio oggetto del presente Capitolato, interessa tutte le attività necessarie per il trasferimento del know how e della documentazione prodotta al personale nel Comune nella figura del Responsabile del Servizio, qualora decidesse di riprenderlo in carico, o a Fornitore Terzo subentrante.

Tutta la documentazione prodotta durante l'attuazione del servizio è di proprietà del Comune ed il Fornitore si impegna a fornirle, a chiusura dello stesso, su supporto elettronico.

Il Fornitore si deve inoltre impegnare, se richiesto dal Comune, a travasare le chiamate registrate sul sistema di Help Desk su altro sistema di assistenza.

## **F7. Reporting mensile**

Su base mensile il Fornitore consegnerà al Comune un rapporto contenente, al minimo:

- Numero di richieste ricevute nel periodo di osservazione;
- Numero di richieste chiuse positivamente;
- Numero d'interventi che hanno richiesto;
- Distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
- Durata media degli interventi;
- Durata massima e minima degli interventi;
- Livelli di servizio erogati;
- Trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;
- Numero d'interventi che hanno richiesto un processo di escalation.

Il rapporto dovrà anche includere le attività di aggiornamento del software applicativo e del software di base pianificate ed effettuate, con le motivazioni che hanno reso necessario l'aggiornamento.

Il rapporto deve essere consegnato entro i primi 5 giorni del mese successivo al periodo di riferimento.

## **F.8 Riunioni stato avanzamento servizio**

Ogni tre mesi è prevista una riunione sullo stato di avanzamento del servizio nella quale il Fornitore produrrà una relazione sullo stato delle attività in essere, rispetto al piano previsto, sulle eventuali problematiche emerse nell'erogazione del servizio e sulle procedure applicate.

Su iniziativa di ambedue le parti, con comunicazione scritta ed un preavviso di 5 giorni lavorativi, possono essere convocate riunioni straordinarie di SAL con uno specifico ordine del giorno.

## **F.9 Approvazione documentazione**

Durante il corso del progetto, è prevista l'approvazione dei documenti richiesti secondo le modalità di seguito riportate.



<b>Attività</b>	<b>Note</b>
Approvazione del documento	Non vi sono rilievi.
Approvazione con riserva	Nel caso di documentazione incompleta il documento viene approvato parzialmente, a condizione che il Fornitore entro cinque giorni lavorativi si impegni per il suo completamento.
Non accettazione del documento	I Fornitore entro 10 giorni lavorativi si impegna per la riemissione del documento.

Se entro 30 giorni non verranno fatti rilievi i documenti si riterranno approvati.

Su iniziativa dei Responsabile del Servizio del Fornitore e del Comune, a fronte di criticità rilevate potrà con un preavviso di 5 giorni essere convocata una apposita riunione.

#### **Articolo 4**

##### **Responsabilità dell'esecutore del contratto**

1. L'esecutore del contratto deve osservare tutti gli obblighi derivanti dalle leggi e dai regolamenti vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i cui oneri sono a carico dello stesso.
2. L'esecutore del contratto è responsabile per gli infortuni o i danni a persone o cose arrecati all'Amministrazione e/o a terzi per fatto proprio e/o dei suoi dipendenti e/o collaboratori nell'esecuzione del contratto.
3. L'esecutore del contratto è responsabile del buon andamento del servizio e delle conseguenze pregiudizievoli che dovessero gravare sull'Amministrazione in conseguenza dell'inosservanza, da parte dell'impresa o dei dipendenti e/o collaboratori della stessa, delle obbligazioni nascenti dalla stipulazione del contratto.
4. In caso di subappalto, si applica l'art. 105 del D.Lgs. 50/16. Qualora l'appaltatore non trasmetta le fatture quietanziate del subappaltatore entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, la stazione appaltante sospende il successivo pagamento a favore dell'appaltatore.
5. Nell'ipotesi in cui, nel corso dell'esecuzione del rapporto contrattuale, vengano accertate, in capo all'impresa appaltatrice, violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, la stazione appaltante può trattenere fino al 20% sulla fattura.

#### **Articolo 5**

##### **Verifica delle prestazioni e procedure di pagamento.**

1. I servizi acquisiti ai sensi del presente Capitolato sono soggetti a collaudo o ad attestazione di regolare esecuzione intesa ad accertarne la corrispondenza, per quantità e qualità, alle condizioni contrattuali previste. Tali verifiche, a cura della struttura responsabile dell'acquisizione, sono eseguite non oltre due mesi dall'esecuzione del servizio, salvi i casi di particolare complessità del servizio da collaudare.
2. A seguito dell'esito positivo della verifica di cui al comma precedente, il responsabile appone il visto di liquidazione sulla fattura o altro idoneo documento fiscale.

