

# **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELL'OUTSOURCING PARZIALE DEI SERVIZI INFORMATICI DEI COMUNI DI CORNAREDO E DI SETTIMO MILANESE PER IL PERIODO DI ANNI 3 (TRE) – CIG**

## **Art.1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

I comuni di Cornaredo e di Settimo Milanese, che hanno in corso di validità una convenzione di gestione dei sistemi informatici dei rispettivi enti, intendono procedere all'affidamento, mediante outsourcing, del servizio di assistenza e manutenzione dei propri sistemi informatici comunali, mediante procedura negoziata. Il comune di Cornaredo è stato individuato quale comune capofila della convenzione e procederà all'espletamento delle procedure di gara anche per conto del comune di Settimo Milanese. Le attività oggetto del presente "Disciplinare di Gara" riguardano il supporto, lo sviluppo tecnico e progettuale, la gestione dei servizi di supporto al responsabile protezione dati ai sensi del regolamento UE GDPR 679/2016, la progettazione della digitalizzazione e l'iter dei procedimenti, l'assistenza nonché la gestione operativa per l'utilizzo delle reti informatiche applicate all'attività comunale, così come di seguito articolato, quale attività minima richiesta e quindi successivamente sviluppata e da ampliata nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, accettata dalla Stazione Appaltante in seguito all'aggiudicazione del Servizio di cui trattasi.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Servizi di Gestione del Sistema Informatico
- Conduzione del CED
- Gestione del parco dei software applicativi e gestionali esistenti
- Assistenza e formazione, tramite i servizi di help-desk da garantire in loco, agli utenti del Sistema Informatico.
- Assicurare l'attuale gestione del servizio di continuità operativa e disaster recovery, al fine di garantire la continuità delle attività amministrative del comune, anche in presenza di eventi sfavorevoli
- Gestire la sicurezza dell'intera rete comunale tramite i dispositivi di sicurezza perimetrale dell'ente utilizzando l'attuale gestione unificata delle minacce, attività fondamentale alla prevenzione delle infezioni virus, trojan, malware e cryptolocker
- Provvedere alla gestione, alla razionalizzazione e alla manutenzione dell'hardware e del relativo software di Base/Ambiente
- Supporto sistemistico sui server MICROSOFT WINDOWS e sull'Infrastruttura virtuale VMWARE, con l'obiettivo di mantenimento in efficienza dei sistemi server e delle apparecchiature ad esso collegate e di riduzione dei tempi di fermo;
- Monitoraggio dei sistemi server e delle apparecchiature ad esso correlate;
- Identificazione, analisi e risoluzioni problematiche che possano verificarsi sulle infrastrutture server esistenti;
- Aggiornamento periodico dei sistemi atto a mantenere il buon funzionamento dell'infrastruttura server, con particolare attenzione nonché l'operatività degli uffici;
- Gestione e verifica di eventuali interventi di aziende esterne che necessitano di operare sui server, con particolare attenzione alle procedure del vigente in materia di protezione dati;
- Definizione e mantenimento delle policy di sicurezza in particolare mediante la gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale (es, firewall, VPN) dell'antivirus /anti malware;
- Attività sistemistiche specialistiche per il mantenimento del corretto funzionamento del sistema (server, personal computer e periferiche in genere);
- Attività di gestione e progettazione sistemi di rete e comunicazione;
- Sistemi per la trasmissione dati in ambito territoriale e locale basati su differenti tecnologie (HDSL, ADSL FIBRA OTTICA WIRELESS)
- Gestione apparati informatici quali router, switch, firewall dispositivi di trasmissione wireless;
- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio e degli utenti;
- Monitoraggio e aggiornamento sistemi di rete;
- Definizione, mantenimento e monitoraggio dei sistemi di virtualizzazione server;

- Verifica e risoluzioni problematiche di sicurezza;
- Interventi atti ad evolvere l'infrastruttura esistente con l'obiettivo di predisporre i sistemi per la migrazione in cloud;
- Analisi e gestione dei sistemi attivi in outsourcing e/o su piattaforma cloud;
- Monitoraggio e messa a punto delle postazioni e revisione periodica del sistema, supporto backup e ripristino dei dati, con creazione di sistema Alert per segnalare i malfunzionamenti
- Monitoraggio delle postazioni atto a—da ad identificare anomalie e malfunzionamenti hardware, software e applicazione di soluzioni correttive;
- Installazione di software e hardware necessari al funzionamento base delle postazioni ivi compresa la configurazione, l'aggiornamento e la personalizzazione in base alle finalità in utilizzo;
- Attività atte a garantire il buon funzionamento delle periferiche (es. stampanti, scanner);
- Gestione ordinaria delle procedure di backup e ripristino dati;
- Mantenimento e aggiornamento dell'inventario hardware e software con l'incarico di allertare il responsabile relativamente alla scadenza delle licenze e/o contratti di manutenzione almeno 30 gg prima della scadenza;
- Gestione e monitoraggio della scadenza delle licenze software e dei contratti di manutenzione relativi all'ambito IT;
- Formazione continua del personale in materia di sicurezza informatica, accorgimenti e corretto utilizzo dei programmi;
- Gestione apparecchiature delle sale congressi per la parte informatica e di rete;
- Attivazione di un sistema elettronico di allerta per segnalare malfunzionamenti tramite mail e/o messaggistica.
- Affiancamento al responsabile del Servizio e/o alla Transizione al Digitale e supporto progettuale per l'adeguamento alle normative del Codice Amministrazione Digitale
- Transizione al Digitale, dematerializzazione e la gestione dei flussi documentali, oltre al supporto per acquisti hardware, software e servizi compresa la stesura di capitolati, verifiche e acquisti su piattaforma Consip;
- Supporto al responsabile della definizione degli obiettivi dell'Ente in ambito IT al fine di garantire il corretto adeguamento alle direttive AGID, in particolar modo agli obiettivi del piano triennale per l'informatica nella P.A.;
- Redazione delle specifiche tecniche, analisi e valutazioni economiche, consultazioni di mercato per le forniture e servizi inerenti i sistemi informatici telematici;
- Redazioni atti di pianificazione e programmazione comunale concernenti la digitalizzazione dell'attività comunale;
- Assistenza nelle relazioni con Agid, con fornitori di beni e servizi inerenti i sistemi informatici e telematici.
- Attività progettuali di evoluzione del sistema.
- Supporto progettuale e coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico e dei servizi con esso erogati;
- Analisi delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento;
- Stesura documenti di previsione di investimento e proposte di progetti/attività ad elevato contenuto tecnologico;
- Supporto progettuale in ogni attività dell'Ente relativamente alle tematiche informatiche;
- Produzione di documenti a supporto dell'analisi del rischio e dell'analisi costi/benefici;
- Studio, analisi e dimensionamento di nuove soluzioni informatiche in linea con gli obiettivi dell'Amministrazione;
- Creazione di report periodici a supporto dell'attività di monitoraggio dei progetti;
- Analisi dei requisiti e delle esigenze in ambito IT a partire dal Coinvolgimento degli stakeholders interessati;

