



AREA 4 LAVORI PUBBLICI E TECNICO MANUTENTIVA

MAIORI, 9 luglio 2020  
Prot. n. 10790

**AVVISO ESPLORATIVO DI MANIFESTAZIONE D'INTERESSE  
PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO.**

**portale gare ed avvisi telematici del Comune di Maiori**

(<https://maiori.acquistitelematici.it/>)

<b>STAZIONE APPALTANTE</b>	Comune di Maiori, Corso Regina n. 71 - 84010 – Maiori (SA)
<b>TELEFONO</b>	Tel. 089 814231
<b>PEC</b>	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.maiori.sa.it">protocollo@pec.comune.maiori.sa.it</a>
<b>OGGETTO DEL SERVIZIO</b>	Servizio di gestione del sistema informatico dei propri uffici, consistente nella conduzione, coordinamento e gestione operativa dello stesso per un periodo di anni DUE.
<b>ALLEGATI</b>	All.: N. 1 - Capitolato Speciale d'Appalto.
<b>TERMINE DI PRESENTAZIONE DOMANDA DI PARTECIPAZIONE MANIFESTAZIONE D'INTERESSE</b>	<b><u>ORE 12:00 DEL GIORNO 14 LUGLIO 2020</u></b>

**OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO**

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura e la realizzazione dei servizi di “Gestione, manutenzione, assistenza ed evoluzione migliorativa del Sistema Informativo Integrato del Comune di Maiori (SA)”, come specificato nell’Allegato n. 1 denominato “CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DEL COMUNE DI MAIORI”.

**DURATA DELL’AFFIDAMENTO**

Il contratto avrà durata di mesi VENTIQUATTRO.

Il contratto non è tacitamente rinnovabile e la sua scadenza sarà pertanto automatica senza necessità di disdetta.

**IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO E PAGAMENTI**

IMPORTO COMPLESSIVO DELL'APPALTO RAPPORTATO ALL'INTERA DURATA CONTRATTUALE (mesi VENTIQUATTRO): €. 33.600,00 (euro trentatremilaseicento/00) di cui €. 32.000,00 a base d'asta ed €. 1.600,00 per oneri della sicurezza (non soggetti a ribasso d'asta).

I pagamenti saranno effettuati MENSILMENTE dietro presentazione di relazione sulla attività svolta, regolare fattura e previa verifica degli adempimenti di legge.



AREA 4 LAVORI PUBBLICI E TECNICO MANUTENTIVA

**MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE**

Gli operatori economici interessati ad essere invitati, qualora non avessero già provveduto, entro e non oltre le ore 10:00 di lunedì 13 luglio 2020 devono registrarsi sulla piattaforma telematica del Comune di Maiori, <https://maiori.acquistitelematici.it/>

La presentazione della propria candidatura alla manifestazione d'interesse dovrà essere effettuata entro e non oltre il termine perentorio del giorno

**MARTEDÌ 14 LUGLIO 2020 - ORE 12:00**

**Non saranno ammesse manifestazioni di interesse pervenute successivamente alla data di scadenza sopra indicata o con altre modalità di presentazione diversa dalla piattaforma telematica.**

**MODALITÀ E CRITERIO DI SELEZIONE**

Acquisite le manifestazioni di interesse, verrà inviata una richiesta di offerta economica ai fini dell'affidamento, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016. L'affidamento del servizio avverrà secondo il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 4 del D. Lgs. 50/2016.

Si precisa che:

- qualora il numero degli Operatori Economici che hanno manifestato interesse a partecipare sia superiore a 5, per selezionare quelli da invitare successivamente alla procedura negoziata in oggetto il sorteggio sarà effettuato mediante il sistema automatizzato della piattaforma elettronica;
- qualora gli operatori economici iscritti in elenco siano in numero inferiore a 5 (CINQUE) la stazione appaltante si riserva la facoltà di integrare l'elenco dei soggetti da invitare;
- nel caso di manifestazione di interesse presentata da imprese che intendono partecipare in raggruppamento temporaneo non costituito, qualora sorteggiata, l'invito sarà inoltrato all'impresa indicata quale capogruppo, la quale provvederà a raccogliere e produrre anche la documentazione di competenza delle altre imprese raggruppate (mandanti);
- la presentazione della manifestazione di interesse e l'eventuale invito alla procedura non costituiscono prova del possesso dei requisiti di ammissione né precludono l'eventuale esclusione del concorrente ove ne ricorrano i presupposti di legge.

Il Responsabile del Procedimento procederà all'esame delle manifestazioni di interesse pervenute regolarmente accertando la presenza della documentazione richiesta nel presente avviso.

*La presente richiesta non vincola in alcun modo il Comune di Maiori che rimane libero in qualsiasi momento di interrompere la presente procedura qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'affidamento, ovvero di procedere all'affidamento diretto al soggetto ritenuto idoneo a suo giudizio secondo i criteri sopra riportati.*

*Il Comune di Maiori si riserva la facoltà di procedere all'eventuale affidamento diretto anche in caso di presentazione di una sola offerta valida.*

**INVITO A PROCEDURA NEGOZIATA**

Dopo la selezione di cui al punto precedente del presente avviso, si provvederà all'invio delle lettere d'invito agli operatori economici riportati in un apposito elenco redatto e sottoscritto dal RUP.



AREA 4 LAVORI PUBBLICI E TECNICO MANUTENTIVA

**CRITERIO AGGIUDICAZIONE**

La procedura è indetta ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a) del D.lgs. 50/2016. L'affidamento del servizio avverrà secondo il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 4 del D. Lgs. 50/2016.

**REQUISITI PER LA PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE**

Sono ammessi a partecipare i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- Requisiti di ordine generale: inesistenza di tutte le cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016;
- Requisiti di idoneità professionale: esser regolarmente iscritto al Registro della Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato o altro Albo, ove previsto, capace di attestare lo svolgimento delle attività nello specifico settore oggetto dell'affidamento, di cui all'art. 83 del D. Lgs. n. 50/2016;

**ALTRE INFORMAZIONI**

- il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di O.E. in modo non vincolante per l'Ente;
- con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di gara, di affidamento concorsuale e non sono previste graduatorie di merito o attribuzione di punteggi. Si tratta di un'indagine di mercato, in attuazione del principio di pubblicità preventiva, finalizzata all'individuazione di operatori economici da consultare nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione contemplati dal D.lgs. n. 50/2016 e ss. mm. e ii.;
- il presente avviso non costituisce un invito ad offrire né un'offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c. o promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c.;
- la Stazione Appaltante si riserva di non procedere alla successiva richiesta di presentazione dell'offerta per l'affidamento dei servizi;
- i candidati, durante il periodo di pubblicazione del presente avviso, dovranno consultare il sito internet: <https://maiori.acquistitelematici.it/> alla sezione inerente il presente avviso esplorativo di manifestazione di interesse per accertarsi di eventuali comunicazioni urgenti contenenti precisazioni di interesse generale per la partecipazione;
- ai sensi del regolamento europeo 2016/679 e D.lgs. n. 196/2003 e ss. mm. e ii., si informa che i dati forniti saranno trattati esclusivamente per le finalità di cui alla presente procedura;
- si precisa fin d'ora che la S.A. non è tenuta ad inviare alcuna comunicazione ai soggetti esclusi e/o ai soggetti che per qualunque ragione non saranno invitati alla successiva procedura negoziata;
- il presente avviso esplorativo di manifestazione d'interesse per l'affidamento della gestione del sistema informatico sarà pubblicato sulla piattaforma telematica del Comune di Maiori (<https://maiori.acquistitelematici.it/>), nella sezione "Albo Pretorio" del Comune di Maiori (<https://maiori.soluzionipa.it/>) e nella sezione "Ultime News" del sito istituzionale dell'Ente (<https://comune.maiori.sa.it/category/comune/>).

Le informazioni e i chiarimenti inerenti al presente avviso esplorativo potranno essere richieste direttamente al Responsabile dell'Area 4 Lavori Pubblici e Tecnica-Manutentiva, nonché Responsabile del procedimento, Arch. Roberto Di Martino - tel. 089 814231.

IL RESPONSABILE DELL'AREA 4 LL.PP. E TECNICO-MANUTENTIVA  
Arch. Roberto Di Martino

Comune di Maiori (SA) – Area 4 Lavori Pubblici e Tecnico Manutentiva  
Tel. 089814231/37/38 - e-mail: [areamanutentiva@comune.maiori.sa.it](mailto:areamanutentiva@comune.maiori.sa.it) – pec: [protocollo@pec.comune.maiori.sa.it](mailto:protocollo@pec.comune.maiori.sa.it)

Ricevimento solo su appuntamento

Per info e prenotazione: <https://comune.maiori.sa.it/prenota-appuntamento-online/>

**ALLEGATO N. 1**

**CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE  
DEL SISTEMA INFORMATICO DEL COMUNE DI MAIORI**

**Sommario**

1	Premessa.....	3
1.1.	Situazione attuale .....	3
1.2.	Obiettivi dell'Amministrazione Comunale .....	4
2	Definizione della gara .....	5
2.1	Oggetto dell'appalto .....	5
2.2	Tipo di fornitura .....	6
2.3	Modalità di realizzazione .....	7
2.4	Patrimonio informatico dell'Amministrazione .....	7
2.5	Forniture e realizzazioni a carico dell'Amministrazione .....	7
2.6	Durata dell'appalto .....	8
2.7	Ammontare dell'appalto .....	8
2.8	Modalità di aggiudicazione .....	8
2.9	Offerta economica .....	9
2.10	Sopralluoghi e chiarimenti .....	9
3.1	Servizi per le reti .....	9
3.1.1	Supporto alla Ditta esterna gestore degli apparati di rete (GMR) .....	9
3.2	Servizi per i sistemi .....	10
3.2.1	Gestione Sistemi (GSI).....	10
3.2.2	Manutenzione sistemi (MSI) .....	11
3.3	Servizi di sicurezza.....	12
3.3.1	Gestione della sicurezza logica (SIL).....	13
3.3.2	Realizzazione della soluzione di “Disaster Recovery” (DR) .....	14
3.3.3	Gestione della sicurezza fisica (SIF) .....	15
3.4	Servizi di integrazione.....	16
3.4.1	Integrazione di sistemi ed infrastrutture (ISI) .....	16
3.5	Gestione e manutenzione applicazioni .....	17
3.5.1	Gestione applicativi e basi dati (GSW) .....	17
3.6	Servizi applicativi.....	18
3.6.1	Posta elettronica (PEL).....	18

**Capitolato Speciale per i servizi di “Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori”**

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_

3.6.2	Servizi internet (INT) .....	19
3.7	Servizi di Desktop .....	20
3.7.1	Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro (GPL) .....	20
3.8	Assistenza all'utente e formazione .....	21
3.8.1	Assistenza in remoto e locale (ASS) .....	21
4.	Realizzazione e conduzione del servizio .....	22
4.1	Documentazione .....	22
4.2	Conduzione del servizio .....	22
4.2.1	Copertura dei servizi .....	22
4.3	Qualità del servizio .....	24
4.3.1	Continuità di servizio .....	25
4.3.2	Gestione della sicurezza logica .....	25
4.3.3	Assistenza all'utente .....	25
4.3.4	Customer satisfaction .....	26
4.4	Livelli di servizio .....	26
4.5	Terminazione del servizio a scadenza contrattuale .....	27
5.	Disposizioni diverse .....	28
5.1	Responsabilità verso i terzi .....	28
5.2	Obblighi verso i dipendenti .....	28
5.3	Penalità .....	29
5.4	Divieto di subappalto e di cessione del contratto .....	29
5.5	Tracciabilità dei flussi finanziari .....	30
5.6	Risoluzione del contratto e recesso .....	30
5.7	Sicurezza, privacy e riservatezza .....	31
5.8	Foro competente .....	31

Allegati CSA

1CSA / Elenco Sedi

2CSA / Server

3CSA / Postazioni di lavoro e periferiche

4CSA / Livelli minimi di Servizio

## **1 Premessa**

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi connessi alla gestione del servizio informatico del Comune di Maiori, consistente nella programmazione, conduzione, coordinamento e gestione operativa dello stesso.

I servizi hanno la finalità principale di garantire il supporto tecnico all'Ente per la corretta gestione dei sistemi hardware e software presenti ed il supporto progettuale per l'evoluzione del sistema nonché la risoluzione delle principali problematiche dell'Ente.

Si farà riferimento al modello di "Contratto di risultato" che considera il rapporto tra Committente ed Aggiudicatario una forma di partnership per raggiungere i risultati prestazionali individuati ed i livelli di qualità richiesti. Ciò presuppone una piena disponibilità di collaborazione tra le parti per il buon esito del risultato finale.

