

(Allegato n. 1b alla deliberazione n. 105 del 22.09.2020)



## CAPITOLATO SPECIALE

Procedura aperta telematica per l'affidamento del Servizio di gestione delle infrastrutture informatiche dell'ARPA LAZIO. CIG 8444514965

## INDICE

1. INTRODUZIONE.	2
2. OGGETTO E PRESTAZIONI MINIME DEL SERVIZIO.	2
2.1 Attività di gestione degli apparati Hardware	3
2.2 Attività di gestione e manutenzione Software	4
2.3 Attività di conduzione ICT	4
2.4 Help Desk	6
2.5 Reperibilità	7
2.6 Reportistica	7
2.7 Servizio di formazione del personale di ARPA Lazio	8
2.8 Servizio di formazione del personale dell'aggiudicatario addetto ai servizi oggetto dell'appalto	8
3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	9
3.1 Orari di esecuzione del servizio	9
3.2 Livelli di servizio	9
3.3 Durata minima del servizio di presidio presso le strutture dell'Agenzia	10
4. CARATTERISTICHE DELL'ORGANIZZAZIONE DELL'AGGIUDICATARIO	11
4.1 Organizzazione del servizio	11
4.1.1 Politiche di sicurezza	11
4.1.2 Certificazioni aziendali	11
4.1.3 Certificazioni delle figure professionali impiegate nel contratto	12
4.2 Figure professionali	12
5. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	15
6. RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DELL'AGGIUDICATARIO	16
7. VERBALE DI AVVIO DEL SERVIZIO	16
8. CONDIZIONI GENERALI	16
9. OBBLIGHI RELATIVI ALLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E AI CODICI DI COMPORTAMENTO	17
10. PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI	17
11. VARIAZIONI CONTRATTUALI E SERVIZI ANALOGHI	18
12. DIFFIDA AD ADEMPIERE	19
13. CORRISPETTIVI	20
14. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO	20
15. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	20
16. PENALI	21
17. SUBAPPALTO	22
18. OSSERVANZA DELLE NORME DI SICUREZZA E SALUTE NEL LAVORO	22
19. OBBLIGHI NEI CONFRONTI DEI DIPENDENTI	23
20. SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	23
21. GARANZIA DEFINITIVA	23
22. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.	24
23. RECESSO	25
24. TRATTAMENTO DATI PERSONALI	26
25. RINVIO NORMATIVO	26

## 1. INTRODUZIONE.

Il presente capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti tecnici del servizio di gestione operativa del sistema informativo in dotazione all'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale del Lazio (di seguito, per brevità, Agenzia).

Una descrizione dell'infrastruttura è riportata nel documento denominato INFRASTRUTTURA HARDWARE E NETWORKING allegato al presente Capitolato, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

L'operatore economico dovrà presentare, al momento dell'offerta, un Piano di esecuzione del servizio, che descriva nel dettaglio le modalità operative e le caratteristiche realizzative dei servizi offerti e delle eventuali infrastrutture necessarie e offerte per la loro erogazione.

Il Piano di esecuzione del servizio costituirà criterio di attribuzione di punteggio tecnico e verrà valutato dalla Commissione di aggiudicazione della gara secondo i criteri specificati nel Disciplinare di gara.

Per svolgere la sua attività, ARPA Lazio si compone di n.8 sedi operative situate nella provincia del Lazio e 54 centraline della rete di monitoraggio della qualità dell'aria. Pertanto le attività richieste nell'appalto devono essere erogate in tutte le seguenti sedi:

Sede legale	Via Garibaldi 114 - 02100 Rieti
Sede di rappresentanza	Via Boncompagni 101 - 00187 Roma
Biblioteca Ambientale	Via Delle Fontanelle - 02100 Rieti
Sede territoriale di Frosinone	Via Armando Fabi 212 - 03100 Frosinone
Sede territoriale di Latina	Via Carducci, 7 - 04100 Latina Via Mario Siciliano, 1 - 04100 Latina
Sede territoriale di Rieti	Via Salaria Per L'Aquila 6/8 - 02100 Rieti
Sede territoriale di Roma	Via Giuseppe Saredo, 52 - 00173 Roma
Sede territoriale di Viterbo	Via Monte Zebio, 17 - 01100 Viterbo

## 2. OGGETTO E PRESTAZIONI MINIME DEL SERVIZIO.

In assenza di una struttura interna dotata di specifiche professionalità, l'Agenzia affida in appalto, per il necessario supporto tecnico sistemistico ed informatico, la **completa gestione delle dotazioni hardware e software utilizzate nello svolgimento delle attività.**

Le attività da eseguire sono negli ambienti postazioni di lavoro utente e conduzione sistemistica.

È incluso nel servizio di gestione operativa del sistema informativo in dotazione all'Agenzia l'assistenza sistemistica al Centro regionale della qualità dell'aria (CRQA).

Il CRQA è una struttura dell'ARPA Lazio che, a tutela della salute dei cittadini, fornisce quotidianamente per tutto l'anno l'informazione alla popolazione ed alle Autorità Competenti sullo stato della qualità dell'aria rilevata e prevista sull'intero territorio regionale.

Il CRQA è dotato di sistemi server, applicativi software, sistemi di backup (software e hardware) e disaster recovery che sono integrati con le infrastrutture informatiche dell'Agenzia, ma operano in maniera indipendente. I sistemi sono ubicati presso la Struttura territoriale di Via G. Saredo, 52 – Roma e presso la Sede Legale di Via Garibaldi, 114 – Rieti.

I luoghi di esecuzione dell'appalto corrispondono alle strutture dell'Agenzia descritte in intestazione.

## **2.1 Attività di gestione degli apparati Hardware**

Nell'attività di gestione degli apparati Hardware, per Hardware si intendono tutti gli apparati in dotazione all'Agenzia alla data di decorrenza del contratto e per tutta la sua durata. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, viene riportato un elenco:

- Postazione di Lavoro utente;
- Rack Server;
- Storage;
- Blade Server;
- UPS;
- Switch;
- Printer locali;
- Printer di rete;
- Scanner.

L'operatore economico aggiudicatario (di seguito aggiudicatario) sarà responsabile:

1. del corretto e continuativo funzionamento di tutti gli apparati provvedendo, ove necessario, ad attivare l'intervento delle società fornitrici o manutentrici di cui saranno forniti i riferimenti;
2. del monitoraggio ed utilizzo delle risorse tecnologiche, in modo da poter evidenziare all'Agenzia le eventuali carenze e proporre migliorie;
3. della comunicazione ad ARPA Lazio degli apparati non più funzionanti e non più riparabili, ai fini della conseguente attivazione delle procedure di dismissione e smaltimento degli apparati e dei prodotti non più utilizzabili.

Dovrà aver cura che non manchino i materiali di consumo relativi alle apparecchiature (inchiostri e toner delle stampanti, CD, DVD, carta, carta per plotter ecc.), monitorandone l'utilizzo e segnalandone le necessità in tempo utile alle strutture competenti dell'Agenzia.

Il corretto funzionamento degli ambienti tecnologici dovrà essere garantito, tenendo sotto controllo i server, il software installato su di essi e le apparecchiature di servizio (condizionamento, UPS e gruppi elettrogeni) provvedendo ad attivare l'intervento tempestivo delle società, che hanno specifici incarichi di manutenzione, di cui saranno forniti i riferimenti.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà predisporre tutta la documentazione necessaria a garantire la corretta gestione del sistema anche da parte di altro personale, documentando:

- la predisposizione dell'inventario fisico e logico tenendo conto dell'inventario dei beni, che sarà reso disponibile, di ARPA Lazio;

- la disposizione fisica di tutte le risorse hardware utilizzate negli uffici dell'Agenzia, inventario delle risorse tecnologiche e loro collocazione fisica. Queste informazioni saranno contenute in un database esterno consultabile tramite metodologie e strumenti sviluppati su tecnologie standard, adatte alla consultazione su rete WAN; sarà predisposto un sistema di reportistica connesso alle informazioni contenute nel suddetto database, quindi aggiornato in tempo reale;
- le procedure messe in atto, e replicabili, per la creazione automatica di oggetti standard della configurazione, da usare in fase di gestione dell'ampliamento delle risorse tecnologiche;
- le procedure messe in atto per il trattamento e la visualizzazione delle informazioni di gestione delle infrastrutture;
- i tracciati log delle macchine collegate alla rete locale, riportati su un opportuno database esterno;
- tutte le altre procedure necessarie a garantire la gestione corretta del sistema.

