



PROVINCIA DI BENEVENTO

SETTORE TECNICO

**SERVIZIO PROVVEDITORATO PATRIMONIO PREVENZIONE
SERVIZIO INFORMATICO, RACCOLTA ED ELABORZIONE DATI**

Piazzale G. Carducci - 82100 Benevento -- Tel. 0824/774221 - Fax. 0824/52650 www.provincia.benevento.it

**PROCEDURA APERTA DI GARA PER LA FORNITURA DEL
SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA INFORMATICA**

CIG: 65233441C4

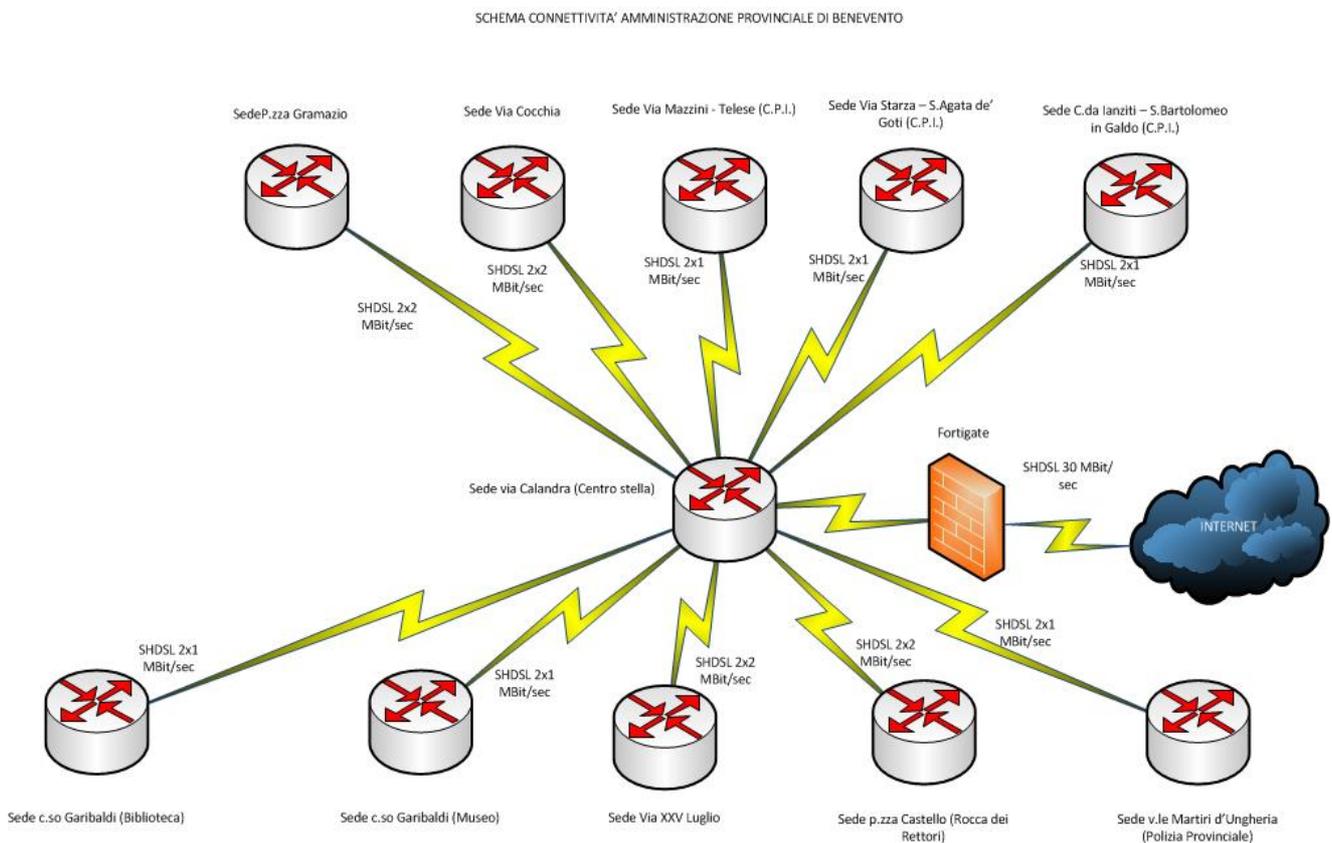
CAPITOLATO TECNICO

Nel presente documento si procederà ad una descrizione della situazione attuale del Sistema Informativo della Provincia di Benevento e dell'infrastruttura tecnologica presente nell'Ente per fornire un quadro qualitativo e quantitativo dei Sistemi Informativi e della infrastruttura tecnologica oggetto della presente gara.

Il Sistema Informativo della Provincia di Benevento è costituito da vari sottosistemi che in alcuni casi colloquiano tra di loro e che nell'insieme costituiscono gli strumenti attualmente in uso nella gestione dell'Ente.