### **1.1. Situazione attuale**

#### Sistema di rete

L'infrastruttura di trasporto del Comune di Maiori, realizzata mediante cablaggio strutturato, permette la gestione del trasporto dei dati.

Gli edifici dell'Ente (cfr. allegato 1CSA) sono collegati al centro stella della rete situato presso la sede municipale in Corso Regina n. 71. Le reti locali operanti all'interno dei principali edifici sono interconnesse tramite una dorsale in fibra ottica multimodale. La tecnologia di apparati presenti nella dorsale è rappresentata principalmente da switch HP Procurve, alloggiati in appositi rack dotati di pannelli di permutazione per il collegamento delle utenze agli apparati attivi.

La connettività esterna è garantita con n. 1 linea di collegamento in fibra - FTH 100 Mbit bilanciata - e router dedicato gestito dal fornitore di connettività.

Sia la LAN per gli uffici e che DMZ per Palazzo Mezzacapo sono protette da un sistema anti-intrusione firewall Zyxel.

#### Datacenter

L'insieme dei server, le cui principali caratteristiche sono descritte nell'allegato 2CSA, costituiscono nel loro complesso il datacenter che trova ubicazione nella *sala server* di Corso Regina n. 71. Si tratta di un locale al piano terra climatizzato e dotato di estintore.

Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_

L'architettura presente si basa su soluzioni virtualizzate fondate su un ambiente multiserver e su un sottosistema di storage condiviso (NAS).

#### Postazioni di lavoro

Le postazioni di lavoro e le periferiche distribuite nelle sedi municipali, come sommariamente documentato nell'allegato 3CSA, sono generalmente basate su sistema operativo Windows, dotate di strumenti di produttività individuale Microsoft Office / Open Office, antivirus centralizzato Symantec Endpoint Protection SBE gestito in cloud.

#### Software di base e applicativo

Con il termine software di base si intendono: i sistemi operativi, i sistemi per la gestione di database, le applicazioni di servizio (antivirus, compressori, etc.), i prodotti per il lavoro individuale, ormai assurti a sistema standardizzato di gestione e scambio delle informazioni.

Il software applicativo, o procedura applicativa costituisce l'insieme dei programmi che consentono l'utilizzo delle funzioni del software di base al fine di soddisfare specifiche esigenze dell'utente. L'applicazione può essere di tipo *client/server* oppure *web based*, cioè utilizzabile tramite il browser della postazione di lavoro.

La diversificazione dei fornitori di questi prodotti implica anche la necessità di gestire e di controllare i rispettivi contratti di manutenzione/aggiornamento dando soluzioni alle criticità in collaborazione con i relativi fornitori.

### **1.2. Obiettivi dell'Amministrazione Comunale**

Il raggiungimento di standard prestazionali più elevati e l'incremento per gli utenti interni ed esterni della percezione di affidabilità, efficacia ed efficienza dei servizi, rappresentano i principali obiettivi dell'Amministrazione nel disporsi all'affidamento in appalto dei servizi informatici comunali. Al pari è l'obiettivo di assicurare i più evoluti presidi di protezione e le più evolute modalità di valorizzazione al patrimonio di informazioni detenute dal Comune, atteso che esso rappresenta – oltre che una cospicua ricchezza in termini economici – una decisiva condizione di efficacia delle politiche pubbliche presenti e future.

Gli obiettivi generali da parte dell'Amministrazione possono quindi essere sintetizzati rispetto a:

- la gestione strategica del sistema informativo e dell'evoluzione dei servizi;
- la presenza di costi certi;
- il miglioramento evolutivo del sistema informativo;

Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_



- la qualità e integrazione delle applicazioni e delle basi dati;
- il monitoraggio e la valutazione costante del sistema informativo comunale;
- la gestione sistemica degli aspetti relativi alla sicurezza e alla privacy;
- la gestione immediata delle emergenze e delle criticità;
- l'archiviazione e la conservazione dei dati e dei programmi e gestione della continuità operativa;
- la gestione documentale, anche nei riguardi alla conservazione sostitutiva;
- il ricorso, ove possibile e consigliabile, a soluzioni basate su architetture open standard;

ed in generale l'adeguamento alle evoluzioni normative e tecnologiche.

## **2 Definizione della gara**

### **2.1 Oggetto dell'appalto**

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura e la realizzazione dei servizi di “Gestione, manutenzione, assistenza ed evoluzione migliorativa del Sistema Informativo Integrato del Comune di Maiori (SA)”.

In particolare, l'appaltatore, al fine del raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione, dovrà garantire l'espletamento delle seguenti attività (oltre a quant'altro indicato nel presente capitolato):

#### a) Collaborazione:

- analisi della situazione del sistema, della sua evoluzione e formulazione di proposte di miglioramento;
- programmazione e pianificazione del lavoro del Servizio Informatico, con contestuale definizione delle priorità e monitoraggio dell'esecuzione delle attività, con la predisposizione di piani di investimento informatico e collaborazione nell'esecuzione del Piano Esecutivo di Gestione, volto al raggiungimento degli obiettivi fissati;
- gestione dei rapporti con gli uffici, con il Responsabile del competente Settore, con lo Staff dirigenziale, con il Responsabile dei Servizi Informatici e con l'Amministrazione Comunale;
- adempimento ed esecuzione delle indicazioni impartite dai summenzionati Servizi di riferimento;
- coordinamento delle attività e degli interventi di tecnici e ditte fornitrici;

Capitolato Speciale per i servizi di “Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori”

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_



- pianificazione dell'evoluzione del sistema in base alle normative vigenti nel periodo del servizio;
- adeguamento del sistema informatico, ed assistenza in tale fase al Servizio Informatico comunale alle normative vigenti in particolare per quanto concerne:
  - Amministrazione Trasparente
  - Anticorruzione
  - Conservazione Sostitutiva
  - Disaster Recovery
  - Qualsiasi altra tematica che nuove disposizioni di legge dovesse delegare all'Ente locale Comune;

b) Gestione operativa:

- help desk agli uffici sia telefonico che informatico;
- monitoraggio del sistema;
- gestione delle postazioni di lavoro con aggiunta, rimozione ed aggiornamento;
- amministrazione, gestione ordinaria e monitoraggio costante dei server;
- catalogazione e stesura dell'inventario delle risorse hardware e software esistenti da redigersi entro i primi due mesi di gestione del servizio e durante tutto il periodo di validità del contratto, l'aggiornamento delle informazioni inventariate;
- supporto tecnico sistemistico agli uffici comunali per la configurazione in rete di PdL e di altri dispositivi;
- gestione dell'infrastruttura di rete e delle problematiche di sicurezza relative;
- attività standard di configurazione ed aggiornamento periodico del sistema, anche in forma automatizzata e/o da remoto.

## **2.2 Tipo di fornitura**

La fornitura per i servizi richiesti sarà erogata in forma di outsourcing, quindi con delega operativa affidata dall'Amministrazione alla ditta aggiudicataria. Tale affidamento riguarderà l'insieme del patrimonio, così come descritto in premessa, che costituisce attualmente il Sistema Informativo Integrato del Comune. Resta inteso che l'analisi dello stato di fatto è da intendersi come puramente informativa: la verifica della completezza o dell'esattezza di taluni dati potrà avvenire nel corso di eventuale sopralluogo.

**Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"**

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_

### **2.3 Modalità di realizzazione**

La realizzazione oggetto dell'appalto si intende complessiva "chiavi in mano", seppur articolata in contenuti, distinti e ben individuabili, con relative mansioni. La realizzazione si intende orientata all'erogazione dei servizi comunali ed all'adempimento dei compiti istituzionali.

### **2.4 Patrimonio informatico dell'Amministrazione**

L'attuale sistema informativo comunale di proprietà dell'Amministrazione, così come descritto negli allegati, si è andato costituendo negli anni attraverso realizzazioni, forniture ed acquisiti, secondo necessità di sviluppo dei servizi e per l'assolvimento dei compiti istituzionali e degli obblighi di legge. Per la realizzazione di quanto richiesto, l'Amministrazione renderà disponibile l'intero patrimonio informatico costituente il Sistema Informativo Comunale.

### **2.5 Forniture e realizzazioni a carico dell'Amministrazione**

Per tutta la durata del contratto l'Amministrazione, a propria cura e spesa, metterà a disposizione dell'appaltatore:

- la sala server appositamente attrezzata;
- un'adeguata postazione operatore nella sala server e/o in alternativa un'adeguata postazione operativa presso un locale diverso;
- l'alimentazione elettrica delle attrezzature e dei locali, secondo necessità;
- linee telefoniche fisse in numero adeguato di comunicazione "interna" per i servizi di assistenza all'utente e per ogni altra esigenza gestionale e manutentiva.

Rimangono in carico all'Amministrazione:

- le nuove realizzazioni di infrastrutture di rete, o interventi migliorativi ed integrativi sull'esistente;
- la componente "passiva" (cablaggi, cavi, canaline, armadi, prese, ecc.), sia interna ai palazzi sia per il collegamento delle diverse sedi, e tutto ciò che potrà risultare tecnologicamente o logicamente assimilabile;
- gli oneri (costi e pagamenti) e gli aspetti amministrativi dei contratti in essere (comprese integrazioni, migrazioni tecnologiche, cessazioni, nuovi contratti, ecc...) per il trasporto di dati e di informazioni su

linee dedicate o commutate per l'erogazione di servizi telematici e per le esigenze di comunicazione elettronica e di interoperabilità interamministrativa;

- l'acquisto delle dotazioni strumentali (server, postazioni di lavoro, periferiche, ecc...) e del software di base delle postazioni utente, secondo piani programmati di adeguamento del patrimonio informatico finalizzati all'adeguamento e alla sostituzione delle apparecchiature obsolete o difettose (eventualmente con modelli contrattuali diversi dall'acquisto).

Tenendo conto dell'integrazione dei sistemi, l'appaltatore è tenuto a fornire all'Amministrazione, all'interno dell'incarico oggetto di questo appalto e senza oneri aggiuntivi, il supporto consulenziale necessario per la definizione e l'integrazione di nuove realizzazioni o per interventi, migliorativi o integrativi, sull'esistente.

L'Ente si riserva la facoltà di effettuare nuove realizzazioni o interventi di ampliamento dell'infrastruttura esistente. L'appaltatore si impegna fin d'ora a farsene carico alle stesse modalità applicate in questo appalto qualora l'entità delle forniture e dei servizi a integrazione non superino il 20% di quanto disposto. Qualora la manutenzione e i servizi integrativi richiesti dall'Ente superino il 20% di quanto stabilito da contratto, le parti sottoscriveranno apposito disciplinare che specificherà la tipologia dei servizi aggiuntivi, la modalità e i tempi di loro esecuzione, e i corrispondenti corrispettivi che non potranno superare il 20% del costo complessivo di aggiudicazione;

### **2.6 Durata dell'appalto**

Il contratto avrà durata di mesi VENTIQUATTRO.

Il contratto non è tacitamente rinnovabile e la sua scadenza sarà pertanto automatica senza necessità di disdetta.

### **2.7 Ammontare dell'appalto**

L'importo a base di gara per tutta la durata del contratto ammonta complessivamente a Euro 33.600,00 (euro trentemilaseicento/00) IVA esclusa di cui Euro 32.000,00 a base d'asta ed Euro 1.600,00 per oneri della sicurezza. Non sono ammesse offerte al rialzo sull'importo indicato.

### **2.8 Modalità di aggiudicazione**

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 95 comma 4 lett. b) del D.Lgs. 50/2016.

Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_

I documenti previsti per la partecipazione e l'**offerta economica** dovranno essere presentati con le modalità indicate nell'avviso esplorativo di manifestazione di interesse, conformemente ai contenuti definiti nel presente Capitolato.

### **2.9 Offerta economica**

L'**offerta economica** dovrà riportare l'ammontare complessivo dell'offerta, IVA esclusa, per i ventiquattro mesi di durata del contratto. Ad avvenuta aggiudicazione, anche ai fini della corretta contabilizzazione a bilancio, si provvederà al frazionamento dell'ammontare complessivo su base mensile. Il pagamento dell'importo frazionato (canone mensile) avverrà a seguito di presentazione di regolare fattura, da emettere alla fine di ogni singolo mese, previa verifica da parte dell'Ente del possesso dei requisiti di regolarità contributiva.

### **2.10 Sopralluoghi e chiarimenti**

Le ditte potranno effettuare un sopralluogo secondo i tempi e le modalità previste nella lettera d'invito.

Il sopralluogo potrà essere eseguito per la ricognizione dei luoghi e l'acquisizione delle caratteristiche tecniche delle macchine e delle infrastrutture.

Eventuali richieste di chiarimento di ordine tecnico dovranno essere formulate con le modalità previste, entro e non oltre i 5 giorni dal ricevimento della lettera di invito.

