



Comune di Genzano di Roma

**Fornitura di un Servizio di Outsourcing  
del sistema informatico comunale**

**CAPITOLATO TECNICO**

## Indice generale

Acronimi /Definizioni .....	3
.....	3
Società appaltante .....	3
Premessa.....	4
1. Oggetto dell'appalto .....	4
2. Il servizio di help desk e l' assistenza .....	7
2.1 Servizio di Help Desk .....	7
2.2 Assistenza e manutenzione .....	7
2.2.1 Assistenza operativa .....	7
2.2.2 Assistenza sul software.....	8
2.3 Documentazione tecnica .....	8
2.4 Attività pianificate e programmate .....	9
2.5 Assistenza alla rete .....	9
3. Fornitura di stampanti aziendali multifunzione di rete e di prodotti per la stampa .....	9
3.1 Criteri ambientali minimi .....	11
4. Servizi e forniture telematiche, di sicurezza e di supporto operativo .....	11
4.1 Posta Elettronica .....	11
4.2 Antivirus Server e Client.....	12
4.3 Gestione dei Backup .....	12
4.4 Materiale vario.....	12
4.5 Servizi accessori .....	12
5. La privacy .....	12
6. L' Infrastruttura tecnologica dell'Ente .....	13
6.1 Virtual Machines.....	14
6.2 Sistema di backup .....	15
6.3 Sistema di inventario .....	16
7. Sedi comunali .....	17
8. Le stazioni di lavoro .....	18
9. Gli ambienti applicativi .....	18
10. Processo di gestione dell' help desk.....	19
10.1 Help desk di secondo livello .....	20
10.2 Escalation.....	20
11. Condizioni, tempi e modalità' di fornitura del servizio .....	21
11.1 Help-desk e Assistenza .....	21
11.2 Accesso remoto.....	21
11.3 Assistenza in loco.....	21
11.4 Livelli di servizio .....	22
12. La società e le figure professionali impiegate .....	23
12.1 Responsabile del servizio:.....	23
12.2 Tecnico sistemista.....	24
13 Durata del progetto .....	24
14. Soddisfazione dei servizi erogati .....	24
15. Gestione del personale .....	25
16. Piani mensili.....	25
17. Assessment iniziale .....	25

18. Chiusura del servizio.....	26
19. Reporting mensile .....	26
20. Riunioni stato avanzamento lavori .....	26
21. Approvazione documentazione.....	27
22. Importo dell' appalto e durata del contratto .....	27
23. Forma dell'appalto e modalità' di aggiudicazione .....	28
24. Applicazioni delle disposizioni sulla privacy .....	28
25. Pagamenti.....	29
26. Oneri a carico del fornitore.....	29
27. Clausola sociale.....	29
28. Penalità per inadempimenti contrattuali e risoluzione del contratto .....	30
29. Interferenze sui luoghi di lavoro .....	30
30. Assicurazioni e garanzie .....	31
31. Divieto di cessione del contratto o subappalto.....	31
32. Cauzione definitiva.....	31
33. Controlli.....	32
34. Controversie .....	32
35. Protocollo di legalità.....	32
36. Incompatibilità .....	33
37. Disposizioni finali .....	33

### **Acronimi /Definizioni**

<b>Acronimo</b>	<b>Titolo</b>
Fornitore	Azienda Appaltante
Comune	Comune di Genzano di Roma
SLA	Service Level Agreements
PdL	Posti di lavoro informatici (Pc e Stampante)

### **Società appaltante**

Nome: Comune di Genzano di Roma  
 Sede legale: via I. Belardi, 81 – 00045 Genzano di Roma  
 Codice fiscale: 02242320584  
 Tel. 06 93711  
 pec: protocollo@comunegenzanodiromapec.it  
 Sito internet: <https://www.comune.genzanodiroma.roma.it/>

## Premessa

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.

### 1. Oggetto dell'appalto

L'Amministrazione intende esternalizzare il servizio di gestione del proprio sistema informatico attuando una forma di outsourcing in modalità certificata ISO 20000-1 ed ISO 27001. L'Amministrazione ha quindi deciso di procedere con il presente appalto per selezionare un fornitore al quale affidare, per un periodo indicato all'art. 3 del presente capitolato, i Servizi di Gestione del Sistema Informativo quali la conduzione del CED, la progettazione ed evoluzione dei Sistemi Informativi, il supporto e la progettazione della Transizione al Digitale, la gestione del parco applicativo esistente e l'assistenza, tramite i servizi di help-desk e di assistenza in loco, agli utenti del Sistema Informativo. Data l'importanza di tutto ciò, l'efficienza e i livelli di qualità richiesti in modo inderogabile, l'Ente intende avvalersi esclusivamente di aziende certificate ISO 20000-1 ed ISO 27001 per la gestione di sistemi IT.