In questa sede, per infrastruttura tecnologica, si intende, l'insieme delle piattaforme hardware e software destinate ad ospitare i sistemi informativi in uso presso la Provincia di Benevento e quindi l'insieme delle piattaforme ospitate nella server farm interne e dei, pochi, server dipartimentali ancora collocati presso le LAN delle sedi provinciali.

Le sedi distaccate sono interconnesse con rete provinciale e quindi il Datacenter attraverso un collegamento SHDL come si può notare nel successivo schema.



PARTE A - ELENCO SOFTWARE IN USO AI SETTORI

- **Infrastruttura hw e Software trasversale ai settori:** Portale dipendenti Websi, (intranet ed internet con gestione timbrature, cedolino paga, CUD, richieste ferie e permessi, etc.), trasferte, protocollo Informatico Folium, WorkFlow e sistema documentale, gestione digitale degli atti amministrativi, Web App Fatturazione elettronica, Open WEB (Albo pretorio online, Trasparenza Amministrativa, L.190 etc), Infrastruttura hw e sw Timbro digitale, archiviazione sostitutiva, Porta di Dominio conforme SPICCA.
- **Polizia Provinciale:** per la Polizia Provinciale utilizzo del software di proprietà della Maggioli Editore denominato Concilia per la gestione delle attività dei comandi di Polizia Locale e Provinciali oltre che utilizzo del software proprietà per gestioni relative ad esposti ed interventi realizzato in VB6 con DB SQL Server; software SBSPLUS di SKYMAX-DG.COM gestisce le planimetrie degli incidenti stradali attraverso utilizzo di chiave hardware;
- **Avvocatura – Organizzazione del Personale e Politiche del Lavoro:**
 - Organizzazione del Personale:** utilizzo del software Alphasoft JSibac con le caratteristiche riportate per il Settore Gestione Economica Finanziaria per la gestione di: Gestione Economica del Personale, Gestione Economica Operai Agricolo/Forestali, Gestione Giuridica Agricolo /Forestali. Utilizzo del Software Dedagroup Civilia per Rilevazione Presenze, Gestione Giuridica del Personale e portale intranet/internet riservato al personale.
 - Avvocatura:** Gestione pratiche legali e Gestione Ufficio Legale. Gestione contratti.
 - Politiche del Lavoro:** software in uso per Attività dei servizi dei Centri dell'impiego con tutto ciò che riguarda la L.181 del collocamento del Mercato del Lavoro, il prodotto utilizzato viene dal riuso del programma della Provincia di Avellino ed è gestito e mantenuto dalla E.T.T. ma gli archivi sono proprietà della Provincia di Benevento;
- **Gestione Economica Finanziaria** software in uso della società Alphasoft denominato **JSibac** per la gestione di: Bilancio – Bilancio Armonizzato – Controllo di Gestione – Economato ed inventario ed è suddiviso in moduli, attivabili anche singolarmente e separatamente dagli altri, ma tutti interrelati ed integrati. **JSibac** supporta DataBase relazionali diversi quali Oracle, Db2, MySQL e Microsoft SQLServer.
JSibac è predisposto per integrarsi con i sistemi informativi territoriali (s.i.t.) più diffusi, consentendo l'integrazione tra la cartografia e le banche dati del prodotto.
L'architettura client/server (due livelli) o thin client (tre/quattro livelli), inoltre, consente l'implementazione di servizi integrati di rete (internet, intranet) e la fruizione delle applicazioni via internet, grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate tipicamente web. Ambienti Operativi Lato Server (Linux, Windows Server), Ambienti Operativi Lato Client (Windows e SmartPhone/PDA che supportano JVM);
- **Pago Sicuro** Piattaforma pagamenti online
- **Pianificazione Territoriale – Attività Produttive e Politiche Agricolo – Forestali:**
 - Attività Produttive e Politiche Agricolo – Forestale:** utilizzo di vari software per la gestione dei servizi:
 - UMA riuso del programma in uso alla Provincia di Napoli gestito e mantenuto dalla società APS;
 - POR software su piattaforma web messo alla disposizione della Regione Campania, basato su

DB Oracle;

– **Cultura, Turismo, Sport e Pubblica Istruzione;**

Museo: Riuso software “MINERVA”;

– **Settore Tecnico;**

Opr: Gestione ordinaria straordinaria dell’osservatorio Provinciale dei Rifiuti.

Viabilità e trasporti: Per la gestione degli esami per autotrasporto merci e viaggiatori acquistato software denominato EGAF, installato su singola PDL. Inoltre utilizzo di software su web di proprietà del Ministero dei Trasporti con linea dedicata VPN e SSO denominato GILING.

Servizio Energia: utilizzo di una applicazione denominata MESPI realizzata in Access che gestisce il rilascio contributi in materia di risparmio energetico.