Non sono comprese nelle attività di gestione degli apparati Hardware la fornitura di parti di ricambio. L'Agenzia si riserva la facoltà di chiedere al fornitore preventivi che saranno gestiti al di fuori dell'appalto.

## **2.2 Attività di gestione e manutenzione Software**

Nell'attività Software sono comprese tutte le attività di gestione e manutenzione di tutte le apparecchiature e di tutti i sistemi software, siano essi già in esercizio o allestiti in futuro, tenendo conto che il numero di utenti da assistere e le quantità di riferimento riportate nel presente documento non subirà variazioni sostanziali.

Il servizio prevede le attività di supporto sistemistico necessarie al corretto mantenimento della funzionalità dei sistemi. Tali attività dovranno essere fornite in modo continuativo per garantire il funzionamento dei servizi ospitati sugli elaboratori server, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dall'Agenzia.

Il servizio dovrà garantire:

- il monitoraggio continuo dei sistemi al fine di prevenire malfunzionamenti;
- il completo ripristino funzionale dei sistemi e degli ambienti software in caso di guasto o malfunzionamento;
- l'aggiornamento dei prodotti software installati secondo le specifiche tecniche proprie dei singoli ambienti e le norme di sicurezza suggerite dalla comunità informatica e stabilite dall'Agenzia;
- la gestione operativa dei servizi applicativi comuni e la gestione di tutte le risorse di elaborazione proprie dei sistemi nel loro complesso (installazione di sistemi, software di base, software di ambiente, software applicativo; configurazione di nuovi servizi in ambienti esistenti, configurazione e gestione di utenti per l'accesso ai servizi comuni erogati sulla rete).
- il monitoraggio della connettività delle centraline della rete regionale di monitoraggio della qualità dell'aria, al fine di attivare le procedure per un rapido ripristino.

## **2.3 Attività di conduzione ICT**

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla gestione dei server farm presenti negli ambienti tecnologici, che hanno funzioni del tipo di DB server, File e Storage server, Application server, WEB server, FTP server, e di tutti gli altri apparati necessari per il loro corretto funzionamento (condizionamento, rete elettrica, generatore di emergenza).

Per tali sistemi devono essere garantite le operazioni di accensione e spegnimento, quando necessari, il monitoraggio del funzionamento, ivi compresa l'alimentazione di emergenza e gli UPS il controllo degli allarmi hardware/software, e l'installazione di aggiornamenti dei sistemi operativi e degli applicativi.

Deve essere garantita la sorveglianza sulla funzionalità hardware/software, il servizio di allerta al responsabile della gestione delle risorse tecnologiche, nonché il monitoraggio dei permessi di accesso alle risorse da parte degli utenti.

In particolare dovranno essere forniti i seguenti servizi:

1. manutenzione hardware correttiva, da effettuarsi in caso di malfunzionamento e/o guasto degli elaboratori e/o delle singole componenti;
2. manutenzione hardware preventiva, da effettuarsi annualmente oppure ad intervalli prestabiliti in funzione delle caratteristiche tecniche dei componenti. Con cadenza annuale l'Agenzia effettua degli acquisti di componenti hardware/software. Pertanto verrà richiesto al fornitore di fornire supporto e consulenza in fase di acquisto;
3. manutenzione database;
4. assistenza sistemistica specialistica da erogarsi in modo continuativo per garantire il corretto funzionamento dei servizi ospitati su alcuni server secondo le necessità, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dall'Agenzia;
5. servizio di monitoraggio traffico dati per prevenire gli eventi che possano compromettere le funzionalità dei server e dei servizi su di essi ospitati, nella necessità di dover garantire una continuità di servizio ottimale;
6. monitoraggio dei backup geografici;
7. gestione delle repliche VMWare;
8. gestione del processo di Business Continuity;
9. gestione del processo di Knowledge Management;
10. gestione Active Directory;
11. creazione, analisi e gestione delle policy AD;
12. gestione Server WDS;
13. gestione Server WSUS;
14. gestione file Server;
15. gestione print Server;
16. gestione cluster HPC;
17. gestione delle modalità di Disaster Recovery;
18. gestione operativa delle sale CED di tutte le sedi Arpa Lazio;
19. manutenzione e aggiornamento del Piano della Sicurezza AGID;
20. verifica della funzionalità degli impianti logistici generali (elettrico, condizionamento, ecc.) e, qualora necessario, attivazione delle strutture responsabili per il ripristino delle funzionalità;
21. esecuzione dei salvataggi periodici per i server presenti ed i relativi ambienti software sulla base delle specifiche dettate dai responsabili e l'eventuale ripristino in caso di necessità;
22. gestione dell'archivio dei supporti di salvataggio;

23. gestione delle scorte dei materiali e dei supporti di salvataggio;
24. tenuta dei registri e della documentazione necessaria;
25. cura e gestione delle componenti network management e desktop management;
26. gestire i rapporti con gli altri fornitori ICT;

Nel corso del contratto l'Agenzia, per adeguarsi ai cambiamenti normativi ed alla evoluzione tecnologica, implementerà nuovi servizi e aggiornerà i sistemi informatici. Verranno predisposti nuovi sistemi in ambiente cloud, pertanto verrà richiesto all'aggiudicatario supporto con competenze e consulenze mirate.

## 2.4 Help Desk

Il servizio di Help Desk rappresenta il Single Point Of Contact per tutte le richieste di assistenza riguardanti l'uso delle piattaforme tecnologiche informatiche pervenute dagli utenti di presidio.

Dovrà essere corredato di servizi e applicazioni informatiche che forniscano strumenti di gestione e monitoraggio in tempo reale. In particolare il contraente dovrà indicare:

- un numero telefonico di riferimento;
- un indirizzo e-mail di riferimento;
- un sistema informatico per la registrazione delle richieste pervenute dai singoli utenti e delle risposte fornite, nonché di tutte le possibili comunicazioni intercorse tra i diversi attori che intervengono nel processo di soddisfacimento delle richieste di supporto.

Dovrà rispondere a tutte le richieste pervenute, classificarle, fornire supporto telefonico di 1° livello e, se necessario, anche tramite supporto remoto prima di scalare la richiesta all'Help Desk di 2° livello.

Le prestazioni si possono riassumere nei seguenti passaggi:

- a. ricevere via telefonica o per email la richiesta d'intervento;
- b. registrare la richiesta ed aprire un ticket;
- c. fornire Supporto di I Livello immediato anche attraverso strumenti di controllo remoto forniti dal fornitore;
- d. inoltrare ticket al servizio di II Livello per competenze (sistemi hardware e software di base, applicazioni software, networking, etc...)
- e. chiusura chiamata;
- f. produzione statistiche mensili sul lavoro svolto da tutti gli uffici interessati.

L'Agenzia metterà a disposizione il software di Trouble Ticketing Jira attraverso il quale verranno estrapolate le statistiche e i livelli di servizi. È facoltà del fornitore utilizzare un altro sistema di gestione ticket per erogare il servizio, tuttavia tutti i tickets gestiti dovranno essere tracciati su Jira.

Dovrà integrare il CMDB degli apparati oggetto del servizio e dovrà gestire le varie procedure operative fornite in fase di avvio del servizio.