Oggetto dell'appalto è pertanto il servizio di gestione – assistenza, supporto, sviluppo tecnico e progettuale, direzione degli interventi dell'evoluzione per il sistema informatico (comprensivo di reti informatiche e telefoniche) applicato all'attività comunale, così come meglio formulato nel presente capitolato, quale attività minima richiesta e così come sviluppato ed ampliato nell'offerta tecnica del Contraente aggiudicatario, accettata dalla Stazione Appaltante con il provvedimento di aggiudicazione. In particolare dovranno essere garantite le seguenti macro linee di attività (attività minime non esaustive), definite negli paragrafi successivi:

La soluzione ricercata investe diversi ambiti:

- servizio di supporto alla definizione dell'evoluzione del sistema informatico e sicurezza informatica e attività inerente alla realizzazione di proposte progettuali di evoluzione informatica con eventuale e successiva definizione del dettaglio, concordata con il Responsabile del settore. Successiva realizzazione del progetto sino all'avvenuta messa in opera. Eventuale assistenza informatica sulla soluzione attuata
- supporto tecnico e progettuale al Responsabile Transizione al Digitale nell'ambito di applicazione del Piano Triennale ITC e supporto ai Responsabili di servizio in merito all'applicazione del quadro normativo di riferimento per IT pubblico
- supporto tecnico e assistenza per la redazione di atti amministrativi di natura informatica e acquisti beni e strumentazione informatica - assistenza nelle relazioni con AGID, con fornitori di beni e servizi inerenti i sistemi informatici e telematici
- redazione atti di pianificazione e programmazione comunale concernenti la digitalizzazione dell'attività comunale
- studio, analisi e dimensionamento di nuove soluzioni informatiche in linea con gli obiettivi dell'Amministrazione

- gestione server fisici e virtuali e dei relativi sistemi operativi e software di base e data base, inclusa la gestione della continuità di funzionamento
- individuazione di eventuali architetture o soluzioni tecnologiche alternative per la gestione complessiva dell'attività informatica comunale e formulazione di proposte/progetti
- gestione della rete fisica di trasmissione dati, degli apparati di rete e dei relativi software e definizione delle prospettive di sviluppo del sistema gestione della fonia e dei rapporti con fornitori di connettività - e individuazione delle linee evolutive in tali ambiti - gestione della sicurezza dei dati e dell'intera rete comunale in applicazione della normativa vigente; definizione e mantenimento delle policy di sicurezza in particolare mediante la gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale (es: firewall, VPN), dell'antivirus/anti malware
- valutazione tecnica dei software gestionali in uso o da acquisire
- gestione dei software applicativi in uso  
supporto agli utenti per la soluzione di malfunzionamenti e/o criticità
- identificazione, analisi e risoluzione problematiche che possono verificarsi sulle infrastrutture server esistenti - attività di gestione e progettazione sistemi di rete e comunicazione
- Gestione apparati informatici quali router, switch, firewall e dispositivi di trasmissione wireless - monitoraggio e messa a punto delle postazioni e revisione periodica del sistema, supporto backup e ripristino dati
- gestione e monitoraggio delle scadenze delle licenze software e dei contratti di manutenzione in ambito IT
- formazione continua del personale in materia di sicurezza informatica, accorgimenti e corretto utilizzo dei programmi - creazione di report periodici a supporto dell'attività di monitoraggio dei progetti - estrazione di informazioni dai data base aziendali secondo le specifiche richieste - addestramento del personale su richiesta dell'Amministrazione
- 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. E' una funzione dedicata di Help Desk per la segnalazione e la immediata risoluzione dei problemi riscontrati, sia hardware che sistemistici, nonché per la riparazione dei guasti tecnici e di sistema.
- 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:

- 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.

- 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.
- 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.
- Supporto gestione accordi quadro/convenzione negli acquisti inerenti l'attività dell'Ente.

Di seguito un maggiore dettaglio dei servizi e delle forniture richieste

## **2. Il servizio di help desk e l' assistenza**

### **2.1 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.

### **2.2 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.

### **2.2.1 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.

### **2.2.2 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'installazione sui sistemi del Comune.

### **2.3 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.

### **2.4 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

## 2.5 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

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

Attualmente sono in uso, nell'ente n. 11 multifunzione e 3 stampanti da tavolo:

Marca e Modello	S/N	B/N	A colori
Sharp MX-3061S	1515814Y0 0		X
Sharp MX-M3071S	250078920 0	X	
Brother MFC-L6900DW		X	
Brother MFC-L6900DW		X	
Brother MFC-L6900DW		X	
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48679	X	
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48721	X	
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK49777	X	

TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48765	X
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48724	X
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48744	X
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK49840	X
Kyocera Taskalfa 451i	-	X
Samsung K3250NR		X

Per una parziale integrazione del parco macchine viene richiesta la fornitura di N 1 stampante multifunzione B/N

Di seguito le caratteristiche minime previste per la multifunzione:

### Tipologia n.1

- Velocità di stampa 30ppm;
- Formati di stampa: A5/A4/A3
- Capacità carta: n.2 cassette da 500 fogli cadauno + Bypass 100
- Fronte retro integrato
- ADF
- Sicurezza e riservatezza: Rilascio stampe tramite PIN standard
- OCR Integrato
- Display LCD touchscreen
- Stampa diretta da USB da Microsoft Word
- Risoluzione di stampa: 600x600
- Efficienza energetica: Consumo energetico ridotto Modalità di risparmio energetico e certificazioni come Energy Star + Modalità sleep: Funzione che riduce il consumo di energia quando la multifunzione è inattiva.
- Ethernet: 10/100/1000
- Formati File: TIFF, PDF, PDF/A, criptato PDF, PDF compresso\* 8 8 , xps, PDF ricercabile, Microsoft @ Office (pptx, xlsx, docx), text (TXT), rich text (RTF)
- Destinazione scansione Scan to e-mail, desktop, FTP server, cartella di rete (SMB), memoria USB, HDD
- Risoluzione di scansione: fino a 1.200 x 1.200 dpi
- Scansione Bianco e nero ed a colori
- Driver per Microsoft Windows server 2012 R2

In funzione del punto di installazione, la stampante dovrà essere dotata di cavo di rete, 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.