Patrimonio: Gestione inventario;

Infrastrutture: Gestione passi carrabili, scavi ecc. con gestione canoni versati (COSAP)

PARTE B – PRESCRIZIONI TECNICHE

Le attività richieste dall’aggiudicatario nell’ambito dell’appalto sono le seguenti.

1. Assistenza applicativa di base agli utenti/formazione;
2. Supporto alla installazione e assistenza dei software applicativi già posti in essere e/o che saranno implementati;
3. Attività di documentazione;
4. Servizi di gestione, conduzione e supporto sistemistico per il funzionamento dell’infrastruttura informatica centrale e periferica dell’amministrazione negli ambienti operativi posti in essere, tenendo presente che i sistemi informativi della Provincia di Benevento, dal punto di vista tecnologico, si basano attualmente sulla seguente architettura:
 - A) Rete TCP/IP con circa 250 postazioni
 - B) Cablaggio strutturato con cavi FTP di categoria 5
 - C) LAN Ethernet
 - D) 10 LAN periferiche collegate alla LAN centrale di via Calandra attraverso VPN su linee SHDSL (Telecom Italia SPA)
 - E) 4 LAN periferiche collegate alla LAN centrale di via Calandra attraverso collegamenti wireless a 5 Ghz
 - F) Server con sistemi Linux (Enterprise Server, Red Hat Advanced Server, Debian, Ubuntu Server, CentOS e OracleLinux) e Windows Server 2003/2008 e ambiente di virtualizzazione VMWARE, Citrix Xen, KVM.
 - G) Su ogni postazione connessa a dominio: Windows XP o superiori, Microsoft Office XP e successive, antivirus Panda Cloud

- H) Microsoft Office XP e successive, Libreoffice.org, come strumenti di produttività personale
- I) Active Directory Microsoft
- J) DBMS Oracle 11g, Mysql e Postgresql
- K) Application server Tomcat/JBoss, Apache http server
- L) Applicativi interni in linguaggio php
- M) La rete è logicamente suddivisa in più VLAN

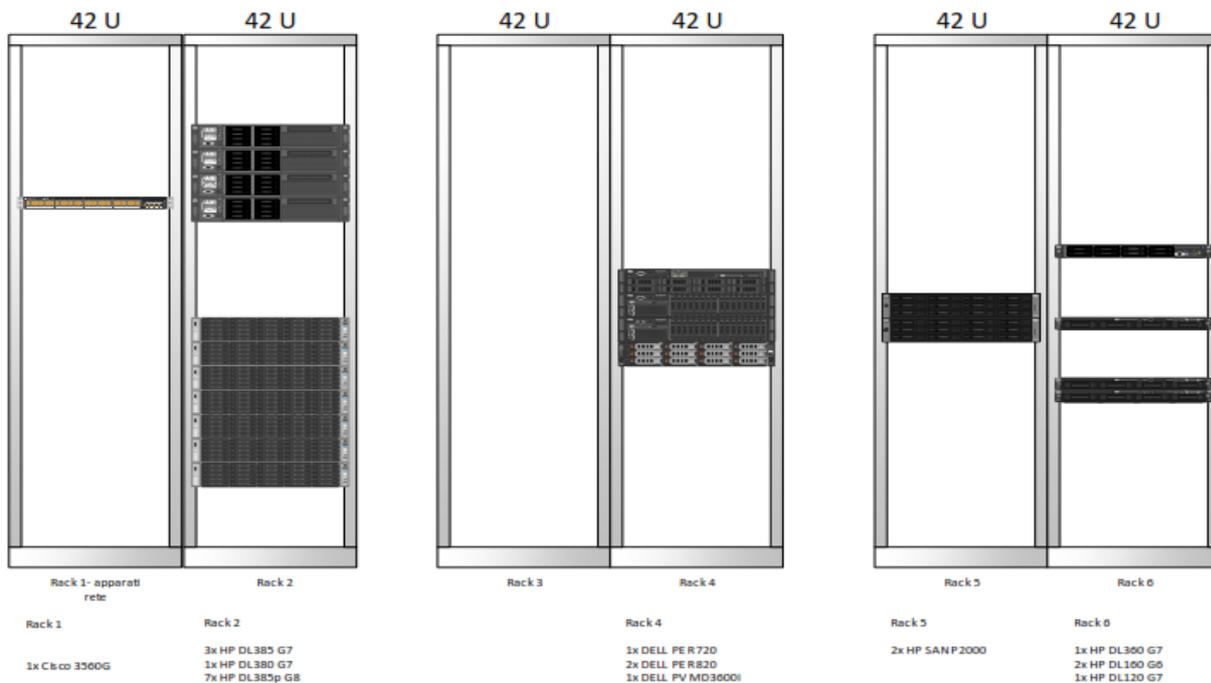
La dotazione server e di rete dell'Ente è così composta:

Server:

Marca	Modello	Quantità
HP	DL385 G7	3
HP	DL380 G7	1
HP	DL385p G8	7
HP	DL360 G7	1
HP	DL160 G6	2
HP	DL120 G7	1
DELL	PE R720	1
DELL	PE R820	2
IBM	NETFINITY 5500	1
FUJITSU SIEMENS	TX200 S6	2
FUJITSU SIEMENS	RX300 S5	1
FUJITSU SIEMENS	RX300 S4	1

Schema sala ced

Armadi rack sala server – piano terra



Storage:

HP	P2000	2
DELL	MD3600i	1
QNAP	TS-EC1279U-RP	1

Apparati di rete:

Fortinet	Fortigate 310B	2
Fortinet	Fortigate 400A	2
Cisco	Catalyst 3560G	2
Enterasys	B5	2

I server fisici ospitano attualmente 86 macchine virtuali in prevalenza con sistemi Linux (diverse distribuzioni) per i servizi interni ed esterni.

La connettività internet (Telecom Italia SPA) è attestata presso la sala tecnica al piano terra dell'edificio di via Calandra dove sono presenti anche i firewall e gli switch di centro stella della sede, la cui gestione è affidata al personale di presidio CED.

La sala server è situata al piano terra di via Calandra ed ospita tutti i server utilizzati dall'Ente.

Il presidio CED è al quarto piano dell'edificio della sede di via Calandra dove è presente una ulteriore sala server che ospita lo storage di backup.

E' attivo un sistema di posta interna (Mailenable) e uno di posta esterna (Cyrus Murder).

ART. B. 1 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' OGGETTO DELL'APPALTO

Le attività richieste all'aggiudicatario nell'ambito del servizio sono le seguenti:

- a) la manutenzione (correttiva/adequativa/evolutiva) del *software di base*;
- b) l'assistenza applicativa di base agli utenti/formazione;
- c) il supporto alla installazione del *software* applicativo;
- d) l'attività di documentazione, come di seguito descritte.
- e) servizi di gestione, conduzione e supporto sistemistico per il funzionamento della infrastruttura informatica centrale e periferica dell'Amministrazione nei seguenti ambienti operativi:
 - Server con sistemi Linux (Enterprise Server, Red Hat Advanced Server, Debian, Ubuntu Server, CentOS e OracleLinux) e Windows Server 2003/2008 e ambiente di virtualizzazione VMWARE, Citrix Xen, KVM.
 - Su ogni postazione connessa a dominio: Windows XP o superiori, Microsoft Office XP e successive, antivirus Panda Cloud
 - Microsoft Office XP e successive, Libreoffice.org, come strumenti di produttività personale
 - Active Directory Microsoft
 - DBMS Oracle 11g, Mysql e Postgresql
 - Application server Tomcat/JBoss, Apache http server
 - Applicativi interni in linguaggio php

ART. B. 2 - MANUTENZIONE (CORRETTIVA/ADEGUATIVA/EVOLUTIVA) DEL SOFTWARE PROPRIETARIO, ASSISTENZA APPLICATIVA, SUPPORTO INFORMATICO - DEFINIZIONI

a1) Manutenzione correttiva

È il processo di diagnosi e di rimozione di errori latenti rilevati durante l'uso del *software di cui la Provincia detiene i sorgenti*, successivamente alla fase di collaudo ed alla scadenza del periodo di garanzia.

Il Settore Sistemi Informativi comunicherà all'Impresa le disfunzioni riscontrate, con indicazioni opportune ed eventuale documentazione al fine di permettere una corretta valutazione del problema, assegnando un codice di urgenza per ogni problema rilevato.

L'Impresa Aggiudicataria assume l'obbligo di iniziare i lavori nei tempi sotto riportati, determinati dal codice di urgenza assegnato:

Priorità	Determinazione dell'urgenza	Tempi di "risposta" richiesti
1	Applicazione ad alta criticità. Utenza bloccata	2 ore
2	Applicazione critica. Utenza bloccata	4 ore
3	Applicazione non critica. Utenza bloccata	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione
4	Utenza non bloccata o uso occasionale	Concordati con il Responsabile dell'Amm.

a2) Manutenzione adeguativa

Consiste nell'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

a3) Manutenzione evolutiva

Modifiche funzionali; è il processo di miglioramento volto ad aumentare le possibilità delle applicazioni o ad adeguarle a nuove normative interne o esterne.

b) Assistenza di base - formazione

Consiste nella attività finalizzata al corretto utilizzo, da parte degli utenti del Provincia, dei sistemi informatici in uso e/o che si aggiungeranno.

L'assistenza dovrà essere garantita negli orari di funzionamento degli uffici e dei servizi della Provincia.