L'obiettivo è quello di permettere l'integrazione tra il servizio di help desk, i vari uffici erogatori dei servizi e gli operatori, e dovrà offrire le seguenti funzionalità:

- inserimento della chiamata, classificazione della tipologia dell'anomalia, attribuzione priorità ed urgenza;
- gestione dei diversi stati della richiesta di intervento;
- gestione dei tempi di chiusura e notifiche in caso di risoluzione oltre i tempi previsti;
- produzione di un rapporto di chiusura intervento con informazioni quali: attività eseguite; tecnico intervenuto; utente destinatario; reportistica e statistiche parametrizzabili; cruscotto di controllo e monitoraggio delle chiamate.

Per quanto riguarda le modalità di realizzazione:

- il servizio di Help Desk I° Livello dovrà essere operativo presso una sede dell'aggiudicatario;
- il servizio di Help Desk II° Livello sarà assicurato dal personale di presidio.

La sede dell'aggiudicatario dalla quale verrà erogato il servizio di Help Desk, dovrà essere dotata di una VPN con la sede Arpa Lazio. I costi del collegamento sono completamente a carico dell'aggiudicatario.

## 2.5 Reperibilità

L'Agenzia, come già indicato, non è dotata di personale con specifiche professionalità sulla conduzione ICT, pertanto tutta l'infrastruttura dei sistemi di ARPA LAZIO deve essere monitorata 7X7H24.

Il servizio di reperibilità dovrà essere istituito per far fronte ad interventi urgenti e inderogabili in relazione alla gestione dei sistemi infrastrutturali per garantire la Business Continuity.

Di conseguenza, gli interventi fuori orario presso le varie sedi saranno inclusi nell'appalto.

## 2.6 Reportistica

Per tutta la durata del contratto, l'aggiudicatario dovrà produrre documentazione esplicativa delle varie fasi, che sarà utilizzata nel riscontro delle attività svolte da parte dell'Agenzia.

Tale documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte dell'aggiudicatario e messa a disposizione dell'Agenzia anche in formato elettronico.

In particolare, l'aggiudicatario compilerà e consegnerà al direttore dell'esecuzione del contratto, con cadenza mensile un report dettagliato contenente:

- lo stato degli apparati con evidenza della configurazione e delle versioni;
- le attività programmate o da programmare per mantenere i sistemi efficienti ed aggiornati; un elenco sintetico ed un elenco dettagliato delle attività svolte nel periodo.

L'aggiudicatario dovrà realizzare, inizializzare e mantenere aggiornato un database contenente tutti i dati relativi alle attività svolte in base al presente Capitolato.

Le informazioni contenute nella banca dati includeranno i dati essenziali sui server, sui client e sugli utenti degli applicativi e dei servizi. Tale banca dati dovrà contenere inoltre tutti gli interventi eseguiti dal contraente in base al presente Capitolato.

Dovranno essere predisposti opportuni report contenenti sia informazioni analitiche sia quadri sintetici di riepilogo, ove opportuno anche in formato grafico. La banca dati sarà ospitata all'interno della Intranet dell'Agenzia e dovrà essere accessibile per mezzo di strumenti di interazione basati su tecnologie standard adatte alla consultazione via web.



## **2.7 Servizio di formazione del personale di ARPA Lazio**

L'Aggiudicatario dovrà effettuare un servizio di formazione al personale di ARPA Lazio, comprendente almeno 10 giornate formative con una durata minima di 6 ore, e dovranno rientrare in almeno una delle seguenti tipologie:

- Corsi di specializzazione ed approfondimento sulle aree oggetto della fornitura (utilizzo funzionale degli applicativi, uso della componente hardware dell'Agenzia e conoscenza dei sistemi operativi);
- Corsi di specializzazione ed aggiornamento sulle tecnologie informatiche utilizzate per l'erogazione dei servizi;
- Corsi di aggiornamento sulle certificazioni richieste dalle figure professionali con relativa Certificazione;
- Corsi di aggiornamento in materia di reti ambientali.

Potrà essere richiesta dall'Agenzia anche la formazione in aula; in questo caso i locali e la strumentazione necessaria, saranno messi a disposizione dall'Agenzia.

L'Aggiudicatario, entro 30 giorni dall'inizio del servizio, dovrà presentare il proprio Piano di formazione del personale di ARPA Lazio, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento dei partecipanti, le date e le sedi dei corsi organizzati

La formazione dovrà essere effettuata con un preavviso di almeno dieci giorni lavorativi senza impattare il servizio erogato e dovrà comprendere inoltre la fornitura dei manuali e di tutta la documentazione necessaria.

## **2.8 Servizio di formazione del personale dell'aggiudicatario addetto ai servizi oggetto dell'appalto**

L'Aggiudicatario dovrà garantire che tutto il personale impiegato nel contratto, in caso di aggiudicazione, sia adeguatamente formato, e che nelle iniziative di formazione siano trattati tutti gli argomenti necessari all'esecuzione del servizio, anche relativamente alla normativa sulla sicurezza.

L'Aggiudicatario, entro 30 giorni dall'inizio del servizio, dovrà presentare il proprio Piano di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento dei partecipanti, le date e le sedi dei corsi organizzati.

I corsi definiti dovranno rientrare in almeno una delle seguenti tipologie:

- Corsi di specializzazione ed approfondimento sulle aree oggetto della fornitura (utilizzo funzionale degli applicativi, uso della componente hardware dell'Agenzia e conoscenza dei sistemi operativi);
- Corsi di specializzazione ed aggiornamento sulle tecnologie informatiche utilizzate per l'erogazione dei servizi;

- Corsi di aggiornamento sulle certificazioni richieste dalle figure professionali con relativa Certificazione;

### 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

#### 3.1 Orari di esecuzione del servizio

I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere effettuati durante i seguenti orari articolati in tre fasce orarie: *Standard Anti Meridian*, *Standard Post Meridian* ed *Estesa* riferita alla reperibilità, come riportato nella seguente tabella:

Fascia oraria	Giorni	Tipo di attività	Orario	Sedi
Standard AM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	08:30 – 13:00	Sede legale
Standard PM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	14:00 – 17:30	Sede legale
Standard AM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	09:00 – 13:00	Sede di rappresentanza
Standard PM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	14:00 – 18:00	Sede di rappresentanza
Standard AM	Lunedì – Sabato (6 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	09:00 – 13:00	Struttura territoriale di Roma
Standard PM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	14:00 – 18:00	Struttura territoriale di Roma
Standard AM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	08:00 – 13:00	Altre Sedi
Standard PM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presidio/Assistenza da Remoto	14:00 – 17:00	Altre Sedi
Standard AM	Lunedì – Sabato (6 gg)	Help Desk 1° Livello	08:00 – 13:00	Tutte le sedi
Standard PM	Lunedì – Sabato (6 gg)	Help Desk 1° Livello	14:00 – 18:00	Tutte le sedi
Estesa	Lunedì – Domenica (7 gg)	Reperibilità	H24	Tutte le sedi

#### 3.2 Livelli di servizio

Lo scopo del servizio è innanzitutto garantire agli utenti il corretto e buon utilizzo del parco applicativo, fornendo la necessaria assistenza per un utilizzo funzionale degli applicativi.

Gli utenti potranno inoltre rivolgere domande e chiedere assistenza in merito all'utilizzo funzionale degli applicativi, alla risoluzione di problemi sistemistici o applicativi, allo sviluppo di nuove applicazioni o all'adozione di prodotti software. Le interazioni si svilupperanno via telefono o email o presso le sedi dell'Agenzia, a seconda della complessità del problema e delle modalità di erogazione del servizio.

Sarà cura dell'aggiudicatario indicare in sede di offerta tecnica le modalità e le soluzioni logistiche con le quali si svolgeranno le attività di assistenza.