I toner della nuova multifunzione e delle seguenti multifunzioni

<b>Marca e Modello</b>	<b>S/N</b>	<b>B/N</b>	<b>A colori</b>
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48679	X	
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48721	X	
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK49777	X	
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48765	X	

TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48724	X
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK48744	X
TOSHIBA e-STUDIO2518A	CZHK49840	X
Kyocera Taskalfa 451i	-	X
Samsung K3250NR		X

dovranno essere forniti ed installati dalla Ditta vincitrice.

La media mensile delle copie effettuate dalle singole stampanti è 2851.

L'operatore dovrà garantire la manutenzione delle stampanti sopra citate.

### **3.1 Criteri ambientali minimi**

La Stazione Appaltante vuole avviare un processo virtuoso per organizzare i servizi di stampa riducendo al minimo gli impatti ambientali legati alle esigenze di stampa e copia anche nell'operatività quotidiana, ed ove opportuno, l'utilizzo della modalità di stampa a ridotto consumo di toner o inchiostro e la stampa a colori solo laddove strettamente necessario, favorendo:

- l'uso dell'anteprima di stampa,
- la stampa e copia fronte/retro,
- la stampa multi pagina,
- la stampa in draft;

Il dispositivo offerto dovrà attenersi ai criteri ambientali minimi previsti nei decreti del 17 ottobre 2019 "Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce toner e a getto di inchiostro; criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio integrato di ritiro di cartucce di toner e a getto di inchiostro esauste" e "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di stampa gestita; l'affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio".

Il modello offerto dovrà essere conforme ai requisiti di efficienza energetica previsti dallo schema di etichettatura ENERGY STAR, in particolare alla versione 3.0 (o ultima versione vigente) del disciplinare tecnico riferito alle attrezzature per immagini, rilevati con i metodi di prova. Nonché disporre dell'etichetta EPEAT per rispondere ai criteri di rispetto ambientale previsti dal Global Electronics Council. Il dispositivo deve supportare l'uso della carta riciclata al 100% conforme alle specifiche tecniche dichiarate per la macchina e conforme ai requisiti della norma tecnica EN 12281, ciò anche in caso di stampa/copia in modalità fronte retro automatica.

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

### **4.1 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. 20MB ,

tenendo presente che dovranno essere mantenuti gli indirizzi delle caselle istituzionali già personalizzati e garantire la portabilità di tutti i contenuti.

## **4.2 Antivirus Server e Client**

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

## **4.3 Gestione dei Backup**

In considerazione dell'aumento dell'estensione dei Data Base gestiti nell'Ente durante gli ultimi anni, e' necessario implementare una strategia di backup per tutti i server attualmente coinvolti nell'erogazione del servizio e quelli che si andranno ad ampliare e/o a installare con acquisti futuri.

Si richiede, quindi di fornire un modello di backup per le stazioni di lavoro interne e per quelli delle sedi periferiche con accentramento dei dati all'interno del CED che tenga conto anche di una eventuale predisposizione di una procedura di congelamento cartaceo e/o di gestione documentale dell'archivio.

## **4.4 Materiale vario**

Si richiede, inoltre, la fornitura di n. 1 UPS Server da 6000 VA/4200W.

## **4.5 Servizi accessori**

Dovrà essere garantita la reperibilità telefonica il sabato mattina dalle ore 8,30 alle ore 12,30 con eventuale intervento in loco entro un'ora dal malfunzionamento segnalato. – Dovrà inoltre essere garantita la reperibilità telefonica e/o in presenza in caso di eventi particolari o straordinari (quali ad esempio: tornate elettorali, Consigli Comunali)

## **5. 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 e nel regolamento generale sulla protezione dei dati in sigla RGPD, ufficialmente regolamento n. 2016/679 .

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.

Sarà cura delle ditte partecipanti presentare, in sede di offerta tecnica, un apposito piano di organizzazione che ricomprenda le modalità di svolgimento delle attività sopra descritte e delle altre ritenute necessarie a coprire tutti gli obblighi di legge per protezione e lavorazione dei dati nella P.A. e le eventuali forniture hardware e software a base delle stesse.

## 6. L' Infrastruttura tecnologica dell'Ente

L'Infrastruttura Tecnologica del Comune di Genzano di Roma 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 esterna, 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 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 "Community edition", che consente il backup dei dati e di tutte le macchine virtuali dell'Amministrazione.