**Condizione e supporto a progetti specifici per l'ambito della migrazione in cloud, con analisi delle seguenti attività:**

- infrastruttura server virtuale;
- infrastruttura server fisica;

- sistemi di networking;
- sistemi applicativi secondari;
- client di rete;
- postazioni, software e sistemi di gestione delle attività a sportello;
- produzione di relazioni puntuali con valutazioni di possibili soluzioni, quantificazioni costi e tempi ed analisi costi benefici;
- Attività propedeutiche al miglioramento dei processi e dei servizi dell'ente nell'ottica di favorire l'accesso digitale dei cittadini e la maggior diffusione degli strumenti quali SPID e PagoPA mediante reingegnerizzazione dei processi e l'attivazione di nuovi procedimenti digitali. Verifica e affiancamento agli uffici per l'attivazione per alcuni procedimenti del portale in dotazione;
- Supporto progettuale e coordinamento alle attività migliorative dell'ente nell'ottica di favorire l'accesso al digitale dei cittadini, sia per quanto riguarda attività già programmate, quali PagoPA, SPID, evoluzione nuovo portale Internet, etc., ovvero per attività che potranno essere intraprese successivamente, propedeutiche al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente in detto ambito;

### **Attività relative alla sicurezza informatica.**

L'attività ha come obiettivo principale quello di gestire l'elemento sicurezza a in ogni suo aspetto a partire dalla difesa perimetrale del sistema informatico, all'applicazione delle adeguate contromisure nel caso si verificano falle di sicurezza, alla gestione ordinaria delle regole di accesso alle reti ed ai sistemi. L'amministrazione delegherà alla ditta la gestione della sicurezza informatica.

Il servizio dovrà prevedere:

- Gestione degli apparati di sicurezza perimetrale e di connessione (ad esempio Firewall, VPN, Router)
- Implementazione e gestione dei sistemi e delle regole di content filtering al fine di garantire l'adeguato livello sicurezza e l'ottimizzazione delle risorse;
- Gestire i sistemi IDS (Intrusion Detection System) e provvedere ad applicare le adeguate azioni correttive con affinamento delle regole di rilevazione;
- Implementazione delle politiche di sicurezza per la gestione dei flussi di rete e il filtraggio del contenuto del traffico;
- Valutare e monitorare costantemente il rischio relativo agli asset di tipo informatico producendo report periodici per la verifica dell'applicazione delle azioni correttive e della variazione del livello di rischio associato;
- Supportare il Comune nell'acquisizione e nell'implementazione di strumenti tecnologici e/o metodologie in grado di gestire e risolvere in tempi brevi ed efficacemente eventuali incidenti di sicurezza.

### **Servizio relativo alla protezione dei dati personali, corretta applicazione del Regolamento Europeo 679/2016 in materia di Informatica, policy interne, attività di supporto alla figura di Data Protection Officer, supporti e valutazioni incidenti privacy**

Il servizio comprende l'attività di supporto alla figura del Data Protection Officer; adempimenti di supporto all'ente per la migliore applicazione della normativa ed in particolare:

- Attività di supporto al D.P.O.
- Supporto al titolare, al responsabile del trattamento da lui preposto nonché ai dipendenti, in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento Europeo e normativa in materia;
- Verifica sulla corretta applicazione della normativa vigente e policy interne incluse le attribuzioni delle responsabilità, la sensibilizzazione e formazione del personale e relativi audit;
- Pareri e valutazioni sull'impatto della protezione dei dati sorvegliando i relativi adempimenti;
- Supporto al titolare nella valutazione degli incidenti e violazione Privacy;
- Impostazione/verifica/revisione del processo di rilevazione degli incidenti di sicurezza. La rilevazione deve essere informatizzata;