Il servizio di Help Desk di primo livello dovrà garantire l'acquisizione in maniera strutturata della totalità delle richieste provenienti dall'utenza, tracciandone l'evoluzione in termini di apertura, caratteristiche e descrizione delle problematiche rappresentate, modalità di soluzione e chiusura, nonché risolvere una parte consistente dei problemi aperti, senza dover ricorrere in modo eccessivo all'escalation al secondo livello o a fornitori diversi.

Il supporto sistemistico di secondo livello dovrà permettere la risoluzione dei problemi aperti, in modo da rispettare i livelli di servizio richiesti dall'Agenzia.

Vengono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

1. il problema impedisce l'operatività di una componente critica del sistema e/o di un gruppo di utenti;
2. il problema impedisce di far uso di funzionalità critiche con limitazione dell'operatività di almeno un utente;
3. il problema impedisce di far uso di funzionalità non critiche di un sistema informatico; senza immediato impatto sulla operatività;
4. la richiesta è di tipo informativo.

Per i problemi relativi ai punti 1 e 2 i livelli minimi di servizio sono:

	Limite nel mese
Tempo massimo di intervento	2 ore nel 95% dei casi
	4 ore nel 5% dei casi
Tempo massimo di ripristino	6 ore nel 90% dei casi
	8 ore nel 10% dei casi

Per i problemi relativi ai punti 3 e 4 i livelli minimi di servizio sono:

	Limite nel mese
Tempo massimo di intervento	4 ore nel 95% dei casi
	6 ore nel 5% dei casi
Tempo massimo di ripristino	8 ore nel 90% dei casi

L'aggiudicatario dovrà tracciare il servizio del presente paragrafo mediante un sistema che dovrà essere consultabile correntemente dal Direttore dell'esecuzione del contratto di ARPA Lazio, che quindi dovrà avere accesso al sistema.

Il sistema dovrà tracciare, oltre ai tempi di gestione delle richieste di intervento, il gradimento da parte dell'utenza del servizio medesimo, proponendo una scala di valutazione, espressa o riconducibile, a valori da 0 a 10.

### 3.3 Durata minima del servizio di presidio presso le strutture dell'Agenzia

Al fine di erogare il servizio in maniera efficace, dovranno essere garantite le seguenti ore/uomo minime con servizio di presidio, presso le seguenti strutture:

- almeno n. 24 ore/uomo settimanali di sistemista junior presso la sede legale di Rieti;
- almeno n. 18 ore/uomo settimanali di sistemista senior presso la sede di rappresentanza di Roma;
- almeno n. 56 ore/uomo settimanali sistemista senior presso la sede territoriale di Roma;
- almeno n. 30 ore settimanali di sistemista senior a rotazione presso le altre sedi: la copertura verrà pianificata settimanalmente secondo le necessità delle sedi territoriali di Viterbo, Frosinone e Latina con una copertura complessiva.
- almeno 560 ore annuali per assistenza CRQA.

Considerata la specificità delle attività svolte dal CRQA dovrà essere individuato un referente per le attività di assistenza dotato di adeguata esperienza organizzativa e tecnica nella materia.

Il personale in servizio dovrà essere dotato anche di eventuale connettività mobile.

Oltre al personale allocato presso le sedi dell'Agenzia, deve essere predisposto e correttamente dimensionato un Help Desk collocato presso la sede del fornitore, su territorio italiano.

Al fine di ottimizzare le attività di staging e rollout, l'eventuale disponibilità di un magazzino entro 10 km dalla sede territoriale di Roma in Via Giuseppe Saredo, 52, verrà considerata nell'ambito del sub criterio 1.a per l'attribuzione del punteggio tecnico.

#### **4. CARATTERISTICHE DELL'ORGANIZZAZIONE DELL'AGGIUDICATARIO**

##### **4.1 Organizzazione del servizio**

Le attività dovranno essere svolte conformemente a quanto definito nel manuale di gestione in qualità del contraente.

Il contraente deve curare la qualità del servizio prestato attraverso specifiche funzioni di verifica, validazione, assicurazione della qualità dei processi e dei servizi e darne evidenza all'Agenzia.

##### **4.1.1 Politiche di sicurezza**

L'aggiudicatario dovrà individuare e implementare le politiche di sicurezza sulla base di analisi dei rischi svolte su base periodica (annuale) o in corrispondenza di eventi dannosi. Al pari delle politiche di sicurezza, le analisi dei rischi saranno condivise con l'Agenzia, che si riserva di approvare i piani di attuazione anche nel caso in cui non dovessero richiedere oneri aggiuntivi.

L'aggiudicatario dovrà garantire che su tutte le infrastrutture utilizzate per l'implementazione dei servizi informatici interni ed esterni siano adottate le misure di sicurezza rispondenti alle linee guida AGID per le Pubbliche Amministrazioni.

Con cadenza semestrale dovrà essere prodotta la documentazione relativa al Piano della Sicurezza Informatica con tutte le analisi del caso sulla Gestione dei Rischi.

##### **4.1.2 Certificazioni aziendali**

Le attività dovranno essere svolte conformemente a quanto definito nel manuale di gestione in qualità del contraente definito secondo le normative:

- ISO 9001 certificato da ente accreditato;
- ISO 27001 certificato da ente accreditato;

L'aggiudicatario deve assicurare la qualità del servizio prestato attraverso specifiche funzioni di verifica, validazione, assicurazione della qualità dei processi e dei servizi e deve dare evidenza all'Agenzia attraverso rapporti dettagliati da trasmettere con cadenza mensile.

L'eventuale possesso della certificazione ISO 20000 e/o della certificazione ISO 14001 costituisce criterio di attribuzione di punteggio tecnico.

#### 4.1.3 Certificazioni delle figure professionali impiegate nel contratto

Tutto il personale tecnico coinvolto nelle attività dovrà essere qualificato e certificato. Tutta la strumentazione necessaria a svolgere le mansioni assegnate/attribuite che costituiscono parte integrante del servizio reso all'Agenzia.

In una sezione successiva è riportato un quadro di profili professionali riferiti ai ruoli di responsabilità necessari alla erogazione del servizio

L'Agenzia si riserva il diritto di valutare la competenza del personale fornito chiedendone la sostituzione o la riqualificazione entro congruo periodo di tempo ove lo ritenga opportuno.

In caso di sostituzione di un addetto dovuta a ragioni aziendali il contraente garantisce l'affiancamento della risorsa sostitutiva per un periodo minimo di 15 giorni lavorativi, senza creare disservizi o oneri aggiuntivi all'Agenzia.

#### 4.2 Figure professionali

Le attività descritte, e presentate dettagliatamente in sede di offerta tecnica, dovranno essere gestite in modo tale da presentare all'Agenzia un interlocutore unico di riferimento.

Tale figura, di seguito definita Responsabile del servizio/Coordinatore, sarà responsabile della supervisione e del coordinamento di tutte le attività previste.

L'Agenzia provvederà, a sua volta, a nominare il Direttore dell'esecuzione del contratto, responsabile per l'attività di supervisione, di monitoraggio e di controllo delle prestazioni erogate.

Nella tabella che segue sono riportate le caratteristiche professionali attese per il coordinatore e quelle relative a sei ulteriori profili professionali considerate necessarie per una buona conduzione delle attività (team dedicato alle attività oggetto di appalto per ARPA Lazio).