Le postazioni di lavoro del Comune sono tutte:

- HP Pro Mmini 260 G9 Desktop PC (Intel i5, 8GB, 256GB) Benq GW 2480 Microsoft Windows 11 PRO
- Gruppo di Continuità APC Backup UPS 500 o Vultech 650VA

HOSTNAME	SERVIZIO	OS
GENHV01	Host Hyper-V Server	Windows Server 2012R2
GENHV02	Host Hyper-V Server	Windows Server 2012R2
GENLOG01	Linux Syslog Server	CentOS 7
GENMON01	Linux Nagios Server	CentOS 7
GENNAS01	Qnap Storage	QTS434
GENqnap	Qnap Storage	QTS434
GENDC02	Domain Controller	Windows Server 2012R2
GENDC01	Domain Controller	Windows Server 2012R2
GENFS01	File Server	Windows Server 2012R2
veeamconsole	Backup Console	
GENPRTWDS01	Print Server - WDS Server	Windows Server 2012R2

## 6.1 Virtual Machines

Le virtual machines implementate su GENHV01 sono:

- GENDC02 Domain Controller
- GENFS01 File server
- GENMON01 Monitoraggio (CheckMK)

Le virtual machines implementate su GENHV02 sono:

GENDC01 Domain Controller  
GENPRTWDS01 Print Server

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  
GENDC02 servizi erogati AD - DNS

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

## 6.2 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
GENHV02	GENDC01 - GENPRTWDS01	Job1 > Job2

## 6.3 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 Hot-fix.
- 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 automatica 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	...	...	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-03-22 11:46:53	...	...	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-31 15:36:46	...	...	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-04-26 12:23:17	...	...	Microsoft Windows 10 Pro	8192	2933	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-02-02 01:10:27	...	...	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	4096	2327	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-31 11:55:23	...	...	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	131072	2100	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-06-01 08:43:13	...	...	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	8192	2100	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-31 08:14:52	...	...	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	✕
<input type="checkbox"/>	NA	2018-05-30 09:17:29	...	...	Microsoft Windows 10 Pro	2048	2933	✕

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



## 7. Sedi comunali

N.	Indirizzo	Tipologia sito (es. Ufficio, Scuola, Farma- cia, altro)	Lan Network	Piano indiriz- zamento IP LAN Router IP Master
1a	Via Italo Belardi, 81	Palazzo Comunale (Server CED)	10.0.1.0/24	10.0.1.246
1b	Via Italo Belardi, 81	Palazzo Comunale (Rete dipendenti)	10.10.150.0/24	
1c	Via Italo Belardi, 81	Palazzo Comunale (WiFi Ospiti)	10.10.160.0/24	
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
5	Piazzale Sforza Cesarini /Via Scalo- ni	Palazzo Sforza Ce- sarini	10.0.21.0/24	10.0.21.1
6	Via Palmiro Togliatti, 3 ex attività formative	Ufficio	10.0.6.0/24	10.0.6.1
7	Via San Carlino 13	asilo nido	10.0.22.0/24	10.0.22.1
8	Via Sicilia, 13 e non civico 1	protezione civile	10.0.16.0/24	10.0.16.1
9	Via Tevere	asilo nido	10.0.23.0/24	10.0.23.1
10	Piazza Tommaso Frasconi, 19	punto informazioni turistiche	10.0.10.0/24	10.0.10.1
11	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
13	Via Emilia Romagna, 134	farmacia comunale n.3	10.0.14.0/24	10.0.14.1
14	Piazza Dante Alighieri, 3 (non Via V. Veneto) Truzzi	scuola Truzzi	10.0.9.0/24	10.0.9.1
15	Via Fausto Gullo, 2 scuola Frazione Landi (Garibaldi)	scuola Frazione Landi	10.0.20.0/24	10.0.20.1
16	Largo Puglia 2	scuola Manzoni	10.0.5.0/24	10.0.5.1
17	Via della Selva, 1 (non n.151) Il Cir- colo Marchesi	scuola Marchesi	10.0.7.0/24	10.0.7.1
18	Via De Amicis 12	scuola Garibaldi	10.0.17.0/24	10.0.17.1
19	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 Pa- scoli	scuola Pascoli	10.0.19.0/24	10.0.19.1

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

## 8. 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 11 professional 64bit
- Adobe Acrobat Reader DC
- Microsoft EDGE come Browser predefinito, ma vengono installati di default anche Mozilla Firefox e Google Chrome.
- Thunderbird (posta)
- Sw Firma digitale Firma4ng
- L'ultima versione di LibreOffice
- Bitdefender Cloud
- Java 1.8.131 32bit (Fondamentale per il Sicr@Web)
- ShareX (per gli stampa schermo)
- PeaZip (per la gestione degli archivi compressi)
- Xournal++ (gestione e compilazione dei PDF)
- VLC (Video e audio)
- ImageGlass / nomacs (per la gestione e visualizzazione delle immagini)
- Anydesk (Assistenza remota) ma sono iniziati esperimenti con RustDesk
- NAPS2 (trasformazione dei PDF in PDF/a)

La filosofia di base, nella sua semplicità operativa, è quella di scegliere prodotti Open Source affidabili e nel caso non siano disponibili delle soluzioni valide, utilizzare il corrispettivo Closed Source.