- Supporto nelle valutazioni delle migliori prassi per la pubblicazione dei dati personali online e nella redazione degli atti amministrativi e dei sistemi di protezione dei dati, con particolare riferimento a quelli gestiti con sistemi informatizzati;

**Servizio di supporto tecnico agli operatori comunali nell'utilizzo dei sistemi elettronici, supporto gestione ordinaria e supporto Help Desk on site e predisposizione sistema di gestione delle richieste e monitoraggio**

- Supporto continuativo alle varie e possibili esigenze informatiche degli operatori comunali;
- Assistenza primo livello agli uffici per problemi riguardanti tematiche informatiche in genere;
- Supporto tecnico agli utenti;
- Interventi a chiamata per il ripristino della funzionalità di hardware e software;
- Allestimento tecnologico delle postazioni di lavoro, consistente nell'esecuzione di tutti gli interventi necessari a rendere funzionali le attività, le apparecchiature elettroniche hardware, software assegnate ad un operatore ivi compresa la sostituzione di quelli esistenti;
- Supporto agli operatori comunali per l'utilizzo del sistema informatico e telematico comunale pertinente l'attività di competenza;
- Attività sistemistiche di base per il mantenimento del corretto funzionamento del sistema;
- Installazione, configurazioni o migrazioni dati delle postazioni di lavoro utente;
- Installazione aggiornamenti software per gli applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e dei sistemi operativi;
- Gestione attività di backup e ripristino dati;
- Attività sistemistiche di base per configurazione e mantenimento del dominio delle policy di sicurezza degli utenti;
- Interfacce gestionali;
- Predisposizione sistema di gestione delle richieste e monitoraggio;
- Presidio delle informazioni sulle procedure anche fornite da soggetti terzi per il regolare funzionamento della manutenzione elettronica e dell'informatizzazione di pertinenza;
- Esecuzione degli interventi necessari a garantire la continuità di funzionamento dei sistemi e la sicurezza nella conservazione delle informazioni trattate dal sistema informatico applicato all'attività comunale;
- Interventi per il ripristino della funzionalità dei sistemi elettronici
- Interventi di ordinaria manutenzione dei sistemi se non di competenza di Soggetti Terzi;
- Vigilanza e controllo sugli interventi di competenza di soggetti terzi;
- Progettazione della digitalizzazione tramite iter dei procedimenti con il supporto aggiornamento/redazione manuale di Gestione e formazione del personale alla fascicolazione conservativa degli atti.
- Formulazione di proposte tecniche corredate da analisi sull'impatto organizzativo ed economico finanziario;
- Ottimizzazione dei sistemi in uso alla luce di nuove creazioni tecnologiche o per dare concreta attuazione a obblighi normativi riguardanti l'informatizzazione e la digitalizzazione dell'attività comunale;
- Gestione rapporti con gli uffici, assistenza agli operatori comunali per l'attuazione delle proposte di sviluppo scelte dall'Amministrazione;
- Attuazione al piano di informatizzazione da approvare a cura all'Amministrazione;

**Servizio di supporto alla definizione dell'evoluzione del sistema informatico e Sicurezza informatica e attività inerente alla realizzazione di proposte progettuali di evoluzione informatica con eventuale e successiva definizione del dettaglio, concordata con il Responsabile del Servizio, nonché fattiva realizzazione della stessa sino all'avvenuta messa in opera, compresa la formazione del personale e assistenza successiva del nuovo sistema informatico introdotto**

- Supporto al coordinamento delle attività di gestione ordinaria del sistema;
- Supporto nell'ambito di processi di innovazione del sistema informativo comunale;
- Diffusione delle competenze digitali nello svolgimento dell'attività amministrativa a favore degli utenti e Operatori comunali;
- Supporto normativo negli ambiti tecnologici e relativa applicazione sui sistemi informativi in generale (privacy, accessibilità dei siti internet, trasparenza, protocollo informatico e dematerializzazione, conservazione documentale, continuità operativa e disaster recovery);
- Affiancamento alle risorse interne per le dinamiche tecniche e organizzative nell'ambito di realizzazione di progetti d'innovazione e di informatizzazione delle procedure amministrative che l'Amministrazione ritiene di digitalizzare;
- Stesura documenti di previsione d'investimento e proposte di progetti/attività ad elevato contenuto tecnologico;
- Supporto progettuale in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche;
- Supporto gestionali;
- Supporto tecnico e assistenza per la redazione di atti amministrativi di natura informatica;
- Supporto aggiornamento/redazione manuale di Gestione Architettura tecnica e applicativa

## **2. LUOGO DI ESECUZIONE, MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, DURATA E IMPORTO.**

I servizi in oggetto di gara dovranno essere svolti presso le sedi del Comune di Cornaredo e del Comune di Settimo Milanese tramite un presidio operativo da tenersi, di norma, durante gli orari di apertura degli uffici e in ogni caso con modalità e orari tali da soddisfare le esigenze degli Enti. E' prevista la possibilità di interventi presso altre località per lo svolgimento di incarichi in rappresentanza degli Enti, come meglio specificato nelle attività del servizio richiesto.

Le attività richieste sono quelle – esemplificative - previste dall'art. 1 del presente Capitolato e riassumibili come segue:

- a) servizio di helpdesk, gestione e manutenzione ordinaria del sistema informatico;
- b) servizio di coordinamento, specialistico e progettuale per l'evoluzione del sistema informatico.

Si ritengono comprese nell'oggetto delle prestazioni contrattuali le attività preliminari all'avvio del servizio e il trasferimento di know-how.