3. Il pagamento del corrispettivo del servizio avverrà ai sensi della normativa vigente.

4. Le spettanze a favore dell'appaltatore verranno corrisposte nel rispetto delle disposizioni di cui al D.M. 10 gennaio 2008 n. 40 sulle "Modalità di attuazione dell'art. 48 bis del Dpr 29 settembre 1973 n. 602, recante disposizioni in materia di pagamenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni".

## **Articolo 6**

### **Clausole penali**

1. E' prevista l'applicazione di penalità per ritardi nell'esecuzione del servizio e per inadempimento contrattuale.

2. Anche nel caso in cui il contratto non preveda espressamente le penali, in conseguenza di ritardo o di inadempimento contrattuale, l'Amministrazione può irrogare, per ogni evento negativo, una penale di ammontare non superiore all'1% dell'importo contrattuale, nei limiti di un importo complessivo massimo non superiore al 10% del valore contrattuale. La penale verrà irrogata mediante comunicazione scritta all'esecutore del contratto a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento e il relativo importo verrà dedotto dai compensi spettanti; ove questi non siano sufficienti, il responsabile procederà all'incameramento, parziale o integrale, della cauzione.

3. Degli inadempimenti fanno prova i processi verbali e le lettere di contestazione sottoscritte dal responsabile.

## **Articolo 7**

### **Recesso unilaterale dal contratto**

1. L'Amministrazione ha il diritto di recedere in qualunque tempo dal contratto, previo il pagamento all'esecutore del contratto delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguite nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino oltre al decimo dell'importo dei servizi e delle forniture non eseguite (art 109, comma 1, D. Lgs. 50/2016).

2. Il decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta, e l'ammontare netto dei servizi e forniture eseguite (art 109, comma 2, D. Lgs. 50/2016).

3. L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione all'esecutore del contratto da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna i servizi o le forniture e ne verifica la regolarità (art. 109, comma 3, D.Lgs. 50/2016).

## **Articolo 8**

### **Risoluzione del contratto**

1. L'amministrazione, fatto salvo quanto previsto ai commi 1,2 e 4 dell'art. 107 D.Lgs. 50/2016, può risolvere il contratto durante il periodo di sua efficacia , se una o più delle seguenti condizioni sono soddisfatte:

a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell'articolo 106 del Dlgs 50/2016;

b) con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c) Dlgs 50/2016 sono state superate le soglie di cui al comma 7 dell'art 106 Dlgs 50/2016; o siano state superate eventuali soglie stabilite dalle amministrazioni aggiudicatrici o dagli enti aggiudicatori; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2, Dlgs 50/2016 sono state

superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);

c) l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1 Dlgs 50/2016, e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto, (per quanto riguarda i settori speciali avrebbe dovuto essere escluso a norma dell'articolo 136, comma 1, secondo e terzo periodo D. Lgs. 50/2016);

d) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del D.Lgs. 50/2016 (*art. 108 comma 1 Dlgs 50/2016*).

2. La stazione appaltante deve risolvere il contratto (art 108, comma 2, D.Lgs 50/2016), durante il periodo di efficacia dello stesso, qualora:

a) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;

b) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 Dlgs 50/2016.

3. Si applicano le disposizioni di cui all'art.108, cit., commi 3 e seguenti.

## **Articolo 9**

### **Vicende soggettive dell'esecutore del contratto**

1. In caso di morte del prestatore, se impresa individuale, ovvero di estinzione della società, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto ovvero concordare con gli eredi o i successori la continuazione dello stesso.

2. Le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi ai soggetti esecutori di contratti pubblici non hanno singolarmente effetto nei confronti di ciascuna stazione appaltante fino a che il cessionario ovvero il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia proceduto nei confronti di essa alle comunicazioni previste dall'articolo 1 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 maggio 1991, n. 187 e non abbia documentato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti dal codice.

3. Nei sessanta giorni successivi l'Amministrazione può opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, laddove, in relazione alle comunicazioni di cui al comma 1, non risultino sussistere i requisiti di cui all'articolo 10-sexies della legge 31 maggio 1965, n. 575, e successive modificazioni.

4. Ferme restando le ulteriori previsioni legislative vigenti in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i sessanta giorni di cui al comma 3 senza che sia intervenuta opposizione, gli atti di cui al comma 2 producono, nei confronti dell'Amministrazione, tutti gli effetti loro attribuiti dalla legge.

5. Le disposizioni di cui ai commi che precedono si applicano anche nei casi di trasferimento o di affitto di azienda da parte degli organi della procedura concorsuale, se compiuto a favore di cooperative costituite o da costituirsi secondo le disposizioni della legge 31 gennaio 1992, n. 59, e

successive modificazioni, e con la partecipazione maggioritaria di almeno tre quarti di soci cooperatori, nei cui confronti risultino estinti, a seguito della procedura stessa, rapporti di lavoro subordinato oppure che si trovino in regime di cassa integrazione guadagni o in lista di mobilità di cui all'articolo 6 della legge 23 luglio 1991, n. 223.