Eventuali richieste di chiarimento pervenute dopo la scadenza oppure presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate non saranno prese in considerazione.

## **3 Capitolato tecnico**

Nei paragrafi seguenti vengono descritte, attraverso l'individuazione delle classi di servizio/fornitura ICT, come da indicazioni AgID (ex CNIPA), le attività richieste e le modalità di esecuzione di quanto oggetto dell'appalto.

### **3.1 Servizi per le reti**

#### **3.1.1 Supporto alla Ditta esterna gestore degli apparati di rete (GMR)**

Il servizio di gestione, conduzione e manutenzione delle Reti Fonia e Dati (GMR) che prevede il mantenimento, in continuità di esercizio e in perfetta efficienza, delle reti e delle apparecchiature connesse ossia armadi di fabbricato, centrali telefoniche apparecchiature telefoniche di interconnessione, apparecchi telefonici nonché il ripristino della funzionalità della rete fonia (infrastruttura passiva più apparati) e della rete dati (infrastruttura

passiva) e l'attivazione di nuove utenze, è escluso dal presente appalto in quanto attualmente oggetto di altro affidamento.

La Ditta aggiudicataria del presente contratto di appalto, relativamente al servizio descritto (GMR), attraverso il proprio personale tecnico, dovrà segnalare eventuali criticità alla Ditta esterna, al fine di un immediato intervento di ripristino della corretta funzionalità di rete e dare la disponibilità a rendere accessibili i locali tecnici ove sono ubicati i server e gli apparati di rete attivi.

### **3.2 Servizi per i sistemi**

#### **3.2.1 Gestione Sistemi (GSI)**

La classe di fornitura Gestione sistemi (GSI) include tutte quelle attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante un'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici. In tale contesto si definisce "sistema" l'insieme di più componenti hardware e software (sistema operativo, i sottosistemi software, ecc.), assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni. Questa classe quindi si identifica come la gestione dell'esercizio dei sistemi e comprende:

- le installazioni dell'hardware e del software di base, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti (le attività relative alla definizione della schedulazione delle applicazioni sono descritte all'interno della classe di fornitura Gestione Applicativi e Basi Dati);
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema.

#### **Obiettivi**

Gli obiettivi di una fornitura GSI sono così definiti:

- identificare e classificare gli elementi di configurazione relativi all'hardware e software di base, controllarne lo stato, le modifiche, il livello di aggiornamento, le interdipendenze, gestirne le condizioni di utilizzo, garantirne la rintracciabilità e l'adeguatezza;
- pianificare, sviluppare, collaudare ed applicare tutti gli aggiornamenti infrastrutturali e/o procedurali.
- garantire la disponibilità dei sistemi e l'esecuzione delle attività schedate in coerenza con le specifiche indicate nel calendario di erogazione dei servizi all'utenza, sia interna che esterna;
- assicurare un monitoraggio al fine di controllare lo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni correttive necessarie;
- assicurare la corretta produzione e distribuzione degli output;
- prevenire, gestire e risolvere tutti i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza;
- ottimizzare l'utilizzo dello storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati;
- garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse hardware e software;
- controllare e testare l'impatto sulla tecnologia esistente e garantire l'adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte di qualsiasi immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti.

### **3.2.2 Manutenzione sistemi (MSI)**

La classe di fornitura Manutenzione Sistemi comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i Sistemi HW e SW alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori. Va precisato che le attività di innovazione tecnologica, come pure quelle relative alle correzioni, si riferiscono essenzialmente alla capacità di mantenere aggiornato sia il SW che il microcode dell'HW. A seguito del rilascio, da parte del produttore, di un aggiornamento e/o di una correzione SW, il servizio di manutenzione collabora con il servizio di gestione per l'esecuzione ed il controllo delle operazioni di modifica e upgrade sui sistemi di esercizio, per i quali lo stesso servizio di gestione è l'unico responsabile. Le attività previste dalla fornitura possono quindi essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzionamenti e guasti);
- Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzionamenti o guasti).

Sono comprese in questa classe anche le attività volte al miglioramento o arricchimento funzionale, a seguito di migliorie decise e introdotte dal fornitore di sistemi, che non comportano oneri contrattuali.

### **Obiettivi**

Il servizio di manutenzione si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- fornire tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;
- gestire le richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- facilitare la comunicazione con gli utenti per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto presso i sistemi;
- minimizzare i tempi di fermo manutentivo, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

### **3.3 Servizi di sicurezza**

Relativamente alla sicurezza, si considerano primari i due concetti di politica di sicurezza e di sistema di governo della sicurezza (di cui il primo ne costituisce uno degli aspetti), nonché la specificazione dei controlli (logici, fisici, procedurali) necessari per farla rispettare e del modo in cui questi devono essere realizzati.

La politica di sicurezza è la specificazione degli obiettivi di sicurezza (espressi in termini di volontà di salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dell'informazione) che l'organizzazione si propone di conseguire. Tale politica sarà definita in accordo con l'Amministrazione Comunale.

Per sistema di governo della sicurezza dell'informazione si intende il complesso di procedure attuato e mantenuto dall'organizzazione per garantire nel tempo il soddisfacimento della politica di sicurezza.

Sono altresì fondamentali tre aspetti relativi alla sicurezza delle informazioni:

- **Confidenzialità:** solo gli utenti autorizzati possono accedere alle informazioni necessarie.
- **Integrità:** protezione contro alterazioni o danneggiamenti; tutela dell'accuratezza e completezza dei dati.



- **Disponibilità:** le informazioni vengono rese disponibili quando occorre e nell'ambito di un contesto pertinente.

In accordo con quanto definito nella normativa vigente ed in linea con le più recenti metodologie per la gestione della sicurezza dei sistemi e delle informazioni, l'appaltatore dovrà operare per garantire i livelli di sicurezza per i sistemi, i dati ed i processi gestiti. Inoltre, dovrà supportare l'Amministrazione nella redazione e nell'aggiornamento di ogni documento eventualmente richiesto per legge o regolamento inerente le tematiche della sicurezza.

### **3.3.1 Gestione della sicurezza logica (SIL)**

Un servizio di Gestione della Sicurezza Logica (SIL) realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo. Un sistema SIL è un insieme di servizi aventi lo scopo di:

- attuare la politica per la sicurezza ai flussi di rete in termini di tipo e/o contenuto del traffico;
- monitorare e verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate per i flussi di rete;
- valutare e gestire anche preventivamente il rischio associato alle minacce di tipo informatico;
- acquisire strumenti tecnologici e competenze in grado di affrontare e risolvere rapidamente ed efficacemente eventuali incidenti di sicurezza.

Il SIL si concretizza attraverso la realizzazione e la gestione di uno o più dei seguenti servizi:

- **Servizio di gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale:** il servizio consente di attuare la politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS), provvedendo anche alla loro gestione sistemistica ed alla manutenzione.
- **Servizio di gestione IDS (Intrusion Detection System):** il servizio fornisce la valutazione di eventi, situazioni anomale od allarmi che possono rappresentare una minaccia per la sicurezza dell'infrastruttura, attraverso opportuni strumenti di rilevazione, provvedendo anche alla loro gestione sistemistica e manutenzione.
- **Servizio di content filtering:** il servizio permette di ottimizzare l'uso delle risorse infrastrutturali, quali la capacità di banda verso Internet od il sistema di posta elettronica, controllando l'ammissibilità dei contenuti in transito rispetto alle politiche di sicurezza definite. Il servizio prevede anche la gestione sistemistica e manutenzione dei dispositivi utilizzati (es. proxy).
- **Servizio di content security:** Il servizio provvede ad una gestione efficace delle contromisure atte a contrastare la diffusione dei codici malevoli, quali virus o worm su sistemi sia client (postazione di

lavoro) che server. Il servizio prevede anche la gestione sistemistica e la manutenzione dei componenti utilizzati.

- **Servizio security host gardening:** il servizio provvede alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server rilevanti per l'Amministrazione, in termini di sistema operativo e applicazioni di base.

I servizi descritti raggiungono la migliore efficacia se calati all'interno di un processo generale di gestione della sicurezza, all'interno della struttura dell'Amministrazione, definendo un contesto organizzativo e procedurale, attraverso la definizione di responsabilità specifiche, di obiettivi e politica per la sicurezza.

Le principali attività che caratterizzano il SIL, comuni a tutti i tipi di servizi offerti, possono essere riassunte in:

- monitoraggio degli eventi significativi per la sicurezza, evidenziati durante l'erogazione del servizio;
- gestione delle emergenze attraverso l'uso efficace degli strumenti adottati per l'erogazione del servizio;
- aggiornamento delle componenti critiche per il servizio.

## Obiettivi

Il sistema SIL provvede a:

- reagire prontamente ed efficacemente agli eventi di sicurezza segnalati dai canali stabiliti (monitoraggio, help desk, canale esterno);
- attivare tempestivamente i processi di escalation per il supporto decisionale;
- fornire le statistiche e relazioni sugli eventi registrati al fine di identificare carenze di sicurezza e definire le azioni necessarie alla riduzione del rischio;
- mettere tempestivamente in atto gli aggiornamenti necessari per l'efficace funzionamento delle componenti fornite fornendo ai Servizi Informatici comunali le informazioni e gli elementi per procedere ad eventuali implementazioni hardware e software;
- accogliere le richieste inoltrate dal supporto di 1° livello e risolvere i problemi di assistenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza nelle modifiche alle configurazioni richieste;
- controllare ed analizzare, in modalità centralizzata, i dati (ad esempio i log dei sistemi) e gli allarmi di tipo automatico.

### 3.3.2 Realizzazione della soluzione di "Disaster Recovery" (DR)

La Ditta dovrà proporre nella propria offerta uno studio di fattibilità per la realizzazione di una soluzione di "Disaster Recovery" per tutti i Server del Sistema Informativo Comunale. La redazione della relativa

documentazione (documento di Disaster Recovery), sarà effettuata in collaborazione con il Responsabile dei Servizi Informatici e sottoposta al Responsabile competente. La Ditta dovrà altresì supportare l'Ente nella concreta attuazione di quanto descritto dal summenzionato documento, secondo le disposizioni in esso contenute.

### **3.3.3 Gestione della sicurezza fisica (SIF)**

La Gestione della sicurezza fisica tratta le misure necessarie per proteggere le aree, i sistemi e le persone che operano sul sistema informativo. Generalmente si articola nelle seguenti due categorie di servizi:

- **Sicurezza di area:** la sicurezza di area ha il compito di prevenire accessi fisici non autorizzati, danni o interferenze alle informazioni critiche e allo svolgimento dei servizi e dei processi di Information Technology. Le contromisure si riferiscono alla perimetrazione di sicurezza delle sedi e dei locali, alle protezioni perimetrali dei siti, ai controlli fisici degli accessi, alla sicurezza della sala macchine rispetto a danneggiamenti accidentali o intenzionali, all'isolamento delle aree ad elevato transito di personale esterno all'organizzazione, alla verifica dello stato di pulizia della stanza.
- **Sicurezza delle apparecchiature:** la sicurezza delle apparecchiature è riconducibile da un lato alle protezioni da danneggiamenti accidentali o intenzionali delle risorse ICT e dei supporti e dall'altro alla sicurezza ambientale demandata principalmente agli impianti di alimentazione e di condizionamento. Alcuni servizi/prodotti specifici per realizzare la sicurezza delle apparecchiature sono i seguenti:
  - sistema di climatizzazione;
  - sistema rilevamento allarmi ambientali (ad es. antincendio, antiallagamento);
  - impianti di alimentazione elettrica di emergenza (ad es. UPS, gruppi elettrogeni).

Pur non costituendo un servizio né un prodotto, alla sicurezza delle apparecchiature contribuiscono anche gli accorgimenti di protezione e posizionamento all'interno dell'area. I servizi descritti risultano più efficaci se calati all'interno di un processo generale di gestione della sicurezza, definito dall'Amministrazione. In generale quindi, i servizi descritti sono erogati all'interno di un contesto organizzativo e procedurale, che integra la struttura organizzativa esistente, attraverso responsabilità definite e chiari obiettivi alla luce della politica per la sicurezza.

### **Obiettivi**

Il sistema SIF provvede a realizzare quei controlli finalizzati a:

Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_

- proteggere le aree, impedendo accessi non autorizzati consegnando le chiavi di accesso, e/o comunque garantendo la presenza di personale tecnico proprio in caso di inevitabile accesso nelle sale server di personale esterno per pulizie o interventi tecnici, danni e interferenze agli ambienti, danneggiamento delle informazioni e impedimento allo svolgimento dei servizi e dei processi IT;
- proteggere gli apparati mediante la prevenzione di perdite, danni, manomissione degli investimenti e interruzione delle attività;
- prevenire la possibilità di manomissione o di furto delle informazioni e degli strumenti di elaborazione.