La durata contrattuale è di anni tre a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto ed entro la scadenza del 31/01/2023, con possibilità di proroga per ulteriori anni due, a discrezione delle amministrazioni appaltanti. L'importo complessivo per la durata triennale dell'appalto è di € 400.000 oltre IVA 22% - pari a € 88.000 - per un totale complessivo di € 488.000=

Il servizio oggetto di gara dovrà essere svolto presso le sedi dell'Amministrazione tramite un presidio operativo da eseguirsi secondo le modalità, con le professionalità e con il numero di ore settimanali indicate al successivo art. 4. In caso di erogazione di un numero di ore settimanali inferiori a quelle stabilite e in assenza di una compensazione concordata tra le parti, la differenza sarà decurtata pro quota sulle fatture da emettere.

In casi sporadici e previo accordo con l'Ente, potrà essere concessa una compensazione oraria su base mensile - o su diverso periodo – fermo restando il monte ore stabilito.

L'Amministrazione esercita la supervisione e il controllo delle prestazioni rese dalle figure professionali proposte. Qualora si ritenesse che una o più figure non siano idonee allo svolgimento dell'attività contrattuale, si provvederà a darne comunicazione all'impresa, che sarà tenuta a proporre un'adeguata sostituzione entro cinque giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, ferme restando le condizioni poste dagli artt. 16 e 18 del capitolato. Qualora l'aggiudicatario dovesse provvedere alla sostituzione di una figura professionale, anche per cause di forza maggiore, è tenuta a darne tempestiva e motivata comunicazione scritta all'Amministrazione, unendo alla comunicazione il curriculum della figura proposta in sostituzione, ferma restando

l'applicazione delle condizioni dell'art. 16, escluso il caso di sostituzione per cause di forza maggiore. In tutti i casi in cui si procede alla sostituzione di una figura, l'Aggiudicatario si obbliga a proporre risorse sostitutive in possesso dei requisiti di esperienza e professionalità dichiarati in sede di gara. In ogni caso, fatte salve le cause di forza maggiore, le figure dovranno garantire una permanenza minima nell'Ente di almeno un anno prima che sia possibile una sostituzione. L'Amministrazione si riserva di valutare e autorizzare le sostituzioni proposte.

L'Aggiudicatario è altresì tenuto a garantire un periodo di affiancamento tra la figura uscente e quella subentrante per almeno 10 giorni lavorativi senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

### **3. CERTIFICAZIONI RICHIESTE, APPLICATIVI E SUPPORTO SOCIAL MEDIA**

#### **3.1 – Certificazioni**

Data l'importanza strategica del servizio oggetto di appalto i due enti intendono avvalersi esclusivamente di aziende certificate ISO 20000-1:2011 per la gestione di sistemi IT e certificazione di qualità ISO 9001:2008 relativa alla gestione dei sistemi informatici, che estendano la loro metodologia a tutto il sistema informatico comunale, formato sia da personale dell'azienda che si aggiudica la gara sia da personale dipendente delle due amministrazioni comunali.

#### **3.2 – Costi applicativi**

I costi per gli eventuali applicativi di nuova generazione richiesti dagli Uffici competenti dei due Comuni e disponibili presso la società aggiudicataria dell'appalto o di eventuali suoi partners commerciali e tecnologici, potranno essere forniti dopo verifica del rapporto qualità/ prezzo rispetto a software analoghi o identici presenti sul mercato e previo assenso del responsabile comunale dei sistemi informatici, che provvederà a motivare nella determinazione di incarico/ fornitura la scelta in maniera dettagliata e nel rispetto della normativa sugli appalti di cui al Dlgs 50/2016 e sue modifiche. La fornitura di tali applicativi dovrà essere comprensiva degli aggiornamenti futuri e delle licenze necessarie richieste dagli Uffici, per l'intera durata del contratto.

Si precisa che nel caso di aggiornamenti software di qualsiasi applicativo presente, questi debbano avvenire su qualsiasi postazione di lavoro entro e non oltre 7/10 giorni dall'uscita dell'ultima versione disponibile

#### **3.3 – Supporto gestione social media**

L'aggiudicatario dovrà garantire supporto per l'aggiornamento delle informazioni e delle notizie più importanti per l'ente sui social media e sul sito web di proprietà delle due amministrazioni comunali, secondo le indicazioni del vertice tecnico e politico dei due enti, anche mediante l'inserimento fisico delle notizie.

### **Art. 4 – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI**

Il servizio in oggetto dovrà essere eseguito con organizzazione propria di personale e mezzi, nel rispetto delle norme vigenti e mediante la presenza stabile presso la sede dei due enti comunali di almeno due figure professionali, di cui una figura professionale esperta che assuma la veste di coordinatore di sistema per n. 16 ore settimanali e un operatore informatico esperto per n. 36 ore settimanali e per l'intera durata dell'appalto, secondo l'articolazione oraria che verrà stabilita dal responsabile di servizio e comunque con presenza garantita in sede almeno dalle ore 8.30 dei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì). Inoltre l'aggiudicatario dovrà garantire la reperibilità con numero telefonico dedicato nelle giornate del sabato mattina, riservate all'erogazione dei servizi anagrafici all'utenza da parte dei due enti locali e nelle giornate/serate in cui si terranno le sedute dei rispettivi consigli comunali e la presenza in occasione di eventi particolari o straordinari (quali ad esempio le tornate elettorali).