Quando necessario per il corretto utilizzo del software applicativo, dovranno essere svolte attività di formazione rivolte agli utenti o ai tecnici del Settore.

c) Supporto alla installazione del software applicativo

La corretta installazione delle varie componenti (realizzate *ad hoc* o prodotti esistenti) è un'attività cruciale che richiede, per quanto di competenza, il supporto dell'Impresa Aggiudicataria mediante personale e documentazione.

d) Documentazione

L'aggiudicatario dovrà prendere in carico tutta la documentazione in essere riguardante la specifica area di intervento, e mantenerla allineata alle modifiche che di volta in volta verranno introdotte al software applicativo.

All'aggiudicatario potrà essere richiesto di produrre documentazione ad applicazioni già in ambiente di produzione che per qualsiasi motivo ne siano sprovviste.

Tale documentazione dovrà essere consegnata integralmente al Settore Sistemi Informativi al termine del contratto o, a richiesta e senza preavviso, in qualsiasi momento.

e) Servizi di gestione, conduzione e supporto sistemistico per il funzionamento della infrastruttura informatica centrale e periferica

Le aree di attività del servizio riguardano tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso l'Amministrazione. Il modello tecnologico ed prodotti utilizzati vengono descritti nell'allegato "Specifiche tecniche", in linea generale il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

1. gestione operativa delle apparecchiature Server; gestione e conduzione del sistema di posta elettronica (interna, esterna, PEC); gestione e conduzione dei vari ambienti "database" gestione dei prodotti antivirus;
2. gestione dei prodotti/sistemi di backup in uso;
3. gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
4. gestione, e conduzione delle SAN (storage area network)
5. monitoraggio e gestione dei dispositivi di rete dell'Amministrazione (ivi compresi i dispositivi di sicurezza, firewall, IPS, etc.);
6. supporto sistemistico alle piattaforme web oriented;
7. supporto sistemistico alla delivery delle applicazioni rilasciate;
8. supporto alle "migrazioni" di prodotto;

La ditta aggiudicataria verificherà il corretto funzionamento dell'hardware dei sistemi server, delle postazioni di lavoro, delle periferiche e degli apparati di rete, di proprietà o in uso all'Ente rilevando

anomalie, guasti e configurazioni di esercizio non ottimali a seguito di segnalazioni o procedure di monitoraggio automatiche e manuali.

La ditta procederà alla verifica dei guasti presso gli Uffici o i locali ove le apparecchiature sono installate ed alla loro risoluzione con le seguenti modalità:

- per gli interventi coperti da garanzia o da contratto con altra ditta di leasing/noleggio/manutenzione/etc., l'Appaltatore si interfacerà con le case costruttrici ed i fornitori per le operazioni di diagnosi, apertura/chiusura delle segnalazioni dei guasti e delle richieste di intervento. Nel caso specifico della manutenzione la ditta provvederà ad installare le componenti sostitutive inviate dalle case costruttrici o dai fornitori, ad effettuare le procedure di reso di quelle guaste ed a dare il supporto necessario all'eventuale intervento di tecnici specializzati;
- per gli interventi non coperti da garanzia, la ditta aggiudicataria concorderà con l'Ente le eventuali modalità di intervento.
- dismissione dell'hardware obsoleto o la cui riparazione non risulti economicamente vantaggiosa.

Nello svolgimento delle attività di manutenzione, l'Appaltatore avrà cura di salvaguardare e migrare i dati preesistenti.

Tra gli impegni del Fornitore per questo insieme di aree operative dovrà essere anche quello di alimentare i "Data Base della Conoscenza" attraverso le modalità e gli strumenti che saranno messi a disposizione dall'Amministrazione.

ART. B. 3 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI/PIANO PREVISIONALE DI INQUADRAMENTO

L'aggiudicatario dovrà essere in grado di avviare le attività contrattuali entro un mese dalla data di stipulazione.

In questo mese, il Settore Sistemi Informativi, in accordo con l'aggiudicatario, redigerà un "piano previsionale di inquadramento" delle attività, per ogni anno o frazione di anno compreso nel periodo di validità del contratto. Fatto salvo quanto previsto al successivo art. 7 "Composizione dei gruppi di lavoro", il piano previsionale di inquadramento indicherà:

- a) la programmazione delle attività nel periodo considerato;
- b) la composizione del gruppo di lavoro impegnato nelle diverse attività (quali figure professionali saranno utilizzate ed in quale percentuale);
- c) la durata delle attività e i tempi degli eventi (per es. ordini, consegne, messe in produzione, ecc.) ritenuti critici.

Il "piano previsionale di inquadramento" sarà modificato/aggiornato, in accordo fra le parti, ogniqualvolta ragioni di carattere organizzativo o normativo o finanziario lo richiedano.

Nell'ambito del "piano previsionale di inquadramento" sopra descritto il Settore Sistemi Informativi attiverà le singole prestazioni o forniture mediante appositi ordini.