### **3.4 Servizi di integrazione**

#### **3.4.1 Integrazione di sistemi ed infrastrutture (ISI)**

L'integrazione dei sistemi e delle infrastrutture, opera per far sì che i sistemi ed i diversi ambienti tecnologici divengano interoperabili oltre che interconnessi. Il sistema informativo comunale è caratterizzato dalla coesistenza di tecnologie eterogenee comunicanti tra loro funzionalmente a livello di sistemi operativi, di piattaforme hardware, di protocolli/tecnologie di comunicazione e componenti applicativi che rendono l'attività di integrazione molto complessa. L'esigenza dell'integrazione di sistemi e infrastrutture nasce, oltre che dalla necessità di migliorare o fornire nuovi servizi a utenti finali esterni e/o dipendenti dell'Amministrazione stessa, anche dal bisogno di valorizzare, a volte senza dover abbandonare le scelte tecnologiche già fatte, i servizi isolati /obsoleti presenti nell'esistente architettura, integrandoli con altre tecnologie avanzate, per rendere il tutto funzionalmente più fruibile, contenendo i costi di produzione e migliorando le prestazioni ed elevando il livello di servizio offerto.

#### **Obiettivi**

Il servizio deve provvedere a:

- valorizzare e recuperare i sistemi isolati / obsoleti;
- aumentare le sinergie per contenere i costi legati alla gestione;
- ridurre o eliminare eventuali ridondanze delle funzionalità fornite;
- incrementare l'accessibilità dei servizi;
- garantire la totale assistenza (migrazione dati, formazione del personale, etc) in caso di migrazione a piattaforme gratuite provinciali, regionali, statali sostenendo l'Ente alla partecipazione alle relative

convenzioni garantendo al contempo l'integrazione con i sistemi esistenti, l'aggiornamento dei dati, e la continuità dei servizi esterni offerti.

### **3.5 Gestione e manutenzione applicazioni**

#### **3.5.1 Gestione applicativi e basi dati (GSW)**

La classe di Gestione applicativi e basi-dati comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e delle loro relative basi-dati. In tale contesto viene definita "applicazione" una qualsiasi realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità all'Amministrazione. Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un data base a cui l'applicazione fa riferimento.

#### **Obiettivi**

Gli obiettivi di una fornitura GSW sono così definiti:

- prendere in carico l'applicativo e la relativa base-dati;
- gestire l'applicazione e la relativa base-dati dal punto di vista operativo:
  - avvio dell'applicazione;
  - chiusura dell'applicazione;
  - abilitazione degli utenti all'applicazione;
  - back-up dei dati;
  - restore dei dati;
  - raccolta degli indicatori dell'applicazione e relativa reportistica;
  - raccolta e smistamento delle segnalazioni di anomalia;
- gestire l'evoluzione dell'applicazione e della base-dati:
  - installazione di nuove versioni o aggiornamenti;
  - tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/nuove versioni installate;
- gestire la terminazione dell'applicazione e della base-dati;
- amministrare gli application server su cui le applicazioni sono installate;

- amministrare i data-base server su cui i data-base sono installati.

### **3.6 Servizi applicativi**

#### **3.6.1 Posta elettronica (PEL)**

Il servizio di Posta Elettronica (PEL) fornisce al personale dell'Amministrazione la possibilità di comunicare, tramite messaggi asincroni (e-mail) creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali (tipicamente personal computer), con:

- entità interne, ovvero altri utenti appartenenti alla stessa Amministrazione, come ad esempio i colleghi di lavoro.
- entità esterne, ovvero utenti non appartenenti alla stessa Amministrazione, come ad esempio cittadini, imprese, personale di altre Amministrazioni Pubbliche.

Tenendo conto della direttiva per l'utilizzo della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni e delle norme contenute nel Codice dell'Amministrazione digitale, dovranno essere rese disponibili e gestite sia le caselle personali dei dipendenti (facenti capo ad un singolo individuo), sia le caselle di posta elettronica istituzionali (affidate alle strutture di competenza).

Si dovranno poter creare all'occorrenza e su richiesta dei Servizi Informatici comunali, nuovi indirizzi di posta elettronica o la configurazione di alcuni indirizzi dedicati o di esclusiva visualizzazione ed utilizzo di utenti all'uopo indicati.

Ove richiesto, tali caselle "istituzionali" potranno essere di tipo "certificato", come da normativa vigente. La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di trasporto delle e-mail che prevede, a fronte dell'invio da parte di un mittente, una serie di e-mail firmate dal sistema PEC che servono a certificare l'avvenuto invio (accettazione) e l'avvenuta consegna (consegna) del messaggio originale non modificato.

E' fatto obbligo alla società di occuparsi della gestione dei firewall su posta e degli applicativi antispam, del controllo e della gestione dei backup posta giornalieri per tutti gli account comunali.

#### **Obiettivi**

Gli obiettivi di una fornitura PEL sono così definiti:

- consentire alla popolazione degli utenti di accedere al servizio in modo semplice e rapido;
- garantire adeguate misure di sicurezza al fine di evitare usi impropri dei server di posta elettronica:

- disponendo di una configurazione delle cassette postali che ne garantisca la protezione consentendo un'identificazione univoca dell'utilizzatore, mediante accesso controllato con identificativo utente e password.
- predisponendo opportune misure di controllo antivirus.
- garantire il regolare funzionamento della PEL intervenendo immediatamente in caso di blocco totale del sistema interno e/o esterno;
- assistere i Servizi Informatici comunali nell'implementazione di licenze e software al fine di migliorare la sicurezza del regolare funzionamento della PEL e il regolare backup e recupero dei dati in caso di interruzione del sistema.

### **3.6.2 Servizi internet (INT)**

I Servizi Internet possono essere definiti come la gamma di prodotti/servizi più ampia e diversificata che vengono erogati sulla rete, rendendo difficile qualsiasi tentativo di classificazione, anche in virtù della continua evoluzione tecnologica e della crescente richiesta di funzioni relative alla sicurezza, alla disponibilità ed alla affidabilità, a garanzia degli utenti a cui è destinata la fornitura.

Generalmente vengono individuati dei servizi Internet base, quali per esempio:

- posta elettronica (E-mail) che permette di scambiare messaggi e file in tempo reale;
- servizio http (WEB) che permette di accedere allo spazio di pubblicazione di qualsiasi tipo di contenuto (testo, immagini, suono, animazione, video) che possiamo chiamare documenti multimediali;
- protocollo di trasferimento file (FTP) che permette il trasferimento di file da un nodo a un qualsiasi altro nodo collegato alla rete Internet.

### **Obiettivi**

Gli obiettivi di una fornitura di servizi internet sono così definiti:

- creare valore aggiunto con la disponibilità per il mondo esterno di applicazioni e contenuti interni all'Amministrazione;
- contenere i costi di diffusione tradizionale dei contenuti dell'Amministrazione;
- consentire l'accesso di utenti Internet alle risorse / servizi dell'Amministrazione;
- rendere efficiente la comunicazione tra Amministrazioni, fornitori ed utenti;
- fornire la connessione e la fruizione di servizi di base nel mondo Internet;

Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_



- incrementare l'accessibilità dei servizi da qualsiasi luogo e in ogni momento con la personalizzazione delle apparecchiature di cui Dirigenti e Amministratori sono e saranno dotati.

### **3.7 Servizi di Desktop**

#### **3.7.1 Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro (GPL)**

I servizi di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro costituiscono l'insieme delle attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente, indipendentemente dalla locazione. Il servizio oggetto della fornitura opera a prescindere dal fatto che la postazione di lavoro sia di proprietà dell'Amministrazione o meno (concessa in noleggio, locazione operativa, in leasing, ecc..).

La gestione e la manutenzione delle postazioni di lavoro è scomponibile per elementi (noti come IMAC):

- installazione/disinstallazione di un posto di lavoro;
- movimentazione di un posto di lavoro;
- aggiunta ad un posto di lavoro;
- cambiamenti del posto di lavoro.

Oltre agli elementi sopra indicati, è da considerare anche la manutenzione del posto di lavoro, preventiva e correttiva.

Il servizio include, logicamente, anche attività connesse alla fornitura di beni (installazione di nuove postazioni di lavoro, installazioni di upgrade hardware e/o software, ecc.). Il servizio prevede anche la sostituzione periodica delle postazioni che diventano tecnicamente obsolete o non soddisfano più le esigenze degli utenti. Le attività necessarie all'espletamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro sono eseguite da personale tecnico, con competenze specialistiche, presso l'utente con operatività diretta sulla postazione di lavoro.

Qualora si verificasse l'impossibilità di eseguire sul posto quanto richiesto o per malfunzionamenti che richiedono la rimozione completa o parziale delle apparecchiature in dotazione, si potrà ricorrere alla sostituzione temporanea delle stesse, secondo quanto previsto dal presente capitolato, al fine di garantire la continuità operativa della postazione.

#### **Obiettivi**

Gli obiettivi del servizio sono i seguenti:

- mantenere in efficienza la postazione di lavoro dell'utente;

- mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro degli utenti alla piattaforma Hardware e Software definita dall'Amministrazione, aggiornando costantemente l'inventario predisposto come previsto al punto 2.1 capo b) da comunicare ai Servizi Informatici comunali.
- garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi le attività di aggiornamento hardware e software necessarie, presso l'utente, per realizzare e mantenere la nuova configurazione individuata e sono strettamente correlate ed integrate con l'attività di Gestione della configurazione, e includono anche l'adeguamento delle postazioni in seguito a modifiche logistiche dell'utente (trasferimenti di sede/di stanza/di piano/ecc.).

Il servizio di manutenzione consiste nel garantire la funzionalità delle postazioni di lavoro.

### **3.8 Assistenza all'utente e formazione**

#### **3.8.1 Assistenza in remoto e locale (ASS)**

La classe di fornitura ASS - Assistenza in remoto e in locale fornisce agli utenti del sistema un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza. Si tratta di soluzioni basate su un uso innovativo del canale telefonico (Call Center) o su strategie multicanali (Contact Center) di accesso alle informazioni e ai servizi (Help Desk tecnico / amministrativo, CRM – Customer Relationship Management).

Un Contact Center è un Call Center evoluto che integra, oltre a quello telefonico, anche altri canali di comunicazione e di erogazione del servizio (normalmente e-mail e web via intranet). In sintesi è un sistema per:

- l'identificazione e il corretto smistamento dei contatti degli utenti;
- l'erogazione (per mezzo di sistemi automatizzati o mediante intervento di un operatore umano) di:
  - servizi informativi;
  - assistenza alla soluzione di problemi specifici;
  - consulenza relativa a procedimenti interni all'Amministrazione.

#### **Obiettivi**

Gli obiettivi di tale fornitura sono così definiti:

- facilitare le diverse categorie di Utenti nell'utilizzo operativo e funzionale dei mezzi informativi e dei servizi previsti;

Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"

Per presa visione, l'Appaltatore \_\_\_\_\_

- fornire nell'immediato in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli Utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- offrire agli Utenti tutte le informazioni che l'Amministrazione ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di servizi esistenti;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli Utenti, sia dell'utilizzo dei servizi;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza delle necessità degli Utenti e dell'utilizzo dei servizi.

#### **4. Realizzazione e conduzione del servizio**

##### **4.1 Documentazione**

A seguito della presa in carico del servizio, l'appaltatore si attiverà per raccogliere, integrare, ove incompleta o non aggiornata, e formare, ove non presente, la documentazione tecnica delle diverse componenti il sistema. Tale documentazione dovrà essere costantemente aggiornata e resa autonomamente disponibile, anche attraverso la rete intranet, all'Amministrazione comunale.

La Ditta appaltatrice dovrà redigere la documentazione tecnica relativamente agli interventi che effettuerà nel corso della normale conduzione dei servizi oggetto della fornitura, nelle forme e modalità concordate con l'Amministrazione comunale.

Tutta la documentazione descritta comprese credenziali, codici, e procedure di accesso al Sistema Informatico comunale dovrà essere resa disponibile, al termine del contratto di gestione, alla nuova ditta appaltatrice in caso di subentro.

##### **4.2 Conduzione del servizio**

###### **4.2.1 Copertura dei servizi**

L'appaltatore dovrà garantire l'Amministrazione con adeguata copertura operativa, con presidio sul posto di personale tecnico, in caso di consultazione popolare (elezioni, referendum, etc., e attività conseguenti), con le modalità concordate e stabilite dal RUP. Lo stesso dovrà avvenire per ogni altro evento a carattere istituzionale

che richieda l'uso del sistema informativo comunale (corsi per il personale, giornate di studio, commissioni consiliari, iniziative varie dell'Amministrazione, etc...).