## **Articolo 10**

### **Proroga**

Prima della scadenza del relativo contratto, nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del contraente, l'Amministrazione si riserva la facoltà di prorogare il contratto nella misura strettamente necessaria per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle procedure di gara ( art. 106, comma 11, D.Lgs. 50/2016).

## **Articolo 11**

### **Cessione dei crediti**

1. Le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52 sono estese ai crediti verso l'Amministrazione derivante dal contratto di appalto. La cessione di crediti può essere effettuata a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti di impresa.

2. Ai fini della sua opponibilità all'Amministrazione, la cessione di crediti deve essere stipulata mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e deve essere notificata all'Amministrazione medesima.

3. La cessione di crediti è efficace e opponibile all'Amministrazione ove questa non la rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quindici giorni dalla notifica della cessione.

4. In ogni caso, l'Amministrazione cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

## **Articolo 12**

### **Divieto di cessione del contratto e subappalto**

1. Il soggetto affidatario del contratto è tenuto a eseguire in proprio i servizi oggetto dello stesso. Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, salvo quanto previsto nell'articolo 9 del presente Capitolato.

2. Tutte le prestazioni sono subappaltabili in misura comunque non superiore al 30% dell'importo complessivo del contratto.

3. I soggetti affidatari dei contratti possono affidare in subappalto i servizi e le forniture compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante purchè:

a) tale facoltà sia prevista dal bando di gara anche limitatamente a singole prestazioni (art.105, comma 4, lettera a) D.Lgs 50/2016);

b) all'atto dell'offerta abbiano indicato i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che intendono subappaltare (art.105, comma 4, lettera b) D.Lgs 50/2016);

c) il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art 80 D.Lgs 50/2016 (art 105 comma 4 lettera c) D.Lgs 50/2016).

4. Si applicano le disposizioni di cui all'art.105, cit., commi 7 e seguenti.

### **Articolo 13**

#### **Foro competente**

1. Tutte le controversie eventualmente insorgenti tra le parti in rapporto al contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, adempimento e risoluzione, saranno di competenza, in via esclusiva, del Foro di Roma.

### **Articolo 14**

#### **Tutela dei dati personali**

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si informano i concorrenti che i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per il perfezionamento della presente procedura, per l'attuazione dei rapporti contrattuali con l'aggiudicatario, per gli adempimenti contabili e fiscali.

I dati possono essere trattati sia in forma cartacea sia in forma elettronica nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, riservatezza e nel rispetto di tutte le misure di sicurezza prescritte.

I dati personali raccolti possono essere comunicati a Enti o Istituzioni in adempimento di quanto prescritto dalla normativa.

I dati giudiziari sono trattati ai sensi dell'autorizzazione n. 7/2013 recante "Autorizzazione al trattamento dei dati giudiziari da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici" del Garante della Protezione dei Dati Personali.

I dati raccolti sono soggetti alle forme di pubblicità prescritte dalle vigenti norme in materia di procedimenti amministrativi e di contratti pubblici.

Il conferimento dei dati ha carattere obbligatorio per la partecipazione alla presente procedura. La mancanza o l'incompletezza dei dati non consente di dar corso alla presente procedura e non consente l'ammissione del concorrente alla stessa.

Il trattamento dei dati personali avverrà in conformità a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679. Si precisa che:

a. i dati conferiti verranno trattati con o senza l'ausilio di mezzi elettronici dal personale all'uopo incaricato della Città Metropolitana di Roma Capitale e dell'Amministrazione di appartenenza del R.U.P.;

b. il trattamento dei dati sarà finalizzato all'espletamento della procedura per l'affidamento di appalti nonché per eventuali finalità statistiche;

c. il titolare del trattamento è la Città metropolitana di Roma Capitale, con sede in Via IV Novembre, 119/A – 00187 Roma;

d. il responsabile del trattamento è il Direttore dell'U.C. Sviluppo Strategico e Coordinamento del Territorio Metropolitano, con sede in Viale Giorgio Ribotta, 41/43 – 00144 Roma.

Il legale rappresentante dell'impresa concorrente, sottoscrivendo l'istanza di ammissione allegata al presente Disciplinare, fornisce altresì il proprio consenso al trattamento dei dati comunicati,

limitatamente alle finalità dianzi specificate.

## **Articolo 15**

### **Protocollo di legalità**

1. Il contraente appaltatore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla stazione appaltante e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditori, degli organi sociali o dirigenti di impresa.

Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art.1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitano funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art.317 del c.p.

2. La stazione appaltante si impegna ad avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'art 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 -bis c.p., 319-ter c.p.,319 - quater c.p., 320 c.p. ,322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p.

## **Articolo 16**

### **Norma di rinvio**

1. Per quanto non sia specificamente contenuto nel presente Capitolato, nel Bando di gara e nel Disciplinare di gara, si fa riferimento alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

**DOTT.SSA GELTRUDE MONTI**