ART. B. 4 – LUOGO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI – STRUMENTAZIONE – ORARIO DI LAVORO

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione, presso le strutture dell'Amministrazione in Benevento, sede primaria di Piazzale G. Carducci n° 1, di un gruppo di lavoro che, coordinato dal Responsabile del contratto nominato dall'aggiudicatario e dal Responsabile Tecnico dell'Amministrazione, coopererà operativamente alle varie funzioni definite dall'Amministrazione nello svolgimento delle attività previste dal contratto.

La strumentazione di supporto (telefono, fax, stampanti, ambiente di test omogeneo all'ambiente di produzione del committente) verrà messa a disposizione da parte dell'Amministrazione Provinciale. Il personale dell'aggiudicatario dovrà invece essere dotato di personal computer e del necessario software di sviluppo.

In via subordinata le prestazioni potranno essere svolte presso locali dell'aggiudicatario.

In osservanza delle norme di sicurezza della rete adottate dal Provincia di Benevento, le attività di teleassistenza o gli interventi da remoto devono essere svolti, secondo modalità da concordare e compatibilmente con i livelli di sicurezza correnti dell'infrastruttura della rete Provinciale.

Nell'ambito delle attività, l'Amministrazione potrà in qualsiasi momento richiedere all'aggiudicatario l'erogazione del servizio, anche presso sedi diverse da quella definita come primaria, o per lo svolgimento di attività non eseguibili da remoto. L'orario di lavoro in generale sarà il seguente:

Lunedì – Venerdì (non festivi) alle 08.30 alle 16.30

Si dovrà prevedere la possibilità che alcune attività particolari potrebbero essere svolte al di fuori di questo orario o in giorni diversi, per questi casi comunque pianificati sarà cura dell'Amministrazione avvisare con un anticipo di 5 giorni solari l'Aggiudicatario per concordare le modalità di presenza del personale necessario.

A tale scopo la ditta quoterà nell'offerta economica i costi unitari per attività da svolgersi al di fuori dell'orario di lavoro precedentemente specificato.

ART. B. 5 – FIGURE PROFESSIONALI

Per l'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario si avvarrà delle figure professionali di seguito definite:

1. Capo progetto/Programmatore
2. IT Architet/Sistemista Senior
3. Sistemista Base/Assistente di base

Qualora la particolare natura della prestazione lo richieda, l'aggiudicatario, previo assenso dell'Amministrazione, si avvarrà di altre figure specialistiche di profilo non ricorrente, coerenti con la materia propria dell'appalto. La presenza contemporanea presso i locali della Provincia di Benevento è prevista per due unità, principalmente quelle elencate al punto 2 e 3.

Per quanto attiene alla figura professionale elencata al punto 1 la stessa può lavorare presso la propria sede e intervenire presso la Provincia di Benevento a richiesta specifica da parte del Settore Sistemi Informativi della Provincia di Benevento.

Resta ferma, in ogni caso, la facoltà dell'Amministrazione di richiedere in qualunque momento la sostituzione del personale addetto al presidio con altro personale della stessa qualificazione professionale.

Le attività relative all'espletamento del servizio devono essere svolte dalla Ditta presso gli Uffici dell'Amministrazione nel corso del loro normale orario di lavoro.

Al personale della Ditta è consentito l'ingresso negli uffici nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso. Ai sensi della L. 675/94 e del D.P.R. 318/99 e s.m.i., la Ditta si impegna a non divulgare, anche successivamente alla scadenza dell'impegno contrattuale, notizie e fatti relativi all'attività dall'Amministrazione di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni di cui trattasi, ed a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere degli atti di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.

Le politiche di sicurezza e di accesso ai servizi, le regole di attuazione di dette politiche sono stabilite dall'Amministrazione.

Le eventuali spese di trasporto del personale della Ditta per raggiungere le diverse sedi sono a carico della Ditta.

Descrizione delle figure professionali:

Capo progetto/Programmatore

In coerenza con le metodologie e gli obiettivi indicati nei vari lotti, il Capo Progetto è responsabile della gestione dell'ordine fino alla sua completa esecuzione: realizzazione, dei tempi e delle variazioni, consegna delle forniture agli utenti, predisposizione della documentazione necessaria, nel rispetto o puntando al miglioramento dei risultati previsti nel piano di offerta, manutenzione correttiva/evolutiva e migliorativa del software in uso alla Provincia di Benevento.

A tal fine:

- provvede al rilascio dei dati specifici sul sistema informativo;
- scompone tutte le attività dell'ordine e le pianifica in accordo con gli impegni contrattuali e l'importo dell'ordine;
- assicura lo sviluppo e la realizzazione dell'ordine nel rispetto di tutti gli impegni assunti nel contratto con la Provincia;
- controlla e valuta lo stato di avanzamento dell'ordine e collabora con il referente della Provincia per mettere in evidenza ogni scostamento rispetto al preventivo operativo, promuovendo e coordinando la definizione in tempo reale di tutte le azioni correttive necessarie al riallineamento, documentando quelle giudicate rilevanti, unitamente ai risultati attesi ed alle cause degli scostamenti;
- emette il reporting periodico sull'andamento della commessa.