Gli eventuali fornitori di SW/HW dedicati ai servizi di streaming e/o registrazione delle sedute pubbliche, dovranno garantire l'assistenza necessaria al superamento delle eventuali criticità verificatesi. Resta inteso che, come indicato nel presente Capitolato, i profili di seguito specificati hanno valore indicativo e non prescrittivo, poiché l'Amministrazione si riserva in ogni caso di

accettare o non accettare una risorsa per ricoprire un certo ruolo sulla base delle effettive capacità, esperienza e attitudini, al di là del suo profilo personale.

Le figure professionali dovranno possedere i seguenti requisiti:

<b>Coordinatore di sistema</b>
<b>Presenza Richiesta:</b> 32 h settimanali, on site, per 5 gg, così distribuite: - 16h presso le sedi del comune di Cornaredo - 16h presso le sedi del comune di Settimo Milanese
<b>Requisiti professionali minimi</b> Laurea informatica o equipollente, esperienza almeno quinquennale in attività analoghe a quelle oggetto di gara. Provata esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro. Capacità organizzative e di relazione. Vista la particolarità e l'importanza di questa tipologia di attività, la stessa dovrà essere svolta da un'unica persona con continuità.
<b>Attività in cui è coinvolto</b> Coordinamento delle attività di conduzione del sistema informatico ed in particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione completa del sistema informatico comunale;</li><li>• Progettualità e coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico e dei servizi con esso erogati;</li><li>• Analisi delle criticità del sistema. Formulazione di proposte di miglioramento e/o ottimizzazione del sistema informativo al fine di migliorare le prestazioni e di incrementarne le funzionalità e la sicurezza;</li><li>• Definizione delle priorità delle attività da effettuare e coordinamento degli interventi tecnici;</li><li>• Coordinamento di tutti i progetti che nel corso dello svolgimento del servizio saranno indicati dall'Amministrazione;</li><li>• Supporto agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale;</li><li>• Gestione dei rapporti con i fornitori di tecnologia;</li><li>• Supporto e interfacciamento con staff dirigenziale e Amministrazione comunale;</li><li>• Supporto progettuale e operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche;</li><li>• Definizione e mantenimento delle policy di sicurezza;</li><li>• Attività di reporting</li></ul>
<b>Tecnico specializzato</b>
<b>Presenza richiesta:</b> - 36 ore settimanali per 5 gg presso la sede del comune di Cornaredo - 36 ore settimanali per 5 gg presso la sede del comune di Settimo Milanese
<b>Requisiti professionali minimi</b> Diploma quinquennale di perito informatico o equipollente, esperienza di 1 anno in attività analoghe a quelle oggetto di gara. L'attività svolta da questa figura potrà essere suddivisa su più figure di tecnici che si potranno alternare per eseguire attività specifiche per competenza.  Conoscenze tecniche approfondite su prodotti Windows, Server e Client (configurazione, installazione, assistenza,), conoscenze approfondite sulle reti informatiche, anche wireless, e sul funzionamento e configurazione degli apparati (router, switch, access point, etc.). Competenza sul funzionamento delle tecnologie VOIP. Competenza sul funzionamento e configurazione dei sistemi di backup. Capacità di configurazione e gestione di una rete, individuazione dei problemi e loro risoluzione. Competenza nei sistemi Open Source. Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche;

Conoscenze dei pacchetti applicativi Office e OpenOffice, Antivirus e sui più comuni applicativi per PC a livello client.

Ottima capacità relazionale

### **Attività in cui è coinvolto**

Gestione operativa del sistema informatico. In particolare:

- Help desk agli uffici per problemi riguardanti tematiche informatiche in genere;
- Esecuzione delle attività tecniche pianificate e mantenimento dei report delle attività effettuate;
- Attività sistemistiche per il mantenimento del corretto funzionamento del sistema (server, rete, personal computer e periferiche in genere);
- Installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente;
- Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e sistemi operativi;
- Gestione delle attività di backup e ripristino dei dati;
- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti;
- Gestione Antivirus centralizzato su PC e server;
- Monitoraggio rete geografica;
- Configurazioni LAN, MAN ed interfacciamento rete WAN;
- Configurazione degli apparati di rete;
- Problem determination rete;
- Servizi backup/recovery;
- Monitoraggio server;
- Servizi profilo utenti;
- Problem determination Server;
- Manutenzione Server;
- Servizi IMAC;
- Manutenzione HW;
- Manutenzione SW di base;
- Inventario e Asset management;
- Distribuzione e installazione SW;
- Ricezione chiamate di assistenza;
- Interfaccia con l'utenza;
- Help desk;
- Inventario e Asset management;
- Problem determination attrezzature informatiche.

## **4.1 COORDINAMENTO DI SISTEMA**

L'attività di coordinamento, gestione amministrativa, di supporto specialistico e progettuale per l'evoluzione del sistema informatico richiesta con la presente procedura di gara rappresenta l'elemento fulcro per il raggiungimento delle finalità gestionali. Il Coordinatore di Sistema funge da elemento di regia unica delle attività e per l'attuazione complessiva del programma gestionale, ha un ruolo centrale rispetto a tutti i soggetti coinvolti nel ciclo gestionale poiché garantisce che l'impegno e gli obiettivi degli attori coinvolti non si disperdano in attività tra loro slegate, ma possano trovare efficacia ed efficienza in uno sforzo di coesione che ne massimizzi risultati e prestazioni riducendo al tempo stesso i rischi gestionali.