In caso di urgenze a seguito di eventi naturali, anche di natura catastrofica, emergenze sanitarie o di ordine pubblico che richiedano l'impiego del Sistema Informativo Comunale, l'appaltatore dovrà garantire l'Amministrazione dell'adeguata copertura operativa, con presidio sul posto di personale tecnico. A tal fine l'appaltatore formulerà e manterrà aggiornato un modello di reperibilità dei propri responsabili del servizio di gestione con copertura delle 24 ore giornaliere per l'intero anno solare, oltre che del personale tecnico anche del referente Referente/Capo di progetto della Ditta appaltatrice.

La Ditta appaltatrice individuerà un **Referente/Capo Progetto** responsabile e supervisore dell'appalto, quale interfaccia di riferimento per l'Amministrazione e responsabile della corretta esecuzione del contratto nel rispetto degli impegni in esso contenuti e assunti dalla Ditta.

L'appaltatore è tenuto a comunicare all'Amministrazione, prima della stipula del contratto, i nominativi degli incaricati al servizio.

L'Ente si riserva la facoltà di richiedere oltre al curriculum vitae, eventuali certificazioni e di effettuare un eventuale colloquio preliminare con gli stessi.

L'Ente si riserva altresì la possibilità di ruscare con un preavviso di 30 giorni i tecnici incaricati dall'appaltatore all'esecuzione del contratto per motivi di ordine tecnico e/o disciplinare. In tal caso l'appaltatore dovrà nominare, entro 30 giorni dalla comunicazione da parte dell'Ente, un sostituto. Durante il periodo la società fornirà comunque personale di supporto alle attività oggetto dell'appalto.

#### **4.2.2 Modalità degli interventi**

A titolo esemplificativo si indicano alcune metodologie previste per l'esecuzione dei servizi in oggetto. La definizione di tali metodologie ha per scopo una corretta pianificazione, esecuzione e documentazione degli interventi e non va intesa come burocratizzazione del rapporto Amministrazione/Appaltatore. Le metodologie saranno oggetto di revisione e miglioramento in accordo tra le parti e con il contributo di tutti gli attori del processo.

#### **Manutenzione correttiva e adeguativa**

- definizione e pianificazione dell'intervento in accordo con il Responsabile del Servizio cui fa capo l'applicazione o il sistema oggetto dell'intervento;

- esecuzione dell'intervento e test;
- fornitura di informazioni operative agli utenti;
- supporto alla messa in esercizio del software o del sistema sul quale è stato effettuato l'intervento;
- aggiornamento della documentazione;
- chiusura dell'intervento.

#### **Manutenzione evolutiva**

- pianificazione dell'intervento in accordo con l'Amministrazione Comunale e gli utenti interessati;
- definizione dell'intervento con il Responsabile del Servizio cui fa capo l'applicazione o il sistema oggetto dell'intervento, in accordo con Amministrazione Comunale;
- esecuzione dell'intervento e test;
- fornitura di informazioni operative agli utenti;
- supporto alla messa in esercizio del software o del sistema sul quale è stato effettuato l'intervento;
- aggiornamento della documentazione;
- chiusura dell'intervento

#### **4.3 Qualità del servizio**

Vista la tipologia di rapporto (partnership) che si intende stabilire tra Amministrazione e ditta aggiudicataria, i livelli di servizio (o qualità accettata) non esplicitamente dettagliati nel seguito, saranno concordati tra le parti. Tale accordo dovrà riguardare, sia la definizione dei contenuti che le modalità di controllo e verifica, considerando fondamentale e primaria l'azione di autocontrollo dell'appaltatore ancora prima che quella dell'Amministrazione. Obiettivo comune è il raggiungimento dei livelli qualitativi attesi per questa tipologia di servizio, anche attraverso azioni di rilevazione della *customer satisfaction* (più avanti definita) che contribuiranno a verificare la qualità "percepita" dagli utenti.

Si individuano quindi alcuni macro livelli funzionali, monitorabili dall'avvio della nuova conduzione, che costituiranno la base per una valutazione delle attività richieste a miglioramento del sistema e della sua gestione, e che si riferiscono a:

- continuità di servizio;
- sicurezza logica;
- assistenza all'utente.

#### **4.3.1 Continuità di servizio**

Il livello generale richiesto è quello della continuità di servizio e deve tendere alla massima affidabilità. La sua valutazione va fatta considerando gli aspetti relativi ai malfunzionamenti o ai guasti bloccanti. Il parametro complessivo di riferimento non deve essere inferiore al 96-99% per i malfunzionamenti ed al 98,5-99,5% per i guasti bloccanti che causano indisponibilità del sistema nel suo insieme o di sue parti.

#### **4.3.2 Gestione della sicurezza logica**

Il livello richiesto è quello della conformità ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamento. Per una valutazione dello stato di sicurezza dei sistemi e delle informazioni, in generale si farà riferimento ai controlli previsti nello standard BS 7799 che, pur non essendo cogente, si ritiene un utile strumento per la corretta impostazione del problema. Di seguito si individuano i principali punti di monitoraggio:

- organizzazione per la sicurezza;
- controllo e classificazione delle risorse;
- sicurezza del personale;
- sicurezza materiale ed ambientale;
- gestione operativa e comunicazione;
- controllo degli accessi;
- sviluppo e manutenzione dei sistemi;
- gestione della business continuity;
- conformità.

Sarà compito della Ditta appaltatrice formulare e proporre una metodologia di monitoraggio e rilevazione al fine di individuare vulnerabilità e carenze organizzative. Quanto rilevato costituirà elemento utile per la definizione congiunta della Politica di sicurezza. Sarà compito della ditta aggiudicataria assicurare, per quanto di sua competenza ed in accordo con l'Amministrazione Comunale, la corretta applicazione della Politica di Sicurezza adottata ed intervenire ove necessario per raggiungere il livello di sicurezza richiesto.

#### **4.3.3 Assistenza all'utente**

Il livello di qualità richiesto è quello di un'efficienza operativa adeguata ai differenti servizi ed un alto valore di customer satisfaction.

Di seguito si individuano i principali punti di riferimento:

- disponibilità del servizio negli orari di lavoro;
- efficienza, efficacia ed immediatezza d'intervento in caso di guasto bloccante o malfunzionamento;
- efficienza ed efficacia di prima risposta a quesiti relativi al sistema in uso o alle applicazioni di office automation;
- efficienza ed efficacia di prima risposta a quesiti relativi alla funzionalità o all'operatività delle procedure in uso.

#### **4.3.4 Customer satisfaction**

A supporto di quanto indicato nel paragrafo precedente, saranno svolte, a cura dell'appaltatore, almeno una volta all'anno, entro il primo semestre di attività, azioni di monitoraggio (auditing) della customer satisfaction presso gli utenti del sistema. L'auditing potrà riguardare singole conduzioni o l'insieme dei servizi e sarà svolto in accordo tra le parti al fine di migliorare, ove necessario, il servizio erogato.

Saranno presi in considerazione:

- la qualità "percepita" e l'efficienza del servizio erogato dal conduttore;
- la qualità "percepita" e l'efficienza del sistema informativo;
- la qualità "percepita", l'efficacia e l'efficienza nell'assistenza all'utente;
- la sicurezza "percepita" nell'uso dei sistemi, delle applicazioni e dei dati;
- l'efficacia delle applicazioni e dei sistemi riferita all'operatività richiesta per i diversi servizi;
- la completezza degli strumenti e delle applicazioni a supporto dell'operatività dei diversi servizi.

I risultati ottenuti saranno portati a conoscenza dell'Amministrazione.

#### **4.4 Livelli di servizio**

I livelli di servizio rappresentano quelle caratteristiche misurabili, la cui osservazione consente di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio offerto. Vengono definiti sia gli elementi da valutare che i valori di riferimento su cui poggia la valutazione. Gli accordi di servizio (SLA) hanno la funzione di stabilire il livello minimo di servizio atteso da parte dell'Ente. Nel caso in cui la responsabilità di guasto e/o malfunzionamento sia imputabile unicamente a fornitori terzi dell'Ente l'appaltatore dovrà provare la circostanza ai fini della puntuale attribuzione di responsabilità.

Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame delle risultanze del monitoraggio è il trimestre. L'appaltatore dovrà garantire un sistema automatico di raccolta e monitoraggio dei dati SLA e metterlo a disposizione dell'Ente entro il 20° giorno del mese successivo al trimestre di riferimento. Questo servizio dovrà



prevedere anche un idoneo accesso in sola lettura al data base relativo, per compiersi interrogazioni ed esportazioni dei dati contenuti. Inoltre, dovrà produrre un idoneo report relativo al periodo di osservazione, in cui siano evidenziati i dettagli delle attività svolte, la sintesi dei livelli di servizio realizzati nel periodo e il calcolo analitico di eventuali penali.

Per la supervisione, il controllo e l'analisi statistica dei livelli di servizio, dovranno essere utilizzati programmi web based messi a disposizione dall'appaltatore, che permettano un monitoraggio continuo dei vari servizi.

Nello svolgimento delle attività costituenti la gestione dei servizi informatici l'appaltatore è obbligato a rispettare i livelli di qualità indicati nell'allegato 4CSA, "Livelli minimi di servizio", al presente capitolato. La prestazione del servizio che si discosti in misura rilevante dagli standard di qualità minima attesa costituisce inadempimento contrattuale.

Per consentire la necessaria revisione, pianificazione ed adeguamento del sistema informativo, limitatamente ai primi tre mesi successivi all'inizio del servizio, le penali previste dai livelli minimi di servizio, di cui all'allegato e al presente capitolato non saranno applicate.

Nell'ottica del rapporto collaborativo che dovrà instaurarsi tra Amministrazione e appaltatore, sarà compito di quest'ultimo, in accordo con l'Amministrazione Comunale, proporre eventuali scostamenti ove si riscontri l'inapplicabilità al sistema in gestione. Si ritiene che un periodo di tre mesi, dalla presa in carico del servizio, sia necessario per verificare l'adeguamento ai livelli proposti e determinare gli interventi migliorativi necessari.

Nei casi in cui si rilevi un'inadeguatezza sanabile con interventi previsti dal presente appalto l'appaltatore dovrà indicare le misure che intende adottare ed i tempi di attuazione per il raggiungimento dei livelli di servizio indicati. Ove ciò comporti interventi riorganizzativi o formativi del personale, dovranno essere sottoposti all'Amministrazione piani di intervento organizzativi o suggeriti contenuti formativi ritenuti utili al perseguimento dello scopo comune.

L'Amministrazione, pur nello spirito di collaborazione più volte richiamato, non si riterrà in alcun modo vincolata da tali proposte ed agirà secondo quel principio di autonomia organizzativa che gli è proprio per mandato istituzionale. L'appaltatore non potrà imputare in nessun caso a tale principio il mancato raggiungimento dei compiti contrattualmente assegnati.

#### **4.5 Terminazione del servizio a scadenza contrattuale**

Le condizioni minime per la terminazione del servizio sono di seguito precisate:

- a scadenza del contratto l'appaltatore si impegna a consegnare il sistema informatico in piena efficienza operativa e conforme ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamento. In caso contrario,

l'Amministrazione avrà diritto di trattenere, sulla cauzione e sugli eventuali crediti della Ditta appaltatrice le somme che riterrà necessarie per rimettere il sistema in efficienza;

- alla terminazione del servizio, non dovranno sussistere vincoli o limitazioni di accesso ai sistemi, alle applicazioni, ai dati. Tutte le password utilizzate ed ogni altro sistema di sicurezza e di controllo degli accessi (biometrici, crittografici o altro) dovranno essere trasferiti o abilitati al Responsabile incaricato dell'Amministrazione e alla ditta subentrante;
- i sorgenti dei software eventualmente sviluppati dovranno essere ceduti gratuitamente all'Amministrazione Comunale, aggiornati e completi. La relativa documentazione dovrà essere depositata presso i Servizi Informatici comunali. L'Ente ha diritto alla cessione e proprietà dei moduli di programma sviluppati dal fornitore e la titolarità di ogni diritto loro relativo compresa la proprietà dei codici sorgente e della relativa documentazione.

## **5. Disposizioni diverse**

### ***5.1 Responsabilità verso i terzi***

I servizi si intendono esercitati a totale rischio e pericolo della Ditta affidataria, che risponderà direttamente e per intero dei danni alle persone e alle cose comunque provocati nello svolgimento dei servizi stessi, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti dell'Ente appaltante.

Durante l'espletamento dei servizi oggetto di questo appalto la Ditta appaltatrice è tenuta ad adottare tutti gli accorgimenti necessari a salvaguardare l'incolumità del personale addetto e dei fruitori.

### ***5.2 Obblighi verso i dipendenti***

L'impresa aggiudicataria è l'esclusiva responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle maestranze addette all'esecuzione dell'appalto di cui al presente capitolato.

L'impresa dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti di lavoratori e soci.