IT Architet/ Sistemista Senior

L'IT Architet dovrà proporre o verificare architetture sulla piattaforma indicata.

Il Sistemista Senior dovrà operare autonomamente sulla piattaforma indicata, effettuando operazioni extra routine, con le dovute cautele, su sistemi in produzione (installazioni di funzioni aggiuntive complesse, cambi di versione, configurazioni complesse, problem determination complessa, ottimizzazione del sistema ecc.).

Sistemista Junior/ Assistente di base

Il Sistemista Base dovrà operare autonomamente, avendone una piena conoscenza, sulla piattaforma indicata, effettuando operazioni di routine, con le dovute cautele, su sistemi in produzione (installazione correzioni, manutenzione preventiva, configurazione base, change management, problem determination base, semplici installazioni di funzioni aggiuntive, analisi del funzionamento del sistema ecc.).

L'Assistente di base dovrà supportare gli utenti provinciali nel corretto utilizzo delle applicazioni informatiche in uso presso il Provincia, con lo svolgimento, se necessario, di attività formative.

L'assistente di base potrà inoltre essere richiesto di supportare gli utenti del Provincia nelle attività di popolamento di banche dati informatiche.

ART. B. 6 – COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Il gruppo di lavoro incaricato dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto sarà composto di norma dalle figure professionali appresso elencate, nella percentuale a fianco di ciascuna indicata:

1. Capo progetto/Programmatore (10%)

2. IT Architet/Sistemista Senior (45%)
3. Sistemista Base/Assistente di base (45%)

Competenze tecniche

Le imprese concorrenti dovranno disporre di uno staff tecnico con conoscenza adeguata degli ambienti *software* e tecnologici elencati nel Disciplinare di gara (nessuno escluso).

Tutti gli addetti che saranno impiegati nelle attività devono essere di gradimento del Settore Sistemi Informativi e possedere i requisiti di professionalità dichiarati dall'impresa aggiudicataria in sede di offerta.

È facoltà del Settore Sistemi Informativi verificare in via preventiva le conoscenze tecniche e professionali del personale specialistico proposto.

Titoli e professionalità che devono possedere gli addetti al servizio:

Le unità lavorative del presidio dovranno essere certificate:

1. MCSA (Microsoft Certified System Administrator);
2. almeno una unità di personale tecnico del presidio dovrà essere certificato per l'Office Automation e sistemi Desktop;
3. almeno una unità di personale tecnico del presidio dovrà essere certificato FLOSS (LPI o equivalente, o ancora RedHat/Novell etc.);
4. almeno una unità di personale tecnico del presidio dovrà essere certificato in una tecnologia di virtualizzazione major (Xen/Vmware/kvm/hyperv);
5. il Capo progetto/Programmatore dovrà possedere esperienza almeno biennale nelle materie attinenti al profilo previsto per il presente capitolato
6. l'IT Architet/Sistemista Senior del presidio dovrà possedere esperienza almeno quadriennale nelle materie di cui al presente capitolato ed essere in possesso di titolo di laurea attinente al servizio in oggetto.
7. Il Sistemista Junior/ Assistente di base del presidio dovrà possedere esperienza almeno biennale nelle materie di cui al presente capitolato.

In caso di mancato possesso di una delle suddette certificazioni all'atto della presentazione dell'offerta, la società dovrà predisporre apposita dichiarazione con la quale si impegna a far conseguire al personale del presidio le certificazioni su menzionate entro e non oltre 60 giorni dall'affidamento.

Trascorso tale termine, in mancanza di presentazione delle certificazioni richieste, alla società affidataria del servizio sarà revocato l'affidamento.

Contestualmente si procederà ad affidare il servizio al concorrente che segue nella graduatoria.

Esperienza maturata, pena l'esclusione, dalla ditta e struttura organizzativa messa a disposizione dell'Amministrazione per l'esecuzione del contratto:

Pena l'esclusione dalla gara la ditta dovrà possedere:

- Un'esperienza di **almeno due anni** (anche non continuativi) nel quinquennio 2010-2014 nel settore oggetto del presente appalto (in strutture pubbliche o private). Le esperienze maturate in strutture della pubblica amministrazione devono essere documentate mediante una dichiarazione rilasciata dalla struttura pubblica dove il concorrente ha espletato il servizio, mentre, è dichiarata da questi, o in mancanza, dalla stessa ditta. Se trattasi di RTI, o di raggruppamenti indicati nell'art. 34 del decreto legislativo 163/2006, i requisiti dovranno essere posseduti, pena l'esclusione, da tutti i componenti il raggruppamento.