Le attività del Coordinatore di Sistema sono evidenziate nel dettaglio nel presente Capitolato ma racchiudono la propria essenza nel fornire:

- a) supporto metodologico e operativo per le attività di governo (pianificazione, monitoraggio, gestione criticità di progetto/programma, standard di documentazione, gestione dei risultati progettuali);
- b) supporto specialistico volto ad assicurare una gestione integrata di tutti gli aspetti di interesse legati alla realizzazione del programma di evoluzione dei sistemi informativi (processi, aree funzionali, information technology, change management, formazione);



c) collezione, analisi e reporting dei dati dei progetti.

Riguardo agli aspetti specifici l'insieme delle attività standard e dei servizi, previsti dalla presente procedura di gara, sono riportate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nella tabella seguente:

<b>Attività</b>	<b>Principali prodotti attesi</b>
Pianificazione	redazione piano di evoluzione pluriennale redazione piano/i attività annuale
Monitoraggio dei tempi e dei risultati gestionali.	Report Andamento Servizio
Supervisione, di tutti gli elementi rilevanti e delle eventuali criticità del piano delle attività.	Piano dei rischi Relazioni tecniche su problemi rilevanti e conseguente pianificazione azioni correttive e monitoraggio

#### **4.1.1 Descrizione operativa dell'attività**

L'attività di Coordinamento di Sistema è svolta da un'unità con i requisiti minimi di cui alla tabella al punto 4, sarà presente in tutti i giorni lavorativi, per 32 ore settimanali.

Tale indicazione costituisce una stima indicativa, formulata al meglio delle conoscenze attuali. Tale stima potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per l'ente né in caso di diminuzione, né in caso di richiesta di aumento alla quale corrisponderà un adeguamento del prezzo contrattuale.

#### **4.1.2 Livelli di Coordinamento**

Nella tabella seguente si riportano i livelli minimi attesi dal Coordinamento di sistema :

Codifica	Livello di servizio	di	Metrica	Soglia accettazione	Modalità calcolo
LSC 4.1.2.1	Puntualità di consegna piani e rendiconti(a)		Gg	$X < 7$ gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista. $X = \text{Data\_eff} - \text{Data\_prev}$
LSC 4.1.2.2	Puntualità di consegna prodotti(b)		Gg	$X < 7$ gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista a Piano o a richiesta $X = \text{Data\_eff} - \text{Data\_prev}$
LSC 4.1.2.3	Turn over del Personale(c)		%	$X < 20\%$ annuo	Percentuale del numero di sostituzioni rispetto alla presenza contrattualmente prevista . $X = 100 * (\text{Nrggannosostituzioni} / \text{Nrggannopresenzaprevisti})$

\*LSC: livello servizio coordinamento

a) vanno considerati il Piano/i di Lavoro e la Rendicontazione delle attività;

b) vanno considerati i prodotti previsti nei singoli Piani o documenti amministrativi richiesti;

c) vanno considerate tutte le sostituzioni non richieste dall'Amministrazione, salvo cause di forza maggiore.

#### **4.2 Attività di Tecnico specializzato**

L'attività del tecnico specializzato è svolta come indicato nella specifica tabella al punto 4. Tale indicazione costituisce una stima indicativa, formulata al meglio delle conoscenze attuali. Tale stima potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per l'ente né in caso di diminuzione, né in caso di richiesta di aumento alla quale corrisponderà un adeguamento del prezzo contrattuale.

#### 4.2.1 Livelli di servizio del Tecnico specializzato

Nella tabella seguente si riportano i livelli minimi attesi dal servizio di tecnico specializzato:

Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia accettazione	Modalità calcolo
LST 4.2.1.1	Tempo di presa in carico delle segnalazioni	Ore	< 4	Tempo intercorrente tra la rilevazione del malfunzionamento nel sistema di monitoraggio e la presa in carico dell'attività.
LST 4.2.1.2	Tempo di esecuzione prima attività per segnalazioni di malfunzionamento priorità alta	Minuti	<30	Tempo intercorrente tra l'attivazione dell'attore di pertinenza e l'esecuzione della prima attività
LST 4.2.1.3	Tempo di esecuzione prima attività per segnalazioni di malfunzionamento priorità media	Ore	<4	Tempo intercorrente tra l'attivazione dell'attore di pertinenza e l'esecuzione della prima attività
LST 4.2.1.4	Tempo di esecuzione prima attività per segnalazioni di malfunzionamento priorità bassa	Ore	<6	Tempo intercorrente tra l'attivazione dell'attore di pertinenza e l'esecuzione della prima attività
LST 4.2.1.5	Tempo di Chiusura delle segnalazioni di malfunzionamento a priorità Alta	Ore	<6	Tempo incorrente tra l'esecuzione della prima attività e la risoluzione del problema segnalato, al netto del tempo imputabile alle società terze.
LST 4.2.1.6	Report mensile Andamento Servizio	Gg	1° decade mese successivo	Si calcola la data di consegna al responsabile Area AAGG
LST 4.2.1.7	Turn over del Personale(c)	%	X < 30%	Percentuale del numero di sostituzioni rispetto alla presenza contrattualmente prevista $X = \frac{\text{Nrggannosostituzioni}}{\text{nrggannopresenzaprevisti}} \cdot 100^*$ (Nrggannosostituzioni/ nrggannopresenzaprevisti), per ogni persona individuata in sede di affidamento