E' fatto carico all'impresa medesima di adempiere, nei riguardi del personale utilizzato, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.

In caso di inadempienza contributiva e retributiva dell'esecutore, si applicano gli articoli 30 commi 5 e 6, e 105 commi 9, 10 e 12 del D.Lgs. 50/2016.

L'impresa si obbliga ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni di ordine interno che venissero comunicate dall'Ente.

### **5.3 Penalità**

Il verificarsi di eventuali inadempienze sarà contestato alla ditta appaltatrice per iscritto dall'Ufficio comunale competente a mezzo PEC, con invito a provvedere alla loro eliminazione in un congruo termine fissato in relazione al tipo di infrazione.

La ditta appaltatrice, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione, dovrà formulare le proprie controdeduzioni scritte in ordine a quanto addebitato.

In caso di mancato accoglimento delle giustificazioni addotte dalla Ditta appaltatrice, il Comune provvederà ad applicare le seguenti penali, fatte salve eventuali ulteriori contestazioni effettuate dagli organi preposti:

- € 50,00 per mancato rispetto della copertura oraria stabilita dall'Amministrazione, senza valida giustificazione;
- € 50,00 per mancata risposta telefonica nel periodo di reperibilità;
- € 150,00 per ogni comportamento scorretto e lesivo dell'incolumità, della moralità e della personalità degli utenti, imputabile al personale addetto ai servizi;
- € 1.600,00 per la mancata osservanza delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il pagamento delle penalità non libera la Ditta appaltatrice dalla responsabilità per i danni causati. La quota relativa alla penale sarà decurtata d'ufficio in sede di liquidazione delle successive fatture relative al servizio prestato.

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

L'appaltatore non potrà subappaltare, nemmeno in parte, i Servizi né cedere, per nessun motivo, il Contratto.

L'appaltatore non potrà neppure cedere il credito che deriva dal Contratto, senza il preventivo consenso scritto del Comune.

La cessione del Contratto e l'affidamento in subappalto dei Servizi costituiscono causa di risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile e fanno sorgere il diritto per il Comune di effettuare l'esecuzione in danno, con incameramento della cauzione definitiva fatto salvo il risarcimento di ogni conseguente maggiore danno eventualmente subito.

### **5.5 Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'aggiudicatario si impegna a rispettare, a pena di nullità del contratto, gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010 e s.m.i.

### **5.6 Risoluzione del contratto e recesso**

Il rapporto contrattuale viene risolto di diritto nei seguenti casi:

- a) sospensione della prestazione per fatto dell'impresa aggiudicataria per una durata superiore a 12 ore;
- b) fallimento dell'impresa aggiudicataria o della mandataria in caso di associazione temporanea di imprese;
- c) cessione del contratto e subappalto così come previsto dal precedente punto 5.4;
- d) intervenuto provvedimento definitivo, a carico dell'appaltatore, che disponga l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 3 della legge 1423/1956 ed agli artt. 2 e segg. Legge 575/1965;
- e) sentenza di condanna, passata in giudicato, per frodi nei riguardi della stazione appaltante, fornitori, lavoratori o altri soggetti comunque interessati alla prestazione contrattuale;
- f) violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro e mancato rispetto degli obblighi contrattuali riguardo ai lavoratori;
- g) violazione del segreto d'ufficio e della tutela della privacy;
- h) grave inadempimento in relazione alle obbligazioni contrattuali, nonché grave irregolarità e/o grave ritardo (per negligenza dell'appaltatore), tali da compromettere la buona riuscita della prestazione contrattuale;
- i) in tutti gli altri casi previsti dal Codice civile.

La risoluzione comporta l'incameramento della cauzione prestata.

E' fatta salva la facoltà dell'Ente di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito che ne consegue o delle maggior spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale.

In caso di risoluzione anticipata del contratto, il compenso viene corrisposto fino al giorno della cessazione dell'affidamento.

L'Ente potrà aggiudicare il servizio al concorrente che segue la graduatoria con diritto al risarcimento del maggiore onere sostenuto.

Il Committente, ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. n. 95 del 06.07.2012 convertito nella L. 135 del 07.08.2012, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione  
**Capitolato Speciale per i servizi di "Gestione del sistema informatico del Comune di Maiori"**

all'appaltatore, con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso c/o indennizzo e/o rimborso spese anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del c.c.

### **5.7 Sicurezza, privacy e riservatezza**

L'aggiudicatario ha la responsabilità della sicurezza delle informazioni (integrità, riservatezza e disponibilità) dei dati e dei programmi affidati in gestione dal Comune di Maiori e dovrà assicurare l'attivazione di tutte le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire che i servizi di supporto informatico e l'eventuale trattamento di dati siano prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. e che ai dati trattati siano applicate tutte le misure minime di sicurezza.

La ditta aggiudicataria non potrà conservare copia di dati e programmi del Comune di Maiori, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

L'appaltatore assumerà l'obbligo di agire in modo che il proprio personale incaricato di eseguire le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li riveli senza ordine della legittima Autorità, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.

Il contraente dovrà, entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione dell'Ente dell'avvenuta aggiudicazione, comunicare il nominativo del Responsabile della Sicurezza delle informazioni e i curriculum vitae dei tecnici informatici che opereranno presso la sede, nonché del Referente/Capo progetto della gestione del contratto informatico.

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla gara dai concorrenti, saranno raccolti e trattati ai fini del procedimento di gara e dell'eventuale stipulazione del contratto, secondo le modalità e le finalità di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

### **5.8 Foro competente**

Eventuali controversie inerenti all'esecuzione o l'interpretazione del presente contratto, qualora non sia possibile comporre in via transattiva, saranno deferite in via esclusiva all'Autorità Giudiziaria competente in materia.

**Allegato 1CSA / Elenco Sedi**

Comune di Maiori – Corso Regina n. 71 – 84010 Maiori (SA). **Centro STELLA**

Palazzo Mezzacapo – Corso Regina n. 71 – 84010 Maiori (SA). **sede periferica\***

Porto Turistico di Maiori – località San Francesco – 84010 Maiori (SA). **sede periferica\***

Cabina interrata – Via Cristoforo Colombo – 84010 Maiori (SA). **sede periferica\***

**\*Le sedi periferiche del Comune di Maiori sono interconnesse con il Centro STELLA mediante una dorsale in fibra ottica multimodale. La tecnologia di apparati presenti nella dorsale è rappresentata principalmente da switch HP Procurve, alloggiati in appositi rack dotati di pannelli di permutazione per il collegamento delle utenze agli apparati attivi.**

**La suddetta dorsale attualmente si snoda nelle seguenti strade: Corso Regina , Lungomare Amendola e Capone, Via Nuova Provinciale Chiunzi (tratto), Porto Turistico, Via Lama e Via Chiunzi.**

**Allegato 2CSA/ Server**

**Server fisici**

Nome	Sistema operativo	Servizi	CPU	Marca	Modello
SERVERBDC.maiori.local	Windows Server 2012	Controller di dominio	2P XEON - RAM 4 GB - 2 HDD 64 GB RAID 1	IBM	X3550
ESX1.maiori.local	VMWare Sphere 6.x	Server in produzione	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2640 v4 @ 2.40GHz - RAM 96 GB - 8 HDD 1200 GB RAID 5	HP	Proliant DL380 Gen9
ESX2.maiori.local	VMWare Sphere 6.x	Server di replica	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2403 0 @ 1.80GHz - RAM 64 GB - 6 HDD 900 GB RAID 5	HP	Proliant DL380 Gen8

**Server virtuali**

Nome	Sistema operativo	Servizi
SERVERBDC	Windows 2008 R2	Controller di dominio
SERVER	Windows 2012	Documenti
SERVMTA	Windows 2012	Posta - Exchange
SERVERAPP	Windows 2003	Documenti - Legacy
SERVERJSB	Linux Centos	JSIBAC
WEBPROT	Linux Centos	WSIBAC - Protocollo
WEBALBO	Linux Centos	Albo on line
SERVCED	Windows 2008 R2	P.L. Infrazioni CdS
SERVICES	Windows 2008 R2	Servizi

**Asset name: ANAGRAFE02****Jan 31, 2020 - 12:10 PM**

System details	
Computer model	Manufacturer
ThinkCentre M58	LENOVO
Chassis manufacturer	Serial number
LENOVO	NONE
Motherboard name	Manufacturer
LENOVO	LENOVO
BIOS	Manufacturer
Lenovo ThinkCentre BIOS Ver 5CKT68.0	LENOVO
System slots summary	
PCI Slot 1 (Available), PCI Slot 2 (Available), PCIE x16 (Unknown), PCIE x1 (Unknown)	
System ports summary	
COM 1, COM 2, Parallel, USB 1, USB 2, USB 3, USB 4, USB 5, USB 6, USB 7, USB 8, Audio Line In, Audio Line Out, Network	

**Asset name: CED03****Jan 31, 2020 - 12:10 PM**

System details	
Computer model	Manufacturer
ThinkCentre M91p	LENOVO
Chassis manufacturer	Serial number
To Be Filled By O.E.M.	S4XEK23
Motherboard name	Manufacturer
—	LENOVO
BIOS	Manufacturer
LENOVO BIOS Rev: 1.0	LENOVO
System slots summary	
J6B2 (Available), J6B1 (Available), J6D1 (Available), J7B1 (Available)	
System ports summary	
PS2Mouse, Keyboard, LAN, COM A, Video, USB, SATA PORT, DP	

**Asset name: comando01****Jan 31, 2020 - 12:11 PM**

System details	
Computer model	Manufacturer
HP Z240 Tower Workstation	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC716891X
Motherboard name	Manufacturer
802F	HP
BIOS	Manufacturer
N51 Ver. 01.52	HP
System slots summary	
Slot1 / X1PCIEXP1 (In use), Slot2 / X16PCIEXP (Available), Slot3 / X4PCIEXP (Available), Slot4 / X4PCIEXP2 (Available), Slot6/M.2 X4PCIEXP Storage (Available)	
System ports summary	



PS2Keyboard, PS2Mouse, COMB, DVI-D, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front mic in, Front headphone out, Speaker, Rear line in, Rear line out, Rear mic in, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 3.0 Port 5, Rear USB 3.0 Port 6, Aux USB port, Aux USB 3.0 port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense, NULL, Password Jumper

## Asset name: COMANDO02

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
HP ProDesk 600 G3 MT	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC9099TZG
Motherboard name	Manufacturer
829D	HP
BIOS	Manufacturer
P02 Ver. 02.25	HP

### System slots summary

Slot1 / X16PCIEXP (Available), Slot2 / X1PCIEXP1 (Available), Slot3 / X1PCIEXP2 (Available), Slot4 / X4PCIEXP (Available), Slot5 / M2 WLAN/BT (Available), Slot6 / M2 SSD (Available)

### System ports summary

PS2Keyboard, PS2Mouse, COMB, COMA, VGA, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front Headset, Speaker, Rear line in, Rear line out, Front USBC, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Front USB 2.0 Port 1, Front USB 2.0 Port 2, Rear USBC, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 2.0 Port 1, Rear USB 2.0 Port 2, Aux USB port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense

## Asset name: COMANDO03

Jan 31, 2020 - 12:12 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
ThinkCentre Edge72	LENOVO
Chassis manufacturer	Serial number
LENOVO	PB1ZM2Z
Motherboard name	Manufacturer
—	LENOVO
BIOS	Manufacturer
LENOVO BIOS Rev: F1KT74A 0.0	LENOVO

### System slots summary

J6B2 (In use), J6B1 (In use), J6D1 (In use)

### System ports summary

—

## Asset name: COMANDO05

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
HP ProDesk 600 G3 MT	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC9099V1K
Motherboard name	Manufacturer

829D	HP
BIOS	Manufacturer
P02 Ver. 02.25	HP

**System slots summary**

Slot1 / X16PCIEXP (Available), Slot2 / X1PCIEXP1 (Available), Slot3 / X1PCIEXP2 (Available), Slot4 / X4PCIEXP (Available), Slot5 / M2 WLAN/BT (Available), Slot6 / M2 SSD (Available)

**System ports summary**

PS2Keyboard, PS2Mouse, COMB, COMA, VGA, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front Headset, Speaker, Rear line in, Rear line out, Front USBC, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Front USB 2.0 Port 1, Front USB 2.0 Port 2, Rear USBC, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 2.0 Port 1, Rear USB 2.0 Port 2, Aux USB port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense

**Asset name: DEMANIO01**

**Jan 31, 2020 - 12:12 PM**

**System details**

Computer model	Manufacturer
HP Z240 Tower Workstation	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC7217FZP
Motherboard name	Manufacturer
802F	HP
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	HP