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 alle stampante inkjet sono presenti stampanti ad aghi nell'ufficio Anagrafe, Stato civile Certificazione ed Elettorale.

## 9. Gli ambienti applicativi

Il Comune utilizza la suite di prodotti Maggioli Spa di tipo SAAS e prodotti presenti su piattaforme web.

Di seguito i prodotti software con interfaccia windows:

- Make2Win - Gestione Paghe in uso ufficio del Personale Saga s.r.l.
- SicraWeb Cloud (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
- 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.
- SUE Halley
- Cimitero Cedepp

Il Comune per la parte dei servizi digitali utilizza una soluzione in riuso denominata “Città Facile Platform”, seguendo il percorso raccomandato nel cap. 2.5 delle medesime Linee Guida <https://docs.italia.it/italia/developers-italia/lq-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/stabile/acquisizione-software/macro-fase-2-analisi-delle-soluzioni-a-riuso-delle-pa-e-delle-soluzioni-open-source.html>; la soluzione Città Facile Platform, individuata all’interno del catalogo di soluzioni in riuso di terze parti, è erogata su Cloud denominato “Nivola” secondo il modello PaaS (Platform as a Service) pubblicato sul [catalogo Developers Italia](#).

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

I sistemi Make2Win - Gestione Paghe in uso ufficio del Personale Saga s.r.l e SicraWeb Cloud nel corso del 2025 saranno sostituiti da Sicra Web EVO.

## 10. Processo di gestione dell’ help desk

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 al minimo 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 chiamate 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.

### **10.1 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 cause 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.

### **10.2 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.

## 11. Condizioni, tempi e modalità' di fornitura del servizio

### 11.1 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.

### 11.2 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.

### 11.3 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. 2.2. (Assistenza e manutenzione), par 2.4 (Attività pianificate e programmate) e par 2.5 (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 11.4.

Il supporto sul software di cui al paragrafo 2.2.2.(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 esperienze di analisi e programmazione di software per Enti Locali, oppure attraverso gestioni tecniche degli applicativi software presso i Comuni, Citta' 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.

#### 11.4 Livelli di servizio

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

Richieste di Assistenza	Descrizione
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:

RICHIESTE DI ASSISTENZA	TIPOLOGIA DI LIVELLO	SLA
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;

## 12. La società e le figure professionali impiegate

Le aziende che partecipano alla gara dovranno essere certificate ISO 9001 e Iso 27001

La società aggiudicataria , al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà comunicare un Responsabile del Servizio.

La società aggiudicataria deve impegnarsi, nei limiti imposti dall'esecuzione del contratto secondo i principi di buona fede, a mantenere inalterato il gruppo di lavoro ed in caso di forza maggiore o per cause non imputabili alla stessa società fornitrice, a sottoporre a questo Comune la lista di nominativi di pari capacità ed esperienze professionali su cui il Comune si riserva il suo insindacabile gradimento

Nell'ambito dell'offerta, è richiesta la presentazione di brevi Curricula delle figure professionali che hanno un ruolo di responsabilità nel gruppo di progetto del Fornitore, con particolare riferimento alle figure dei tecnici di sistema, del responsabile, del referente software le cui caratteristiche minime sono state già descritte nel paragrafo 13.

I requisiti minimi delle altre figure comprendono:

### 12.1 Responsabile del servizio

- Certificazione in Project Management PMP/PRINCE2
- Certificazione ITIL Expert

Figura esperta nella conduzione e gestione dei servizi. Conoscenza approfondita di metodologia ITIL e sua applicazione sui progetti. Comprovata esperienza in servizi analoghi e complessi.

Ha esperienza di almeno 5 anni nelle seguenti attività:

- Capacità di analisi e sintesi delle esigenze del cliente
- Capacità di progettazione ed implementazione di attività e progetti a medio/lungo termine
- Analisi dei dati
- Conoscenza della Pubblica Amministrazione e delle relative convenzioni CONSIP e MEPA
- Gestione dello staff
- Conduzione di SAL

- Gestione e collaborazione con i fornitori terzi

## 12.2 Tecnico sistemista

- Certificazione Microsoft MCSE Cloud Platform and Infrastructure
- Certificazione Microsoft MCSE Productivity
- Certificazione ITIL v4

Figura esperta nella gestione dei sistemi informativi, nella sicurezza informatica e nella configurazione di server.

Conosce approfonditamente i sistemi operativi Windows Server e Linux ed ha una buona conoscenza della componente network.

Esperienza di almeno 5 anni nelle seguenti attività:

- installazione, configurazione e gestione di sistemi operativi Windows e Linux;
- configurazione e gestione dei servizi di DHCP, DNS, AD, DFS, Terminal Server, IIS;
- installazione e configurazione di server blade o rack, per servizi ad alta affidabilità (RAID, Network Teaming, etc.);
- gestione di apparati di sicurezza.