LST: livello servizio tecnico

#### 4.3 Help Desk: descrizione di massima e requisiti del servizio

Il servizio di "Help Desk" dovrà essere garantito per tutto il periodo contrattuale e si prefigge:

a) di supportare i dipendenti e la struttura funzionale degli Enti guidandoli nell'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche, dei servizi e delle applicazioni. Il servizio consiste nella registrazione delle richieste pervenute, l'identificazione delle cause dei problemi segnalati e l'attivazione di tutte le azioni necessarie alla rimozione delle stesse e al ripristino delle corrette funzionalità operative; è inclusa nel servizio la tracciatura e la registrazione di tutte le azioni svolte per la risoluzione dei

problemi e/o l'evasione delle richieste pervenute indipendentemente dalle organizzazioni e dalle strutture coinvolte nelle stesse.

b) garantire la normale funzionalità delle postazioni di lavoro in dotazione ai dipendenti e alla struttura funzionale degli Enti. Rientrano nella definizione di postazione di lavoro personal computer, computer portatili, telefonia fissa, stampanti locali e di rete, scanner locali e di rete, e in generale tutti gli apparati assegnati per l'esecuzione delle attività lavorative.

c) garantire la normale funzionalità delle componenti software installate sulle suddette postazioni di lavoro.

d) dare supporto all'attività lavorativa degli Enti mediante assistenza in affiancamento ed addestramento "on-job" all'uso degli strumenti e delle applicazioni informatiche.

Le segnalazioni saranno gestite mediante il software di helpdesk ed inventario in uso presso gli Enti che prevede una classificazione delle segnalazioni in relazione alla tipologia di attività ed in caso di malfunzionamento al grado di priorità, secondo il seguente schema:

GRAVITA'	DESCRIZIONE
1	Malfunzionamento Priorità Alta Servizio totalmente non disponibile, o con degrado tale da impedirne l'utilizzo da parte degli utenti; il problema ha un'elevata incidenza funzionale. (indisponibilità per un rilevante numero di utenti)
2	Malfunzionamento Priorità Media Servizio parzialmente disponibile per l'utenza (con degrado prestazionale e/o indisponibilità di alcune funzioni), o indisponibile solo per alcuni utenti; il problema ha una media incidenza funzionale.
3	Malfunzionamento Priorità Bassa Servizio erogato all'utenza, con limitazioni funzionali e/o degrado non critici e per un basso numero di utenti; il problema ha una bassa incidenza funzionale.
4	Supporto Tecnico Assistenza fornita all'utente per risolvere problematiche di carattere operativo e/o formativo su formativo, e per attività non imputabili ad un malfunzionamento. (es: cambio password)
5	Evoluzione del sistema Attività che prevedono lo sviluppo di progetti
6	Cambio Configurazione Attività di aggiornamento che prevedono la variazione del documento di inventario in cui sono registrati tutti i software in uso presso l'ente e le caratteristiche e l'ubicazione delle postazioni di lavoro. Ad ogni elemento dovrà essere indicata la nuova configurazione ed il ticket di riferimento.

## **Art. 5 – ARCHITETTURA ATTUALE DEL SISTEMA INFORMATICO**

### **3. ARCHITETTURA ATTUALE DEL SISTEMA INFORMATICO**

#### **5.1 Luogo di svolgimento del servizio**

Il servizio dovrà essere erogato su tutto il sistema informatico, in tutte le sedi comunali dei comuni di Cornaredo e di Settimo Milanese, e limitato agli switch posizionati negli edifici non comunali raggiunti dalla dorsale in fibra ottica.

#### **5.2 Schema di rete**

Il Comune di Cornaredo e il Comune di Settimo Milanese sono serviti di una dorsale in fibra ottica che raggiunge gli immobili comunali e le sedi scolastiche. In tutte le sedi sono presenti armadi di rete con il cassetto ottico contenente le attestazioni della fibra ottica e all'interno dei quali è installato lo switch con le porte in fibra per il collegamento allo switch principale, installato nella

sede municipale. In ciascun comune, le sedi sono collegate tra loro secondo una configurazione mista tra schema a STELLA e ad ANELLO.

Gli apparati attivi sono di tipo MANAGEABLE e di brand, rispettivamente:

- Comune di Cornaredo: HP PROCURVE
- Comune di Settimo Milanese: CISCO e HP PROCURVE

Le sedi al loro interno sono cablate in categoria Ethernet UTP cat. 5e o cat. 6

I dati che transitano tra le varie sedi sono separati a livello logico tramite VLAN dedicate ai vari soggetti connessi alla rete, quali:

- Rete Comunale,
- Reti Scolastiche, una per ogni scuola
- Associazioni del territorio (ove insediate in sedi comunali raggiunte dalla fibra)

Le due reti comunali sono congiunte e fisicamente collocate sulla "Super" dorsale di proprietà della Città metropolitana di Milano.