Figure Professionali	Requisiti minimi
<b>Responsabile del servizio/Coordinatore</b>	<p>Certificazione in Project Management PMP/PRINCE2</p> <p>Certificazione ITIL Expert</p> <p>Figura esperta nella conduzione e gestione dei servizi. Conoscenza approfondita di metodologia ITIL e sua applicazione sui progetti. Comprovata esperienza in servizi analoghi e complessi.</p> <p>Ha esperienza di almeno 10 anni nelle seguenti attività:</p>

Figure Professionali	Requisiti minimi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di analisi e sintesi delle esigenze del cliente</li> <li>• Capacità di progettazione ed implementazione di attività e progetti a medio/lungo termine</li> <li>• Analisi dei dati</li> <li>• Conoscenza della Pubblica Amministrazione e delle relative convenzioni CONSIP e MEPA</li> <li>• Gestione dello staff</li> <li>• Conduzione di SAL</li> <li>• Gestione e collaborazione con i fornitori terzi</li> </ul>
<p><b>Sistemista Microsoft</b></p>	<p>Certificazione Microsoft MCSE Cloud Platform and Infrastructure Certificazione Microsoft MCSE Productivity Figura esperta nella gestione dei sistemi informativi, nella sicurezza informatica e nella configurazione di server. Conosce approfonditamente i sistemi operativi Windows Server e Linux ed ha una buona conoscenza della componente network.</p> <p>Ha esperienza di almeno 10 anni nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• installazione, configurazione e gestione di sistemi operativi Windows e Linux;</li> <li>• configurazione e gestione dei servizi di DHCP, DNS, AD, DFS, Terminal Server, IIS;</li> <li>• installazione e configurazione di server blade o rack, per servizi ad alta affidabilità (RAID, Network Teaming, etc.);</li> <li>• gestione di apparati di sicurezza.</li> </ul> <p>Effettua attività di presidio presso le sedi dell'Agenzia dove sono ubicati le sale server (CED), verifica la continuità operativa dei server e dei sistemi primari. Collabora alla definizione di specifiche tecniche per l'approvvigionamento dei sistemi hardware e software e partecipa al collaudo degli stessi. Possiede buone capacità comunicative e offre supporto applicativo e sistemistico per gli utenti dell'agenzia e per il personale tecnico con minore esperienza.</p> <p>Predisporre e mantenere aggiornata la documentazione, conforme agli standard di qualità dell'Agenzia, per tutti i sistemi su cui vengono operate delle modifiche.</p>
<p><b>Sistemista Cisco</b></p>	<p>Certificazione Cisco CCNP Figura esperta negli aspetti relativi alla progettazione, configurazione e gestione di intranet aziendali. Conosce approfonditamente i protocolli di comunicazione ed ha esperienza nell'utilizzo di strumenti di network management e diagnostica di rete.</p> <p>Ha esperienza di almeno 10 anni nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• installazione, configurazione e gestione di apparati di rete Cisco;</li> <li>• definizione e implementazione delle policy di sicurezza e di network profiling;</li> <li>• monitoraggio delle reti lan, dei sistemi VPN e supporto al networking nei principali ambienti operativi.</li> </ul> <p>Installa e configura gli apparati di rete principali, coordina il personale di presidio nella gestione e manutenzione degli apparati passivi e verifica periodicamente il funzionamento di tutti gli apparati di rete. Collabora nella definizione delle specifiche tecniche per la rete e gli apparati connessi. Collabora alla stesura di documentazione tecnica conforme agli standard di qualità dell'agenzia Gestisce i rapporti con il fornitore della convenzione CONSIP SPC2.</p>

Figure Professionali	Requisiti minimi
<p><b>Sistemista VMware</b></p>	<p>Certificazione VMWare VCP 6.x            Certificazione Microsoft MCSE Cloud Platform and Infrastructure            Certificazione Microsoft MCSE Productivity            Figura esperta nella gestione dei sistemi virtualizzati in ambienti Cluster VMWare. Gestione repliche geografiche. Attivazione procedure di Disaster Recovery con i sistemi Veeam e Nakivo.            Conosce approfonditamente i sistemi operativi Windows Server e Linux ed ha un'ottima conoscenza network e dei sistemi di comunicazione client/server.</p> <p>Ha esperienza di almeno 10 anni nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• installazione, configurazione e gestione di ambienti virtuali;</li> <li>• configurazione e gestione dei servizi di replica, VMotion, BC e DR</li> <li>• gestione della componente di sicurezza.</li> </ul>
<p><b>Sistemista Linux</b></p>	<p>Almeno una delle seguenti certificazioni LPIC-2, LCFS            Figura esperta nella gestione dei sistemi informativi, nella sicurezza informatica e nella configurazione di server.            Conosce approfonditamente i sistemi operativi Linux/Unix possiede una buona conoscenza della componente network e nell'automatizzazione delle infrastrutture.</p> <p>Ha esperienza di almeno 10 anni nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amministrazione di sistemi Linux / Unix (Ubuntu, CentOS, Debian, ecc.);</li> <li>• risoluzione di problemi relativi al sistema, alle applicazioni e alla rete in un ambiente Linux/Unix e supporto tecnico in materia;</li> <li>• gestione dei carichi in ambienti Unix, sistemi distribuiti e mantenimento di applicazioni Web su piccola/media scala;</li> <li>• Networking (TCP/IP, DNS, DHCP);</li> <li>• tecnologia di database, sia relazionale che NoSQL;</li> <li>• competenza in uno o più dei seguenti linguaggi Python, Bash o PHP;</li> <li>• competenza nelle buone pratiche di sicurezza;</li> <li>• competenza nella gestione di stack applicativi del sistema operativo sino alle applicazioni personalizzate;</li> </ul> <p>Effettua attività di presidio presso le sedi dell'Agenzia dove sono ubicati le sale server (CED), verifica la continuità operativa dei server e dei sistemi primari.            Collabora alla definizione di specifiche tecniche per l'approvvigionamento dei sistemi hardware e software e partecipa al collaudo degli stessi.            Possiede buone capacità comunicative e offre supporto applicativo e sistemistico per gli utenti dell'agenzia e per il personale tecnico con minore esperienza.</p> <p>Predisporre e mantenere aggiornata la documentazione, conforme agli standard di qualità dell'Agenzia, per tutti i sistemi su cui vengono operate delle modifiche.</p>
<p><b>Specialista HPC</b></p>	<p>Figura esperta nella gestione sistemistica di infrastrutture HPC, nella sicurezza informatica e nella configurazione di tali infrastrutture.            Conosce approfonditamente i sistemi operativi CentOS o RHEL possiede una buona conoscenza della componente network, dei gestori di carico come Slurm, monitoraggio ed integrazione di software SMPar e DMPar.</p> <p>Ha esperienza di almeno 5 anni nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amministrazione, implementazione e sviluppo di sistemi high performance com-</li> </ul>

Figure Professionali	Requisiti minimi
	<p>puting preferibilmente in ambito scienze ambientali, scienze biologiche, settore manifatturiero, calcolo distribuito o settore finanziario;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amministrazione di sistemi Linux / Unix (Ubuntu, CentOS, Debian, ecc.);</li> <li>• conoscenza operativa di scheduler HPC, filesystem distribuiti/paralleli, architettura IT sottostante, sviluppo HPC ad elevate prestazioni;</li> <li>• gestione di aspetti di sicurezza relativa all'infrastruttura di rete e di sistemi;</li> <li>• competenza in programmazione applicativa e sistemistica;</li> <li>• competenza in uno o più dei seguenti linguaggi Python, Bash, c, FORTRAN;</li> <li>• comprovata esperienza nel campo di interesse attraverso pubblicazioni o partecipazioni a conferenze;</li> <li>• conoscenza dei paradigmi di cloud computing in relazione all'ambito HPC</li> </ul>
<p><b>Operatore Help Desk</b></p>	<p>Certificazione ITIL Foundation Certificazione Microsoft MCSA Windows 10</p> <p>Conosce le norme e regolamenti in materia, l'ambiente informatico, le caratteristiche hardware e software delle apparecchiature, le procedure operative sulla manutenzione.</p> <p>Capacità relazionali e comunicative ed attitudine nella gestione dei problemi operativi, offrendo all'utente finale una risoluzione tempestiva e soddisfacente e rispettando le procedure relative al problem solving.</p> <p>Ha esperienza di almeno 4 anni nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• raccolta della chiamata e classificazione della richiesta di intervento secondo le metodologie ITIL;</li> <li>• soluzione telefonica delle chiamate di propria competenza;</li> <li>• attivazione unità competenti;</li> <li>• gestione della banca dati delle richieste di intervento;</li> <li>• attività di reporting.</li> </ul>

## 5. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'ARPA Lazio, entro 10 giorni dalla stipula del contratto, nominerà un Direttore dell'esecuzione del Contratto per ciascun lotto, al quale potranno essere affiancati uno o più collaboratori.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto ha compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, ai sensi di quanto previsto dal Codice e dal Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 7 marzo 2018, n. 49 "Regolamento recante approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione", di seguito sintetizzati:

- a) il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto;
- b) il controllo sulla regolare esecuzione del contratto da parte di ARPA Lazio nonché l'esecuzione delle attività di verifica di conformità e il rilascio del Certificato di verifica di conformità controfirmato dal Responsabile del procedimento;
- c) lo svolgimento di tutte le attività ad esso demandate dal Codice e dalle linee guida ANAC nonché di tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti ad esso assegnati dall'ARPA Lazio.