## 13 Durata del progetto

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

Sono previste le seguenti fasi:

<p><b>Fase 1</b> <i>Entro sessanta giorni dall'inizio delle attività</i></p>	<p>Presenza in carico del servizio e sua attivazione, comprensiva del:</p> <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>
<p><b>Fase 2</b></p>	<p>Attuazione del servizio</p>

## 14. 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

### **15. Gestione del personale**

Il Fornitore all'inizio dell'attività dovrà comunicare al Comune il personale assegnato ai diversi servizi previsti all'interno del contratto. Il Comune si riserva di verificare le conoscenze e le competenze delle figure professionali assegnate ai diversi servizi e potrà, a proprio insindacabile giudizio, richiedere la sostituzione nel caso in cui una persona non abbia i requisiti per una certa posizione specifica.

E' a carico del Fornitore provvedere all'aggiornamento del proprio personale al modificarsi del parco tecnologico del Comune in termini di hardware, software di base, software di produttività individuale ed applicativi istituzionali.

### **16. 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.

### **17. Assessment 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 una 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 assessment il Fornitore dovrà emettere una dettagliata relazione sulle attività effettuata e sullo stato del Sistema Informativo.

### **18. 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 migrare le anagrafiche dei ticket registrati sul sistema di Help Desk su altro sistema di assistenza.

### **19. Reporting mensile**

Su base mensile o in maniera estemporanea all'insorgere di particolari esigenze, 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.

### **20. Riunioni stato avanzamento lavori**

Ogni tre mesi è prevista una riunione sullo stato avanzamenti lavori del servizio nella quale il Fornitore produrrà una relazione sullo stato delle attività in essere, rispetto al piano previsto, sulle eventuale 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.

## 21. Approvazione documentazione

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

Attività	Note
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 del 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.

## 22. Importo dell' appalto e durata del contratto

L'appalto decorre dalla data contrattuale stabilita per l' effettivo inizio del servizio per il totale di **anni 3 (tre)** , salvo in ogni caso, l'insindacabile facoltà dell'Amministrazione Comunale di risolvere in qualsiasi momento il contratto nei casi stabiliti all'art. 30 del presente capitolato;

Nessuna indennità o rimborsi sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della disdetta.

In ogni caso, se allo scadere del termine naturale previsto per il contratto, la committente non avrà ancora provveduto ad aggiudicare il servizio per il periodo successivo, la Ditta e' obbligata continuare la prestazione , alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza,

L' importo presunto per l'intera gestione triennale del servizio, è pari, per ogni anno, ad € € **59.496,42** IVA esclusa:

Il totale dell' importo a base d' asta per i tre anni, pertanto, e' pari a € **176.750,79** IVA esclusa comprensivi di oneri di sicurezza non soggetti a ribasso, definiti in totali, per i tre anni, € 450,00;

Il Comune si riserva la facoltà, in relazione al dettato dell'art. 120, comma 10 del D.Lgs. n. 36/2023 , della proroga contrattuale, a beneficio dell'affidatario iniziale, secondo quanto previsto nel presente capitolato posto alla base dell'affidamento in oggetto e nel rispetto della disposizione sopra richiamata, per la gestione del medesimo servizio, alle medesime condizioni, per un ulteriore anno, per l' importo, pertanto, di ulteriori € **59.496,42** IVA esclusa.

In ogni caso, se allo scadere del termine naturale previsto per il contratto, la committente non avrà ancora provveduto ad aggiudicare il servizio per il periodo successivo, la Ditta e' obbligata continuare la prestazione , alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza. E' previsto, infatti, il ricorso alla proroga tecnica per il periodo massimo di sei mesi, per l' importo presuntivo di € **29.748,21** oltre IVA di legge.

Ai sensi dell'art. 14 del d.lgs 36/2023 e s.m.i., pertanto, il valore complessivo dell'appalto e' pari a € **237.985,68** oltre iva di legge comprendendo in esso:

- l'importo per il triennio di € **178.489,26** oltre IVA di legge
- importo dovuto per l'eventuale rinnovo contrattuale pari a € **59.496,42** oltre IVA di legge, al netto della eventuale proroga tecnica di cui all'art. 120, comma 11 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

Gli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso sono pari a € **450,00**

L'importo massimo che la S.A. potrà corrispondere all'aggiudicatario è come sopra indicato salvo eventuali contribuzioni ulteriori in corso di esecuzione per ulteriori aumenti delle prestazioni richieste nei limiti di legge.

La spesa è finanziata con le disponibilità del bilancio dell'Ente.

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).

Tali clausole devono essere espressamente approvate, ai sensi dell'art. 1341 del C.C. dall' I.A.

### **23. Forma dell'appalto e modalità' di aggiudicazione**

L'aggiudicazione del servizio di cui al presente appalto avverrà secondo le norme, i termini, le modalità e le condizioni definite all'interno del disciplinare di gara, del bando di gara e del presente capitolato.

Il presente appalto verrà aggiudicato all'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli art. 108 comma 2 del D.lgs n. 36/2024.

I criteri di aggiudicazione sono definiti nel disciplinare e nel bando di gara.

L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, la facoltà insindacabile di non convalidare i risultati della gara per irregolarità formali e per motivi d'opportunità.