**System slots summary**

Slot1 / X16PCIEXP1 (Available), Slot2 / X16PCIEXP (Available), Slot3 / X4PCIEXP (Available), Slot4 / X4PCIEXP2 (Available), Slot6/M.2 X4PCIEXP Storage (Available)

**System ports summary**

PS2Mouse, COMB, DVI-D, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front mic in, Front headphone out, Speaker, Rear line in, Rear line out, Rear mic in, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 3.0 Port 5, Rear USB 3.0 Port 6, Aux USB port, Aux USB 3.0 port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense, NULL, Password Jumper

**Asset name: LLPP02**

**Jan 31, 2020 - 12:11 PM**

**System details**

Computer model	Manufacturer
HP Z240 Tower Workstation	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC721FYW
Motherboard name	Manufacturer
802F	HP
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	HP

**System slots summary**

Slot1 / X16PCIEXP1 (Available), Slot2 / X16PCIEXP (Available), Slot3 / X4PCIEXP (Available), Slot4 / X4PCIEXP2 (Available), Slot6/M.2 X4PCIEXP Storage (Available)

**System ports summary**

PS2Mouse, COMB, DVI-D, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front mic in, Front headphone out, Speaker, Rear line in, Rear line out, Rear mic in, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 3.0 Port 5, Rear USB 3.0 Port 6, Aux USB port, Aux USB 3.0 port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense, NULL, Password Jumper

## Asset name: MANUTENTIVO00

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
VMware Virtual Platform	VMware, Inc.
Chassis manufacturer	Serial number
No Enclosure	None
Motherboard name	Manufacturer
440BX Desktop Reference Platform	Intel Corporation
BIOS	Manufacturer
PhoenixBIOS 4.0 Release 6.0	Phoenix Technologies LTD
System slots summary	
()	
System ports summary	
—	

## Asset name: MANUTENTIVO03

Jan 31, 2020 - 12:10 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP EliteDesk 800 G1 TWR	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC5152CXH
Motherboard name	Manufacturer
18E4	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
L01 v02.57	Hewlett-Packard
System slots summary	
X16PCIEXP (Available), X4PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available)	
System ports summary	
Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, MEDIA2, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, SATA5, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, SATA2PWR, SATA3PWR, CHFAN2, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), EXT, HLCK, HSNR	

## Asset name: PAGHE01

Jan 31, 2020 - 12:12 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
ThinkCentre E73	LENOVO
Chassis manufacturer	Serial number
LENOVO	PB031WAB
Motherboard name	Manufacturer
—	LENOVO
BIOS	Manufacturer
FCKT46AUS	LENOVO
System slots summary	

J6B2 (In use), J6B1 (In use), J6D1 (In use), J7B1 (In use), J8B4 (In use)

System ports summary

—

## Asset name: RAG04

Jan 31, 2020 - 12:12 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
HP Z240 Tower Workstation	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC7217G0D
Motherboard name	Manufacturer
802F	HP
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	HP

### System slots summary

Slot1 / X1PCIEXP1 (Available), Slot2 / X16PCIEXP (Available), Slot3 / X4PCIEXP (Available), Slot4 / X4PCIEXP2 (Available), Slot6/M.2 X4PCIEXP Storage (Available)

### System ports summary

PS2Mouse, COMB, DVI-D, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front mic in, Front headphone out, Speaker, Rear line in, Rear line out, Rear mic in, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 3.0 Port 5, Rear USB 3.0 Port 6, Aux USB port, Aux USB 3.0 port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense, NULL, Password Jumper

## Asset name: RAGIONERIA02

Jan 31, 2020 - 12:09 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
HP EliteDesk 800 G1 TWR	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC5453F9H
Motherboard name	Manufacturer
18E4	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard

### System slots summary

X16PCIEXP (Available), X4PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available)

### System ports summary

Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, MEDIA2, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, SATA5, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, SATA2PWR, SATA3PWR, CHFAN2, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), EXT, HLCK, HSNR

## Asset name: RAGIONERIA04

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
HP Z2 Tower G4 Workstation	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC84173NQ

Motherboard name	Manufacturer
8455	HP
BIOS	Manufacturer
Q50 Ver. 01.01.03	HP
System slots summary	
SLOT1/PCIe3 x16 (Available), SLOT2/PCIe3 x4(1) (Available), SLOT3/PCIe3 x4(1) (Available), SLOT4/PCIe3 x16 (4) (Available), SLOT5/M.2 WLAN (Available), SLOT6/M.2 SSD0 (In use), SLOT7/M.2 SSD1 (Available)	
System ports summary	
PS2Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, COMM, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front Headset, Speaker, Rear line in, Rear line out, FRONT TYPE C, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 2.0 Port 1, Rear USB 2.0 Port 2, Aux USB port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense	

## Asset name: segreteria02

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP EliteDesk 800 G1 SFF	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC4100RX4
Motherboard name	Manufacturer
1998	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard
System slots summary	
X16PCIEXP (Available), X4PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available)	
System ports summary	
Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, MEDIA2, SATA0, SATA1, SATA2, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, SATA2PWR, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), HLCK, HSNR	

## Asset name: SEGRETERIA03

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP EliteDesk 800 G1 SFF	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC4100RVR
Motherboard name	Manufacturer
1998	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard
System slots summary	
X16PCIEXP (Available), X4PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available)	
System ports summary	
Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, MEDIA2, SATA0, SATA1, SATA2, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, SATA2PWR, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), HLCK, HSNR	

## Asset name: SERVER

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
VMware Virtual Platform	VMware, Inc.
Chassis manufacturer	Serial number
No Enclosure	None
Motherboard name	Manufacturer
440BX Desktop Reference Platform	Intel Corporation
BIOS	Manufacturer
PhoenixBIOS 4.0 Release 6.0	Phoenix Technologies LTD
System slots summary	
()	
System ports summary	
—	

## Asset name: serverapp

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
VMware Virtual Platform	VMware, Inc.
Chassis manufacturer	Serial number
No Enclosure	None
Motherboard name	Manufacturer
440BX Desktop Reference Platform	Intel Corporation
BIOS	Manufacturer
PhoenixBIOS 4.0 Release 6.0	Phoenix Technologies LTD
System slots summary	
()	
System ports summary	
—	

## Asset name: SERVERMXE

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
VMware Virtual Platform	VMware, Inc.
Chassis manufacturer	Serial number
No Enclosure	None
Motherboard name	Manufacturer
440BX Desktop Reference Platform	Intel Corporation
BIOS	Manufacturer
PhoenixBIOS 4.0 Release 6.0	Phoenix Technologies LTD
System slots summary	
()	
System ports summary	
—	

## Asset name: SRVSERVICES

Jan 31, 2020 - 12:09 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
VMware Virtual Platform	VMware, Inc.
Chassis manufacturer	Serial number
No Enclosure	None
Motherboard name	Manufacturer
440BX Desktop Reference Platform	Intel Corporation
BIOS	Manufacturer
PhoenixBIOS 4.0 Release 6.0	Phoenix Technologies LTD
System slots summary ( )	
System ports summary	

## Asset name: STAFF-MAN02

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP Z240 Tower Workstation	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC7217FZS
Motherboard name	Manufacturer
802F	HP
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	HP
System slots summary Slot1 / X1PCIEXP1 (Available), Slot2 / X16PCIEXP (Available), Slot3 / X4PCIEXP (Available), Slot4 / X4PCIEXP2 (Available), Slot6/M.2 X4PCIEXP Storage (Available)	
System ports summary PS2Mouse, COMB, DVI-D, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front mic in, Front headphone out, Speaker, Rear line in, Rear line out, Rear mic in, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 3.0 Port 5, Rear USB 3.0 Port 6, Aux USB port, Aux USB 3.0 port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense, NULL, Password Jumper	

## Asset name: STAFFRAG01

Jan 31, 2020 - 12:09 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
ThinkCentre A57	LENOVO
Chassis manufacturer	Serial number
To Be Filled By O.E.M.	To Be Filled By O.E.M
Motherboard name	Manufacturer
LENOVO	LENOVO
BIOS	Manufacturer
Lenovo BIOS Version: 51KT56A.ROM V5.6A	LENOVO

System slots summary

()

System ports summary

—

## Asset name: STATOCIVILE01

Jan 31, 2020 - 12:10 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
HP ProDesk 400 G1 SFF	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC51721MB
Motherboard name	Manufacturer
18E9	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard

System slots summary

()

System ports summary

—

## Asset name: TRIBUTI03

Jan 31, 2020 - 12:09 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
HP ELITEDESK 800 G1	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC43808R8
Motherboard name	Manufacturer
18E4	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard

System slots summary

X16PCIEXP (Available), X4PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available)

System ports summary

Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, MEDIA2, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, SATA5, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, SATA2PWR, SATA3PWR, CHFAN2, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), EXT, HLCK, HSNR

## Asset name: TRIBUTI04

Jan 31, 2020 - 12:09 PM

### System details

Computer model	Manufacturer
ThinkCentre XXXX	LENOVO
Chassis manufacturer	Serial number
—	—
Motherboard name	Manufacturer



LENOVO	LENOVO
<b>BIOS</b>	<b>Manufacturer</b>
IBM BIOS Ver 2OKT41.0	LENOVO
<b>System slots summary</b>	
PCI Slot #1 - J5B1 (Available), PCI Slot #2 - J6B2 (Available)	
<b>System ports summary</b>	
COM 1, Parallel, Keyboard, PS/2 Mouse	

## Asset name: UPROGETTO02

Jan 30, 2020 - 6:22 PM

### System details

<b>Computer model</b>	<b>Manufacturer</b>
Product	LENOVO
<b>Chassis manufacturer</b>	<b>Serial number</b>
To Be Filled By O.E.M.	To Be Filled By O.E.M
<b>Motherboard name</b>	<b>Manufacturer</b>
To be filled by O.E.M.	LENOVO
<b>BIOS</b>	<b>Manufacturer</b>
08.00.15.LENOVO BIOS Rev: 5HKT52A01.0.2010.0715.100159	LENOVO
<b>System slots summary</b>	
()	
<b>System ports summary</b>	
—	

## Asset name: UPROGETTO02

Jan 31, 2020 - 12:10 PM

### System details

<b>Computer model</b>	<b>Manufacturer</b>
Product	LENOVO
<b>Chassis manufacturer</b>	<b>Serial number</b>
To Be Filled By O.E.M.	To Be Filled By O.E.M
<b>Motherboard name</b>	<b>Manufacturer</b>
To be filled by O.E.M.	LENOVO
<b>BIOS</b>	<b>Manufacturer</b>
08.00.15.LENOVO BIOS Rev: 5HKT52A01.0.2010.0715.100159	LENOVO
<b>System slots summary</b>	
()	
<b>System ports summary</b>	
—	

## Asset name: URBANISTICA04

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

### System details

<b>Computer model</b>	<b>Manufacturer</b>
HP EliteDesk 800 G1 TWR	Hewlett-Packard
<b>Chassis manufacturer</b>	<b>Serial number</b>
Hewlett-Packard	CZC5071HJ0

Motherboard name	Manufacturer
18E4	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard
System slots summary	
X16PCIEXP (Available), X4PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available)	
System ports summary	
Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, MEDIA2, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, SATA5, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, SATA2PWR, SATA3PWR, CHFAN2, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), EXT, HLCK, HSNR	

## Asset name: SERVERBDC

Jan 31, 2020 - 12:09 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
VMware Virtual Platform	VMware, Inc.
Chassis manufacturer	Serial number
No Enclosure	None
Motherboard name	Manufacturer
440BX Desktop Reference Platform	Intel Corporation
BIOS	Manufacturer
PhoenixBIOS 4.0 Release 6.0	Phoenix Technologies LTD
System slots summary	
()	
System ports summary	
—	

## Asset name: BRN3C2AF4869265

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Name	Description
BRN3C2AF4869265	Brother NC-9400h, Firmware Ver.F ,MID 8CE-742FID 2
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.2435.2.3.9.1	2 days 55 min 53 sec
Contact	Location
—	—

## Asset name: Com. Maiori-corridoio

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Name	Description
Com. Maiori-corridoio	SHARP MX-2614N
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.2385.3.1.94.1.1	17 hrs 44 min 17 sec
Contact	Location
—	—

## Asset name: Com. Maiori-ragioneria

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Name	Description
Com. Maiori-ragioneria	SHARP MX-2310U
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.2385.3.1.82.1.2	3 hrs 49 min 41 sec
Contact	Location
—	—

## Asset name: Com. Maiori-sindaco

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Name	Description
Com. Maiori-sindaco	SHARP MX-2614N
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.2385.3.1.94.1.1	2 hrs 47 min 37 sec
Contact	Location
—	—

## Asset name: Com. Maiori-tributi

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Name	Description
Com. Maiori-tributi	SHARP MX-2314N
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.2385.3.1.94.1.7	4 hrs 37 min 36 sec
Contact	Location
—	—