Nel corso dell'esecuzione del contratto il Direttore dell'esecuzione del contratto, il Responsabile del procedimento o qualsiasi dipendente di ARPA Lazio delegato allo scopo, potranno effettuare verifiche ed ispezioni senza alcun obbligo di preavviso.

## **6. RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DELL'AGGIUDICATARIO**

Per la regolare esecuzione del contratto l'Aggiudicatario, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio e per tutta la durata dello stesso, si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, il soggetto Responsabile della esecuzione del servizio, il cui nominativo sarà formalizzato ad ARPA Lazio prima della sottoscrizione del contratto e comunque prima dell'inizio attività e dovrà avere il ruolo del Coordinatore del gruppo di lavoro dedicato ad ARPA Lazio.

Il Responsabile della esecuzione del servizio sarà l'unico responsabile dell'ottimale utilizzo dei mezzi tecnici e dell'impiego del personale nonché della regolare esecuzione di quanto previsto nel presente capitolato speciale d'appalto.

Il Responsabile della esecuzione del servizio dovrà essere costantemente reperibile attraverso la rete di telefonia fissa, mobile ed a mezzo e-mail e dovrà dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale addetto al servizio, al fine di attivare ogni supporto di tipo funzionale e cooperativo, sia sotto il profilo tecnico che amministrativo.

## **7. VERBALE DI AVVIO DEL SERVIZIO**

Verrà redatto, in contraddittorio con il rappresentante dell'Aggiudicatario, il verbale di avvio dell'esecuzione del servizio.

Il verbale conterrà l'indicazione dei luoghi e degli ambienti dove eseguire il servizio, l'elenco nominativo del personale impiegato nel servizio, l'elenco delle infrastrutture gestite e quanto altro si rendesse necessario.

## **8. CONDIZIONI GENERALI**

Sono a carico dell'aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale, nonché di eventuale connettività mobile.

L'aggiudicatario si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato e suoi allegati.

In ogni caso, l'aggiudicatario si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore per il servizio specifico dell'appalto nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla data del contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'aggiudicatario, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo con-

trattuale e l'aggiudicatario non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'ARPA Lazio, assumendosene ogni relativa alea.

L'aggiudicatario si impegna ad avvalersi di personale qualificato, in relazione alle prestazioni contrattuali.

## **9. OBBLIGHI RELATIVI ALLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E AI CODICI DI COMPORTAMENTO**

L'aggiudicatario non deve aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'ARPA Lazio nei confronti dei medesimi per il triennio successivo alla cessazione del rapporto lavorativo.

L'aggiudicatario si impegna a non concludere contratti di lavoro subordinato o autonomo ad ex dipendenti che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di ARPA Lazio.

L'Aggiudicatario si impegna, a pena di risoluzione, ad osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, gli obblighi di condotta previsti dal Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs. n. 165/2001 smi approvato con D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e dal Regolamento sulla responsabilità disciplinare e codice disciplinare del personale dipendente di ARPA Lazio dell'area del comparto e degli altri soggetti reperibile al link <http://www.arpalazio.gov.it/amministrazione/disposizioni/atti.htm> e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto.

## **10. PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI**

È facoltà di ARPA Lazio chiedere all'Aggiudicatario di allontanare dal servizio il personale che, durante lo svolgimento dello stesso, abbia dato motivi di lagnanza o abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

In tal caso, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione del personale entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento di formale richiesta da parte di ARPA Lazio.

L'Aggiudicatario è obbligato:

1. ad utilizzare per l'espletamento del servizio il numero di unità lavorative necessario per la perfetta esecuzione delle prestazioni richieste rispettando il numero di ore di lavoro come da offerta tecnica, da pianificare e programmare secondo l'organizzazione propria dell'Aggiudicatario stesso;
2. ad integrare, laddove il personale impiegato si rivelasse comunque insufficiente ad eseguire esattamente le prestazioni oggetto del presente capitolato, con un congruo numero di addetti. Tale necessità verrà esplicitata con richiesta da parte di ARPA Lazio;
3. a presentare, entro 15 giorni dalla sottoscrizione del contratto, un elenco nominativo del personale impiegato, specificando la qualifica, il numero delle ore giornaliere che ciascuno deve espletare; l'elenco comprenderà sia il personale fisso che quello previsto per eventuali sostituzioni, nonché eventuale personale specializzato da adibire ai servizi a carattere periodico. Uguale comunicazione dovrà essere effettuata nel caso di variazioni del personale impiegato entro cinque giorni da ciascuna variazione;

4. a provvedere, in caso di assenze prolungate di personale, alla sostituzione con altro dipendente senza far ricorso al personale già operante presso i locali interessati, in maniera tale da garantire la perfetta esecuzione del servizio;
5. a riconoscere ad ARPA Lazio la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del contratto;
6. a dotare i propri dipendenti di ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività;
7. a tenere comunque indenne l'ARPA Lazio da ogni pretesa possa venire avanzata a qualsiasi titolo verso di essa dal personale impiegato nel servizio;
8. in ragione della tipologia di utenza destinataria del servizio, a non divulgare, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Ente, anche successiva-mente alla scadenza del contratto, notizie relative all'attività svolta di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere degli atti e documenti di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidato con il presente contratto;
9. a comunicare ad ARPA Lazio ogni evento infortunistico;

## **11. VARIAZIONI CONTRATTUALI E SERVIZI ANALOGHI**

L'ARPALAZIO si riserva la facoltà di introdurre, in sede di esecuzione del contratto, variazioni quantitative in diminuzione o in aumento delle prestazioni appaltate con contestuale diminuzione o aumento del relativo corrispettivo e con l'obbligo del gestore di adempiere a quanto risultante dalla diminuzione o aumento.

ARPALAZIO potrà pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo modificare gli orari e la frequenza dei servizi (variazioni delle modalità di prestazione del servizio), sospendere o escludere in tutto o in parte uno o più infrastrutture da gestire.

In termini di aumento l'Aggiudicatario si impegnerà a fornire, a richiesta dell'ARPA Lazio, nei casi di eventi straordinari e/o comunque non compresi nelle attività a frequenza ordinaria, interventi da svolgersi eventualmente anche in orari diversi da quelli ordinariamente previsti, che l'Aggiudicatario dovrà eseguire a seguito di richiesta da parte di ARPA Lazio.

Ai sensi di quanto riportato al capitolo 4.2 del Disciplinare di gara, il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento e con medesimo CIG, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, nei seguenti casi: inserimento di nuove e diverse prestazioni che potrebbero essere previste, a titolo esemplificativo e non esaustivo, da nuova normativa in materia, da eventi imprevedibili e/o imprevedibili, oppure da modifiche organizzative che prevedono nuove attività per le quali sarebbe necessario effettuare prestazioni aggiuntive rispetto a quelle straordinarie.