### **24. Applicazioni delle disposizioni sulla privacy**

L'Appaltatore ha l'obbligo, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Amministrazione, di mantenere riservati, per tutta la durata del contratto medesimo e per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente contratto, nonché quelli relativi alle attività svolte dall'Amministrazione di cui sia, comunque, venuto a conoscenza nel corso di esecuzione del contratto stesso. L'obbligo di cui al precedente comma si estende a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni ed i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli ob-

blighi di riservatezza di cui al primo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto.

Il Fornitore è tenuto al rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679 in materia di protezione dei dati personali "GDPR" e di quanto previsto dal T.U. d.lgs. 196/2003.

## **25. Pagamenti**

Il pagamento delle prestazioni avverrà, di norma, entro 30 giorni dalla data della presentazione della fattura da depositare con cadenza mensile

L' appalto verrà compensato a corpo.

Il credito dell' appaltatore sarà determinato su base mensile, dividendo l'importo totale di contratto per il numero di mesi dell' appalto (36). Agli importi così ottenuti saranno aggiunti gli importi mensili per eventuali maggiori forniture richieste dal Comune.

Il Comune verificherà mensilmente la quantità delle attività effettuate. Tale verifica sarà effettuata entro 30 giorni dalla presentazione del reporting mensile di cui al paragrafo 23 del presente capitolato; entro tale termine il Comune emetterà un documento "reso servizio", indicante il credito maturato dall' appaltatore, al netto di eventuali penali.

Le fatture inerenti i pagamenti dovranno essere prodotte solo dopo l'emissione dei documenti di "reso servizio". Il Fornitore dovrà allegare a ciascuna fattura il documento di "reso servizio" cui si riferiscono.

## **26. Oneri a carico del fornitore**

Gli oneri fiscali derivanti dalla stipula del presente contratto sono a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà osservare tutte le norme relative alle retribuzioni, assicurazioni, prevenzione degli infortuni sul lavoro, contributi a vario titolo posti a carico dei datori di lavoro stabilite dalle vigenti leggi e decreti nonché del contratto collettivo di lavoro.

Rimane espressamente convenuto che il Fornitore, in caso di infortunio, assumerà tutte le responsabilità sia civili che penali dalle quali si intendono perciò sollevati, nella forma più completa, l'Amministrazione Comunale ed il suo personale e che resterà a carico del Fornitore il risarcimento dei danni.

E' fatto divieto di cedere la fornitura assunta con il presente appalto sotto la comminatoria di una immediata risoluzione del contratto e del risarcimento dei danni e delle spese causate alla Amministrazione Comunale.

## **27. Clausola sociale**

Il soggetto affidatario del servizio è tenuto a rispettare quanto previsto dall'art. 57, comma 1 del D.Lgs 36/2023 in merito alla clausola sociale. Il personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto, è quello

risultante dall'elenco allegato, che contiene il riferimento al numero di lavoratori, al contratto collettivo di lavoro applicato, all'attuale inquadramento giuridico ed economico e all'orario settimanale.

## **28. Penalità per inadempimenti contrattuali e risoluzione del contratto**

Nel caso dei superamento dei livelli di servizio e o disservizio grave, se il Fornitore non provvederà a risolvere le problematiche in essere verrà applicata una penale del 0,5 %, sull'ammontare complessivo del costo del servizio per il periodo di osservazione. Tale penale potrà raggiungere, per il periodo contrattuale, un valore massimo dei 10 %, oltre il quale il Comune potrà chiedere la risoluzione del contratto per colpa del Fornitore.

In caso di interruzione del contratto, il Fornitore si impegna a garantire un periodo di affiancamento alla struttura subentrante indicata dal Comune ed ad attuare quanto previsto al paragrafo "chiusura del servizio" del presente Capitolato Tecnico. Per il parallelo gli verrà riconosciuto quanto previsto dal presente contratto.

In caso di inadempimento da parte dei contraenti anche di uno solo degli obblighi e garanzie assunti, il rapporto stabilito con il Fornitore si intenderà risolto di diritto ex art. 1456 codice civile; la cessazione del contratto sarà dichiarata a mezzo raccomandata A/R salvo che i contraenti abbiano provveduto a sanare il proprio inadempimento entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla ricezione della contestazione

## **29. Interferenze sui luoghi di lavoro**

Sarà obbligo della Ditta aggiudicataria adottare nell'esecuzione dei servizi tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli addetti ai lavori, degli utenti e di chiunque altro e per non produrre danni a beni pubblici o privati, ai sensi del D. Lgs. 81/2008.

Secondo la determinazione n. 3/2008 dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, si parla di interferenza nella circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. Non si considerano interferenze quei rischi specifici propri dell'attività della Ditta aggiudicataria.

Considerando che le attività oggetto dell'appalto vengono svolte principalmente nelle sedi comunali a contatto con il personale del Comune, con i cittadini, con il personale degli altri fornitori sia informatici che in altri ambiti (pulizie, scarico e consegna forniture manutenzione impianti ecc.) si intravede la possibilità di "contatto rischioso" a tutti i livelli contemplati nella suddetta determinazione

Dall'analisi effettuata sui potenziali rischi individuati nella valutazione dei rischi da interferenze (inclusi quelli generali) emerge che tali criticità possono essere eliminate o ridotte attraverso procedure gestionali, e organizzative, pertanto i costi relativi al rischio interferenze possono stimarsi pari a € 1.500,00.