In corso di sostituzione del personale incaricato da parte del soggetto aggiudicatario in corso di esecuzione del contratto, lo stesso dovrà garantire che il personale sostituito sia in possesso almeno degli stessi requisiti del personale sostituito e, a questo proposito, dovrà altresì consegnare, al

momento della sostituzione, i profili professionali dei sostituti per le necessarie verifiche a cura dell'Amministrazione. Anche in questo caso, nell'ipotesi che il personale in sostituzione non abbia le caratteristiche richieste, ai sensi dell'art. 1454 del c.c., verrà dato un termine di 15 giorni per la sostituzione del personale con altro che abbia le caratteristiche minime richieste, trascorso il suddetto termine senza che l'inadempienza venga risolta, il contratto sarà risolto di diritto.

ART. B. 7 – COLLABORAZIONE

Le attività di assistenza software e di assistenza sistemistica oggetto di gara sono fortemente integrate fra loro e strettamente connesse con la funzionalità di molteplici settori della Provincia. E' pertanto essenziale, ai fini della corretta esecuzione della prestazione, che l'aggiudicatario presti la massima collaborazione nei rapporti con i diversi uffici della Provincia. Tale rapporto di collaborazione si sostanzia nella disponibilità a partecipare a gruppi di lavoro comuni, nel passaggio tempestivo di informazioni, nella condivisione di piani di lavoro.

Qualsiasi comportamento non improntato al rispetto pieno del principio di collaborazione, sarà considerato inadempimento grave agli obblighi contrattuali.

ART. B. 8 – PRINCIPIO DI SALVAGUARDIA

Nel caso in cui, in sede di prima stesura o di successive modifiche del "piano previsionale di inquadramento", l'amministrazione Provinciale e l'aggiudicatario non raggiungano un accordo soddisfacente in ordine ai tempi di esecuzione di talune attività, all'impiego di figure professionali, o ad altre modalità di esecuzione della prestazione ritenute significative, l'amministrazione Provinciale comunicherà formalmente all'aggiudicatario la propria volontà di attivare la prestazione, specificando la modalità di esecuzione ed indicando un termine per l'accettazione. Decorso inutilmente tale termine, o in caso di rifiuto di esecuzione della prestazione richiesta, l'amministrazione si riserva la facoltà di rivolgersi ad altre imprese di sua fiducia, fatto salvo l'addebito degli eventuali maggiori costi e la richiesta di risarcimento del danno.

La mancata emissione di un ordine, per le ragioni sopra esposte, legittima il corrispondente abbassamento degli importi contrattuali minimi.

ART. B. 9 – MONITORAGGIO CONTRATTUALE

L'aggiudicatario deve fornire al Settore Sistemi Informativi un rapporto sulle attività svolte e sulle risorse impegnate, con cadenza di norma mensile.

Per la rilevazione delle attività devono essere utilizzati la modulistica e gli strumenti tempo per tempo in uso presso il Settore Sistemi Informativi.

I rapporti di attività dovranno pervenire alla Provincia, ed essere approvati, prima della emissione delle fatture a cui si riferiscono.

L'aggiudicatario dovrà inoltre fornire alla Provincia, con cadenza di norma mensile, una elaborazione che evidenzi l'incidenza, sulla prestazione complessiva, delle diverse attività svolte (manutenzione, assistenza, formazione, ecc.).

Nessun compenso è previsto per le attività descritte ai commi precedenti.

L'amministrazione si riserva di compiere verifiche ed approfondimenti sullo stato di attuazione delle singole attività e sulla programmazione dei vari interventi, anche mediante accessi alla sede aziendale in caso di prestazioni svolte presso locali dell'aggiudicatario, allo scopo di prendere visione dei metodi di lavoro e delle strumentazioni utilizzate.

ART. B. 10 – ACCETTAZIONE DELLA PRESTAZIONE – COLLAUDO

L'aggiudicatario, in adempimento di ciascun ordine, deve fornire tutti gli oggetti previsti dal "ciclo di vita" per la messa in gestione del prodotto sviluppato. Il materiale e la documentazione devono

essere quelli stabiliti dall'ordine emesso dal Settore Sistemi Informativi.

Non saranno accettate prestazioni che presentino difetti o difformità rispetto all'ordine.

Per le attività soggette a collaudo, la verifica di conformità avverrà sui casi prova e/o con modalità indicate in fase di progetto. L'amministrazione si impegna ad effettuare il collaudo entro un mese dalla data di rilascio, o nel diverso termine stabilito nell'ordine.

Gli eventuali errori o disfunzioni riscontrati in sede di collaudo, devono essere eliminati, a totale cura e spese dell'impresa aggiudicataria, entro il termine stabilito nel verbale di collaudo.