Il valore di tali modifiche non potrà superare il 5% dell'importo di aggiudicazione dell'appalto.

Per gli interventi che comporteranno l'incremento di prestazioni, qualora le stesse eccedessero l'opzione prevista al punto 4.2 del Disciplinare di gara, si applicherà l'art. 106 comma 12 del Codice entro il quinto dell'importo contrattuale.

Per le variazioni in aumento fino alla concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l'Aggiudicatario sottoscrive un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario, senza ulteriore indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

Qualora sia necessario procedere alla determinazione di nuovi prezzi, si procederà in base ai prezzi contrattuali o, se questi non sono disponibili, sulla base di prezzi di mercato; in quest'ultimo caso si applicherà il ribasso d'asta.

L'Aggiudicatario non ha la facoltà di introdurre di sua iniziativa e senza l'approvazione di ARPA Lazio varianti nell'esecuzione delle prestazioni rispetto a quanto previsto nei documenti contrattuali.

In ogni caso potranno essere richieste all'Aggiudicatario tutte le variazioni di carattere non sostanziale a condizione che non mutino la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino oneri aggiuntivi.

Qualora nel corso del contratto l'ARPA Lazio provveda a cambiare una o più sedi tra quelle indicate come luogo della prestazione, trasferendo l'attività in altra/e sedi in aggiunta o in sostituzione a quelle esistenti, l'ARPA Lazio si riserva di affidare all'aggiudicatario l'esecuzione dei servizi analoghi complementari, procedendo ai sensi di quanto previsto dal Disciplinare di gara.

La decisione dell'affidamento dell'estensione del servizio rimane in ogni caso una facoltà di ARPA Lazio.

## **12. DIFFIDA AD ADEMPIERE**

In caso di arbitraria sospensione del servizio da parte dell'Aggiudicatario e/o di servizio parzialmente o inesattamente eseguito, fermo restando quanto previsto in merito all'applicazione delle penali, nel caso in cui le contestazioni per le vie brevi si rivelassero inutili e venisse verificata la mancata esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato, alle prescrizioni tecniche, nonché a quelle di legge, ARPA Lazio procederà alla contestazione scritta degli addebiti all'Aggiudicatario, fissando un congruo termine per l'adempimento in relazione alla natura delle prestazioni non eseguite.

Nell'ipotesi in cui l'Aggiudicatario, scaduto il termine assegnato, rimanga inadempiente, ARPA Lazio, ove lo ritenga opportuno, potrà chiedere l'esecuzione in danno del servizio sospeso, addebitando all'Aggiudicatario anche una trattenuta pari alla quota del corrispettivo mensile corrispondente al periodo di arbitraria sospensione o di inadempimento contrattuale.

In quest'ultimo caso il contratto si intenderà senz'altro risolto di diritto, salvo il risarcimento del danno subito da ARPA Lazio.

### **13. CORRISPETTIVI**

I corrispettivi fissati in sede di aggiudicazione si intendono fissi ed invariabili per l'intera durata della fornitura, onnicomprensivi di tutti gli oneri necessari per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, comprese spese di viaggio e di trasferta del personale.

I predetti corrispettivi si riferiscono a forniture/servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

### **14. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

Le fatture dovranno essere presentate con cadenza bimestrale, dovranno essere intestate ad ARPA LAZIO SEDE REGIONALE, Via Garibaldi 114 – 02100 Rieti - Partita IVA n. 00915900575, ed inviate mediante sistema elettronico utilizzando il codice CODICE UNIVOCO UFFICIO per la trasmissione delle fatture in modalità elettronica: **UFLFSM**.

I pagamenti saranno disposti in applicazione della normativa vigente dalla presentazione di regolari fatture redatte secondo la normativa vigente, a mezzo di accredito mediante bonifico bancario, senza spese per ARPA Lazio, ai sensi dell'art. 34 D.P.R. n. 97/2003.

Le fatture saranno liquidate a seguito di dichiarazione di corretta esecuzione del servizio da parte del Responsabile, per ARPA Lazio, dell'esecuzione del servizio.

In caso di RTI la fatturazione dovrà essere a carico dell'impresa indicata come mandataria; in caso di Consorzio la fatturazione dovrà essere a carico di una sola tra le imprese consorziate.

Non sarà comunque ammessa una fatturazione presentata da più di una sola tra le imprese raggruppate/consorziate/GEIE.

### **15. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'Aggiudicatario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della Legge 13 agosto 2010 n.136 e successive modifiche e nello specifico si impegna, per le movimentazioni finanziarie relative al presente appalto ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.P.A..

Pertanto, successivamente alla comunicazione di affidamento dell'appalto, l'Aggiudicatario dovrà comunicare ad ARPA Lazio entro 7 giorni dalla sua accensione o dalla sua destinazione, gli estremi identificativi del/i conto/i dedicato/i nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso/i impegnandosi altresì a comunicare ogni modifica dei dati trasmessi.

L'Aggiudicatario si obbliga, inoltre, a inserire nei contratti con i propri subappaltatori e subcontraenti, a pena di nullità assoluta, del contratto di subappalto o del diverso subcontratto, una apposita clausola con la quale ciascuna parte assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari sopra citati.

L'Aggiudicatario si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia - di propria competenza della notizia

dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## 16. PENALI

A termini dell'art. 108 - comma 4 - e 14-bis del Codice, qualora l'Aggiudicatario non esegue o esegua solo parzialmente anche una sola delle prestazioni di contratto ovvero non le esegua con le modalità e la cadenza previste nelle prescrizioni tecniche, potrà essere applicata una penale in ragione della gravità dell'inadempimento.

Le penali saranno applicate tenendo conto di:

1) *livelli di servizio e dei tempi di intervento e di ripristino* di cui al paragrafo 3.2:

Gravità del problema	Tempo di intervento	Limite	Caso di applicazione penale	Importo penale
1) il problema impedisce l'operatività di una componente critica del sistema e/o di un gruppo di utenti; 2) il problema impedisce di far uso di funzionalità critiche con limitazione dell'operatività di almeno un utente	Tempo massimo di intervento	2 ore	Superamento di 2 ore per 1 intervento in un mese	0,01 % del valore contrattuale ogni volta che si verifica uno dei casi
		4 ore	Superamento di 4 ore per 1 intervento in 1 semestre	
	Tempo massimo di ripristino	6 ore	Superamento di 6 ore per 1 intervento in un mese	
		8 ore	Superamento di 8 ore per 1 intervento in 1 quadrimestre	
3) il problema impedisce di far uso di funzionalità non critiche di un sistema informatico; senza immediato impatto sulla operatività; 4) la richiesta è di tipo informativo	Tempo massimo di intervento	4 ore	Superamento di 4 ore per 1 intervento in un mese	0,005% del valore contrattuale ogni volta che si verifica uno dei casi
		6 ore	Superamento di 6 ore per 1 intervento in 1 semestre	
	Tempo massimo di ripristino	8 ore	Superamento di 8 ore per 1 intervento in un mese	

2) *Gradimento del servizio* di cui al paragrafo 3.2:

In caso di valutazione insoddisfacente del servizio che in una scala di valutazione, espressa o riconducibile ai valori da 0 a 10, equivalga ad un valore pari o inferiore a 4, sarà applicata una penale del valore pari al 0,001% del valore contrattuale.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo, verranno contestati all'aggiudicatario dall'ARPA Lazio; l'aggiudicatario dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 15 (quindici) lavorativi dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'ARPA Lazio, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sa-

ranno applicate all'aggiudicatario le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'ARPA Lazio potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto all'aggiudicatario a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dovuti all'aggiudicatario medesimo, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione di cui al seguente articolo senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. Per la quota trattenuta sui corrispettivi, l'aggiudicatario dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura da emettere di un valore pari all'importo della penale stessa.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per l'ARPA Lazio di risolvere il contratto nei casi in cui questo è consentito. L'applicazione delle penali di cui ai commi precedenti del presente articolo non pregiudica il diritto dell'ARPA Lazio di richiedere il risarcimento d'eventuali maggiori danni ai sensi dell'articolo 1328 del Codice civile.