La ditta aggiudicataria potrà presentare al Comune di Genzano di Roma, proposte di integrazione alla presente valutazione dei rischi. In nessun caso le eventuali integrazioni possono giustificare modifiche o adeguamento dei prezzi pattuiti.

Per quanto riguarda, invece, le attività poste in essere dall'Amministrazione Comunale che possano interferire con l'attività della ditta aggiudicataria, si precisa che la sicurezza verrà valutata per il caso specifico dandone informazione alla ditta aggiudicataria stessa.

Per quanto riguarda, invece, le attività poste in essere dall'Amministrazione Comunale che possano interferire con l'attività della ditta aggiudicataria, si precisa che la sicurezza verrà valutata per il caso specifico dandone informazione al Fornitore

### **30. Assicurazioni e garanzie**

Il Fornitore sarà responsabile, penalmente e civilmente, per danni di qualsiasi natura derivanti a persone o cose in dipendenza dell'esecuzione dell'appalto.

E' inoltre responsabile verso l'Amministrazione Comunale dei danni che la ditta stessa possa arrecare al Comune.

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione Comunale, a terzi, cose o persone, si intenderà senza riserve od eccezioni a totale carico della Impresa aggiudicataria, salvo l'intervento a favore della stessa da parte di società assicuratrici. Sono da intendersi esclusi i danni derivanti da cause esterne e non dovute alla gestione del servizio

Il fornitore dovrà pertanto procedere alla stipula di polizze di assicurazione per un importo non inferiore a € 4.000.000,00 (quattromilioni/00) con obbligo di consegna di copia della quietanza relativa al pagamento del premio ogni anno.

Prima dell'inizio del servizio, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire la documentazione dell'assicurazione contratta.

In caso di danni arrecati a terzi, l'appaltatore dovrà darne immediata notizia al Comune fornendo dettagliati particolari.

L'Amministrazione Comunale è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso e compensato nel corrispettivo dell'appalto.

### **31. Divieto di cessione del contratto o subappalto**

Data la natura del servizio è fatto divieto di ogni forma di cessione o subappalto del servizio.

### **32. Cauzione definitiva.**

Il fornitore, prima della stipula del contratto, dovrà prestare cauzione definitiva nella misura del 10% del valore contrattuale.

La cauzione potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/93, che svolgono in via esclusiva o permanente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero del Tesoro, Bilancio e Programmazione Economica.

Essa dovrà:

- essere incondizionata, prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività, su semplice richiesta scritta, entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione Comunale, senza eccezioni opponibili alla stessa, anche per il recupero delle penali contrattuali;
- avere validità fino alla scadenza del contratto.

Tale cauzione definitiva sarà a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal contratto, dell'eventuale risarcimento di danni, nonché del rimborso delle somme che l'Amministrazione Comunale dovesse eventualmente anticipare durante la gestione appaltata, per fatto dell'Appaltatore, a causa di inadempimento o coattiva esecuzione del servizio.

Resta salvo, per l'Amministrazione Comunale, l'espletamento di ogni altra azione, nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

Il Fornitore sarà obbligato a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione Comunale avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

In caso di inadempienza, la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese del Fornitore, prelevando l'importo dai pagamenti dovuti.

La cauzione resterà vincolata fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali, anche dopo la scadenza del contratto.

Tutte le spese inerenti e conseguenti il contratto (bollati, registrazione, diritti di segreteria, ecc...) sono a carico della Ditta appaltatrice

### **33. Controlli**

Il Comune a suo insindacabile giudizio e tramite i propri incaricati si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento la qualità delle prestazioni contrattualmente convenute e il personale ad esse addetto anche in relazione al periodo di fruibilità dei servizi stabilito nell'appalto.

### **34. Controversie**

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra Comune e Società appaltatrice, relativa all'esecuzione degli obblighi derivanti dal presente contratto, non definibili per le vie brevi, il Foro competente è quello di Velletri (Roma)



### **35. Protocollo di legalità**

Il contraente appaltatore si impegna a dare comunicazione tempestiva all'Amministrazione e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti degli imprenditori, degli organi sociali o dei 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.

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.

### **36. Incompatibilità**

Ai sensi dell'art. 53 comma 16-ter del D.lgs. 165/2001 e ss.mm. ii. *“I dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni [...] non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti”*

### **37. Disposizioni finali**

Le offerte dovranno essere valide per 180 giorni dal termine ultimo di ricevimento delle stesse per la partecipazione alla gara. Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si fa riferimento alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

### **ALLEGATI al Capitolato**

E' allegato al presente capitolato, divenendone parte integrante e sostanziale, l'allegato A (elenco del personale attualmente impiegato).

Allegato A

**PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO DEL COMUNE DI GENZANO DI ROMA**

<b>CCNL APPLICATO</b>	<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>	<b>MONTANTE ORE SETTIMANALI</b>	<b>PARAMETRO / LIVELLO</b>	<b>MANSIONE</b>
CCNL Metalmeccanico, Installazione D'Impianti e Odontotecnico – Cisl.	Tempo indeterminato	32+6	Livello C1	Mansione di impiegato tecnico