## Asset name: Comando vigili

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

System details	
Name	Description
Comando vigili	SHARP MX-2614N
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.2385.3.1.94.1.1	6 hrs 14 min 49 sec
Contact	Location
—	—

## Asset name: MANUTENTIVO04

Jan 31, 2020 - 12:13 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP 280 G2 SFF	HP

Chassis manufacturer	Serial number
HP	—
Motherboard name	Manufacturer
8425	HP
BIOS	Manufacturer
F.01	AMI
System slots summary	
PCIE x16 (Available), PCIE x1 (Available)	
System ports summary	
F_USB3_1, F_USB3_2, LAN, Rear USB 2.0 Port 0, Rear USB 2.0 Port 1, Rear USB 2.0 Port 2, Rear USB 2.0 Port 3, Rear USB 2.0 Port 4, Rear USB 2.0 Port 5, HDMI, VGA, Audio, F_Audio, CARD_READER, Power Button, SATA0, SATA1, CPU FAN, SYS_FAN, SATA PWR1, SATA PWR2, PWR, BT_USB2.0	

## Asset name: MANUTENTIVO05

Jan 31, 2020 - 12:12 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP 280 G2 SFF	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	—
Motherboard name	Manufacturer
82C9	HP
BIOS	Manufacturer
F.11	AMI
System slots summary	
PCIE x16 (Available), PCIE x1 (Available)	
System ports summary	
—	

## Asset name: NPIB9CCD0

Jan 31, 2020 - 12:10 PM

System details	
Name	Description
NPIB9CCD0	HP ETHERNET MULTI-ENVIRONMENT,SN:CNB8G3G7GP,FN:YF204MF,SVCID:25208,PID:HP Color LaserJet MFP M476dn
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.11.2.3.9.1	1 days 8 hrs 2 min 58 sec
Contact	Location
dott.ssa Nunzia Manzi	Ufficio Anagrafe

## Asset name: NPIC9213B

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Name	Description
NPIC9213B	HP ETHERNET MULTI-ENVIRONMENT,ROM none,JETDIRECT,JD151,EEPROM V461119,CIDATE 10/24/2017
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.11.2.3.9.1	7 days 18 hrs 28 min 9 sec

Contact	Location
—	—

## Asset name: PATRIMONIO01

Jan 31, 2020 - 12:10 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP ProDesk 600 G1 SFF	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC4380GM4
Motherboard name	Manufacturer
18E7	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard
System slots summary	
X16PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available), X1PCIEXP3 (Available)	
System ports summary	
Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, CHFAN2, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), HLCK, HSNR	

## Asset name: RAGIONERIA01

Jan 31, 2020 - 12:11 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP EliteDesk 800 G1 TWR	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC5071HJ5
Motherboard name	Manufacturer
18E4	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
L01 v02.57	Hewlett-Packard
System slots summary	
X16PCIEXP (Available), X4PCIEXP (Available), X1PCIEXP1 (Available), X1PCIEXP2 (Available)	
System ports summary	
Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, Parallel, VGA, DisplayPort, DisplayPort 2, LAN, Rear line in, Rear line out, Front mic in, Front headphone/line out, SPKR, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB Port 1, Rear USB Port 2, Rear USB Port 3, Rear USB Port 4, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, MEDIA1, MEDIA2, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, SATA5, PWR (Main power), CPUPWR, SATAPWR, SATA2PWR, SATA3PWR, CHFAN2, CPUFAN, PSFAN, PB/LED (Power Button and Front LED), EXT, HLCK, HSNR	

## Asset name: SEGRETARIO01

Jan 31, 2020 - 12:12 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP 280 G2 SFF	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	—
Motherboard name	Manufacturer

82C9	HP
BIOS	Manufacturer
F.11	AMI

**System slots summary**

PCIE x16 (Available), PCIE x1 (Available)

**System ports summary**

—

**Asset name: servciv01**

**Jan 31, 2020 - 12:13 PM**

**System details**

Computer model	Manufacturer
HP xw8600 Workstation	Hewlett-Packard
Chassis manufacturer	Serial number
Hewlett-Packard	CZC83151HF
Motherboard name	Manufacturer
0A98h	Hewlett-Packard
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	Hewlett-Packard

**System slots summary**

SLOT 1 PCI (Available), SLOT 2 PCIe x16 (In use), SLOT 3 PCIe x8 (4) (Available), SLOT 4 PCIe x16 or x8 (Available), SLOT 5 PCIe x1 or x8 (Available), SLOT 6 PCIe x8 (4) (Available), SLOT 7 PCI-X 133 (Available)

**System ports summary**

SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, SATA4, SATA5, SAS0, SAS1, SAS2, SAS3, COM A, USB 1, USB 2, USB 3, USB 4, USB 5, USB 6, USB 7, USB 8, FIREWIRE 1, FIREWIRE 2, KEYBOARD, MOUSE, REAR MIC, REAR LINE IN, REAR HEADPHONE/LINEOUT, RJ45 1, RJ45 2, CPU FAN 0, CPU FAN 1, CD-IN, AUX-IN, IDE, FDD, FRONT HEADPHONE/LINEOUT & MIC, SYS FAN, MEMORY FAN, SPEAKER (SPK), PASSWORD CLEAR (PSWD E49), HOOD SENSE (HD SENSE), HOOD LOCK, SECURITY, PCI FAN

**Asset name: SERVERPDC**

**Jan 31, 2020 - 12:08 PM**

**System details**

Computer model	Manufacturer
IBM System x3550 -[797831Y]-	IBM
Chassis manufacturer	Serial number
IBM	—
Motherboard name	Manufacturer
System Planar	IBM
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	IBM

**System slots summary**

PCI-Express 8x/8x Slot 1 (Available), PCI-Express 8x/8x Slot 2 (Available)

**System ports summary**

USB 1, USB 2, USB 3, USB 4, Video 1, Video 2, Operator Panel J64, IDE/Parallel ATA J1, IDE/Power J22, SAS J65, Serial, 10/100/1000 Ethernet 1, 10/100/1000 Ethernet 2, BMC Ethernet, RSA Ethernet, ServeRAID Adapter J3, PCI-Express Riser J34, PCI-Express/X Riser J12, Remote Supervisor Adapter J60, Power Supply Backplane J61, Power Supply Backplane J11, SAS/Power J10, Fan 1, Fan 2, Fan 3, Fan 4, Fan 5

**Asset name: servsociali01**

**Jan 31, 2020 - 12:11 PM**

**System details**

Computer model	Manufacturer
ThinkCentre A55	LENOVO
Chassis manufacturer	Serial number
LENOVO	—
Motherboard name	Manufacturer
LENOVO	LENOVO
BIOS	Manufacturer
IBM BIOS Ver 2OKT45.0	LENOVO
System slots summary	
PCI Slot #1 - J5B1 (Available), PCI Slot #2 - J6B2 (Available)	
System ports summary	
COM 1, Parallel, Keyboard, PS/2 Mouse	

## Asset name: Tributi02

Jan 31, 2020 - 12:10 PM

System details	
Computer model	Manufacturer
HP EliteDesk 800 G2 TWR	HP
Chassis manufacturer	Serial number
HP	CZC6108TLK
Motherboard name	Manufacturer
8053	HP
BIOS	Manufacturer
Default System BIOS	HP
System slots summary	
Slot1 / X16PCIEXP (Available), Slot2 / X1PCIEXP1 (Available), Slot3 / X1PCIEXP2 (Available), Slot4 / X4PCIEXP (Available)	
System ports summary	
PS2Keyboard, PS2Mouse, COMA, COMB, VGA, DisplayPort 1, DisplayPort 2, LAN, Front mic in, Front headphone out, Speaker, Rear line in, Rear line out, Front USB Port 1, Front USB Port 2, Front USB 3.0 Port 1, Front USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 1, Rear USB 3.0 Port 2, Rear USB 3.0 Port 3, Rear USB 3.0 Port 4, Rear USB 3.0 Port 5, Rear USB 3.0 Port 6, Aux USB port, SATA0, SATA1, SATA2, SATA3, SATA5, Main power, CPU power, SATA power, Rear chassis fan, CPU fan, PSU fan, Power Button and Front LED, Hood lock, Hood sense	

## Asset name: usg210

Jan 31, 2020 - 12:08 PM

System details	
Name	Description
usg210	USG210
Object ID	Uptime
.1.3.6.1.4.1.890.1.15	43 days 2 hrs 31 min 58 sec
Contact	Location
—	—

Riepilogo complessivo delle stampanti di rete:

Nr	Ufficio	Sede	Marca	Modello	MAC	IP
1	Ufficio PM	Palazzo Mezzacapo	SHARP	MX-2614N	24:31:84:C8:7F:F6	10.1.1.109
2	Ufficio Anagrafe	Sede Centrale	HP	MFP M476 dn	40:AB:F0:B9:CC:D0	10.1.1.123
3	Ufficio Tributi	Sede Centrale	SHARP	MX-2314N	34:F6:2D:51:B7:1C	10.1.1.62
4	Ufficio del Personale	Sede Centrale	SHARP	MX-2310U	78:1C:5A:26:66:41	10.1.1.57
5	Corridoio (Manutentivo)	Sede Centrale	SHARP	MX-2614N	24:26:42:F7:4A:C6	10.1.1.56
6	Corridoio (Area Politica)	Sede Centrale	SHARP	MX-2614N	28:84:FA:5C:AE:96	10.1.1.59



**Allegato 4CSA/ Livelli minimi di servizio**

**HELP DESK**

Indicatore / Metrica	
<b>A1</b>	<b>Tempo massimo di attesa</b> Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore
<b>A2</b>	<b>Chiamate entranti perdute</b> Percentuale del numero di chiamate pervenute alla struttura di Help Desk che non hanno trovato risposta
<b>A3</b>	<b>Chiamate risolte</b> Percentuale del numero di chiamate risolte senza ricorrere a strutture di assistenza dedicate
<b>A4</b>	<b>Tempo medio di soluzione dei problemi</b> Media dei tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per le ipotesi di pronta soluzione.

**SERVIZI EROGATI AGLI UTENTI**

Indicatore / Metrica	
<b>B1</b>	<b>Tempo di risposta</b> Tempo che intercorre tra la segnalazione del malfunzionamento e la disponibilità del piano di intervento
<b>B2</b>	<b>Tempo di ripristino</b> Tempo che intercorre tra l'inizio dell'intervento ed il termine del malfunzionamento
<b>B3</b>	<b>Frequenza dei malfunzionamenti</b> Differenza temporale tra due malfunzionamenti consecutivi relativi alla stessa applicazione (non provocati da errori applicativi riconducibili al fornitore del software)

**GESTIONE DEI SISTEMI DI RETE, DEI SERVER, DEI DB E DELLE APPLICAZIONI**

Indicatore / Metrica	
<b>C1</b>	<b>Gestione e monitoraggio della rete</b> Tempo di rilevazione e segnalazione all'Ente di un malfunzionamento bloccante e/o di significativo degrado delle prestazioni

<b>C2</b>	<b>Tempo di ripristino di un apparato di rete</b> Tempo che intercorre tra la segnalazione del malfunzionamento e la sua soluzione	o4 ore
<b>C3</b>	<b>Aggiornamento dei presidi di sicurezza sui server</b> Differenza temporale tra l'aggiornamento del software da parte del produttore relativamente agli aspetti di sicurezza ed il suo adeguamento/installazione sui server	o7 giorni

#### GESTIONE HARDWARE/SOFTWARE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL)

Indicatore / Metrica		
<b>D1</b>	<b>Tempo di ripristino</b> Tempo che intercorre tra la segnalazione del malfunzionamento e la sua soluzione	o5 ore, se malfunzionamento bloccante o2giorni, se non bloccante
<b>D2</b>	<b>Aggiornamento dei presidi di sicurezza</b> Differenza temporale tra l'aggiornamento del software da parte del produttore relativamente agli aspetti di sicurezza ed il suo adeguamento/installazione sulla PDL	o15giorni
<b>D3</b>	<b>Frequenza dei malfunzionamenti</b> Differenza temporale tra due malfunzionamenti consecutivi relativi alla stessa PDL che non siano correlati ai suoi componenti hardware	>15 giorni, se malfunzionamento bloccante >7 giorni, se non bloccante

#### NOTE:

- Per malfunzionamento o guasto bloccante si definisce la situazione di impossibilità di utilizzo, da parte dell'utente, di almeno uno dei servizi erogati e/o della postazione di lavoro per indisponibilità o perché le prestazioni risultano degradate a tal punto da compiere le funzioni/operazioni in un tempo maggiore del doppio rispetto all'ordinario; negli altri casi il malfunzionamento si definisce non bloccante;
- I valori temporali, rispetto all'unità di misura, e le percentuali si intendono arrotondate per difetto.