## **17. SUBAPPALTO**

L'affidamento in subappalto è sottoposto alle condizioni indicate all'art. 105 del Codice e deve essere autorizzato da ARPA Lazio.

Il valore complessivo delle prestazioni subappaltate non potrà superare il 40% del valore del contratto.

L'ARPA Lazio corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni, effettuate esclusivamente nelle ipotesi previste dall' art. 105 comma 13 del Codice.

È fatto d'obbligo all'Aggiudicatario di trasmettere ad ARPA Lazio, entro 20 giorni dal pagamento effettuato nei loro confronti, copia delle fatture quietanziate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore.

L'Aggiudicatario rimane in ogni caso responsabile nei confronti di ARPA Lazio per l'esecuzione delle prestazioni in subappalto, sollevando l'Agenzia stessa da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate

## **18. OSSERVANZA DELLE NORME DI SICUREZZA E SALUTE NEL LAVORO**

L'Aggiudicatario nell'esecuzione del servizio:

- è tenuto all'osservanza di tutte le norme e di tutte le prescrizioni tecniche in vigore in materia di sicurezza e salute dei lavoratori previste dal D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008 (Testo Unico Sicurezza) e successive modificazioni ed integrazioni, e relative circolari esplicative in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate nel corso della durata del presente contratto;
- si obbliga a provvedere, a propria cura e spese e sotto la propria responsabilità, a tutte le opere occorrenti per garantire la completa sicurezza durante l'esecuzione dei lavori descritti

nelle prescrizioni tecniche e per evitare incidenti o danni materiali di qualsiasi natura a persone o cose, esonerando, di conseguenza – da ogni responsabilità.

L'Aggiudicatario è l'unico responsabile dell'osservanza di ogni obbligo derivante dalle normative vigenti e segnatamente di quelle attinenti allo svolgimento del servizio in oggetto, normative delle quali l'Aggiudicatario dichiara di essere edotto e si impegna a mantenersi tale.

## **19. OBBLIGHI NEI CONFRONTI DEI DIPENDENTI**

L'Aggiudicatario si obbliga, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi compresi quelli assicurativi e previdenziali:

- ad ottemperare, nei confronti del proprio personale dipendente, a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché da contratti collettivi di lavoro;
- ad applicare nei confronti del proprio personale condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del contratto e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località, ciò anche nel caso che l'Affidatario non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda o comunque non sia più ad esse associata;
- a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi, anche dopo la loro scadenza e fino al loro rinnovo;
- a garantire – esibendo, a richiesta, la relativa documentazione probatoria – tutti i controlli necessari ad accertare l'osservanza degli obblighi di cui ai commi precedenti; nel caso di inottemperanza degli obblighi assunti su indicati o qualora siano riscontrate irregolarità, l'ARPA Lazio provvederà a segnalare tale situazione ai competenti Enti di previdenza nonché alla competente Direzione Provinciale del Lavoro.

## **20. SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Aggiudicatario non può sospendere l'esecuzione del contratto in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con ARPA Lazio.

L'eventuale sospensione del servizio per decisione unilaterale dell'Aggiudicatario costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa.

ARPA Lazio potrà sospendere la prestazione per cause di forza maggiore. Il Responsabile del procedimento, con nota scritta comunica la sospensione dell'esecuzione del servizio, che dovrà essere accettata dall'Aggiudicatario. Non appena saranno venute a cessare le cause della sospensione, il Responsabile stesso comunicherà la data di ripresa dell'esecuzione del contratto; la comunicazione potrà essere trasmessa anche tramite pec.

## **21. GARANZIA DEFINITIVA**

L'Aggiudicatario dovrà presentare la garanzia definitiva costituita, ai sensi dell'art.103 del Codice, mediante fidejussione bancaria o polizza assicurativa fidejussoria o fidejussione rilasciata



dagli Intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del D.Lgs. 1/9/1993 n° 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del D.Lgs. 24/02/1998, n. 58.

La fideiussione dovrà prevedere espressamente:

1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ed alla applicabilità dell'articolo 1957 del Codice Civile;
2. il pagamento dell'intera somma assicurata entro il termine di giorni 15 (quindici) a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dall'affidamento, l'acquisizione della cauzione provvisoria e l'affidamento del servizio al concorrente che segue in graduatoria.

La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Agenzia qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'ARPA Lazio ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

## **22. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.**

Si conviene che l'ARPA Lazio potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile previa dichiarazione da comunicarsi all'aggiudicatario con raccomandata A/R nei seguenti casi:

- mancato rispetto dei termini di esecuzione delle attività come definite nel cronoprogramma/piano dettagliato degli interventi definito all'avvio del contratto;
- frode nell'esecuzione del servizio;
- qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'aggiudicatario nel corso della procedura di gara;
- mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'ARPA Lazio;
- interruzione del servizio senza giusta causa;
- mancata ottemperanza degli obblighi previsti nel contratto a seguito di diffida scritta ad adempiere;
- perdita da parte dell'aggiudicatario della capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
- gravi e reiterati inadempimenti imputabili all'esecutore, comprovati da almeno tre documenti di contestazione ufficiale, tali da non consentire il perseguimento degli obiettivi fissati con il contratto;
- applicazione di penali che cumulativamente raggiungono il 10% dell'importo contrattuale;

- in caso di acquisizione di DURC negativo per almeno due volte consecutive;
- subappalto non autorizzato;
- sopravvenuta condanna definitiva del legale rappresentante per un reato contro la pubblica amministrazione;
- fallimento del soggetto aggiudicatario o di sottoposizione dello stesso a procedure concorsuali che possano pregiudicare l'espletamento del servizio, salvo il recupero dei maggiori danni sulla cauzione.

La risoluzione del contratto viene disposta con specifico provvedimento e ne viene data comunicazione all'aggiudicatario a mezzo PEC.

Con la risoluzione del contratto sorge per l'ARPA Lazio il diritto di affidare al secondo classificato in graduatoria la fornitura, o la parte rimanente di essa, in danno all'aggiudicatario. L'ARPA Lazio non riconoscerà a quest'ultimo nessun compenso per i danni, spese, mancanza di profitto e per ogni altro costo che potesse derivare a seguito della risoluzione del contratto per colpa del medesimo.

All'Aggiudicatario inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'ARPA Lazio rispetto a quelle previste dal contratto risolto; esse saranno prelevate dalla cauzione e, ove questa non fosse sufficiente, da eventuali crediti del fornitore. Nel caso di minore spesa nulla compete all'Aggiudicatario inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'Aggiudicatario dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa dovesse incorrere per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

### **23. RECESSO**

ARPA Lazio ha diritto, nei casi di:

- giusta causa;
- mutamenti di carattere organizzativo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione o trasferimento di uffici;
- reiterati inadempimenti e/o non conformità (almeno 10 nell'anno) dell'aggiudicatario, anche se non gravi, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'aggiudicatario con lettera A/R.

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

1. qualora sia stato depositato contro l'aggiudicatario un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'aggiudicatario;
2. qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste per la normativa antimafia;

3. ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante la prestazione del servizio.

Dalla data di efficacia del recesso, l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno ad ARPA Lazio.

## **24. TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di attenersi a quanto previsto dal regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), nonché dal Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i., così come modificato dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

## **25. RINVIO NORMATIVO**

Per tutto ciò che non sia esplicitamente contemplato si danno per richiamate e si osservano le disposizioni di legge statali e regionali vigenti in materia o, in quanto compatibili, per prestazioni di servizio analoghe.

### **ALLEGATI:**

1. INFRASTRUTTURA HARDWARE E NETWORKING.