La sicurezza perimetrale della rete è gestita da un *firewall* dedicato per ogni rete:

- Comune di Cornaredo: Dell Sonicwall NSA2600 in Hardware Failover
- Comune di Settimo Milanese: Dell Sonicwall NSA2600 in Hardware Failover

### 5.3 Sistema Informatico dei due comuni

#### 5.3.1 COMUNE DI CORNAREDO

L'architettura del sistema informatico è così sviluppata:

A) Sala server c/o sede Municipale:

- 1) Un cluster VMWare 6.7 costituito da 3 HOST (HP PROLIANT DL580 G9, Biprocesore XEON, 128GB RAM e 300GB RAID1), Esxi1 e Esxi2 per la gestione dei SERVER COMUNALI sotto forma di virtual Machines residenti su un sistema SAN (HP4300 G2 da 2,5 TB) composto da 2 teste e basato su protocollo ISCSI. CORNARH3 è host adibito a gestione VM di servizio.
- 2) NAS da 5,5TB che ospita i backup mensile delle Macchine Virtuali
- 3) NAS da 32TB che ospita i backup giornaliero e annuale delle Macchine Virtuali
- 4) NAS HP 32TB contenente le registrazioni delle telecamere
- 5) 1 Cloud Key UNIFI per l'erogazione del wifi scuole

Ospitati nel cluster di cui al punto A-1, ci sono 23 macchine virtuali, :

ADT840_Cornaredo	Ubuntu Linux (64-bit)	WEBGIS Locale
Alice_PE.Net	Ubuntu Linux (32-bit)	Portale Pratiche Edilizie - WEBGIS Pubblico
ANPR	Microsoft Windows XP Professional (32-bit)	Postazione condivisa per INA e ANAGAIRE
cornar1	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	Antivirus Server, Vecchia procedura ICI
Cornar3	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Concilia Maggioli
CornarA	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	DC, DNS, DHCP
CornarB	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BDC DNS, PRINT SERVER
CornarC	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Console ticket
CornarF	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	File server
CornarM	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Mail server

	bit)	
CornarS	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Server WIFI Scuole
cornarsit	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	SIT e pratiche edilizie
CornarT	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Server Tributi IMU e TASI
DMZCornaredo	Ubuntu Linux (64-bit)	WEBGIS Pubblico
GeCo	Red Hat Enterprise Linux 4 (32-bit)	Eliminacode
Guest-COC	Microsoft Windows 8.x (64-bit)	Server Centrale Operativa Comunale
Owncloud	CentOS 4/5 or later (64-bit)	Server File Sharing
VideoS1	Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)	Server Videosorveglianza
VideoS2	Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)	Archiver 1
VideoS3	Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)	Archiver 2
VMCed	Microsoft Windows 10 (64-bit)	VM console e telecontrollo
VMSikuel	Microsoft Windows 10 (64-bit)	VM Console per Tributi
VMVideo	Microsoft Windows 10 (64-bit)	VM Console per controllo accessi

All'interno dell'ente, dislocati nei vari uffici comprese le sedi distaccate, sono presenti 102 PC Client con Sistemi operativi Windows XP, 7 e 10 in versione PROFESSIONAL

### **5.3.2 COMUNE DI SETTIMO MILANESE**

A) Sala server c/o sede Municipale:

- 1) Un cluster VMWare 6.1 costituito da 2 HOST ( HP PROLIANT DL560 G9, Biprocessore XEON, 64GB RAM e 300GB RAID1), HOST1 e HOST2 per la gestione dei SERVER COMUNALI sotto forma di virtual Machines residenti su un sistema SAN (HP4330 da 5,4 TB) composto da 2 teste e basato su protocollo ISCSI.
- 2) NAS da 32TB RAW che ospita i backup delle Macchine Virtuali
- 3) Server DELL e HP dedicati al sistema di videosorveglianza. Il sistema è composto da 30 Telecamere dislocate sul territorio e all'interno delle aree dedicate al pubblico negli edifici comunali (CPU 2,66 Ghz Memoria Ram 32 Gb, HD tot 2 Tb, S.O. Linux).

Le Macchine virtuali gestite dal Cluster sono:

FILESRV - Server file repository e DC (Windows Server 2003)
SERVER_NT – DC, piccoli applicativi (Windows Server 2003)
PC desktop per archivio dati METANO e dati personale dipendente (Windows 2000)
UTECSRV - file repository solo per UT (Windows Server 2003)
PLOCSRV - file repository solo per PL (Windows Server 2003)
DC2012SRV Server per piccoli applicativi e Concilia (Windows Server 2008 R2).
SERVER1 – Print Server, Spiceworks (Windows Server 2008 R2).
SERVERM – Server Mail (Windows Server 2012 R2).
SERVERV – Vcenter, Veam (Windows Server 2012 R2).
FOM – Appliance gestione SAN
GECO – Eliminacode (Linux).
SERVERC – Dell IMC (Windows Server 2012 R2).
SERVERPL – Verbatel e piccoli applicativi (Windows Server 2012 R2).

Circa 100 postazioni dislocate in 7 sedi (Municipio, Polizia Locale, Ufficio Tecnico, Biblioteca, Nido, Sportello Vighignolo) tutte con Windows 7.

## 5.4 Gestione applicativi software istituzionali ed Apparati HW

### 5.4.1 SOFTWARE

La manutenzione e l'assistenza sugli applicativi software istituzionali degli Enti compete a società terze ed è regolamentata dal contratto di manutenzione ed assistenza che l'ente provvederà a stipulare annualmente. Gli applicativi sono diversi e il loro utilizzo non è sempre distribuito su tutta l'utenza degli Enti.

Il Fornitore si troverà quindi ad interagire con questo interlocutore per quanto concerne le attività di aggiornamento software (qualora le attività di aggiornamento non siano a carico della SW House), installazione delle procedure sulle nuove postazioni, e di segnalazione delle problematiche seguendo le opportune procedure di escalation indicate dal fornitore.

Di seguito la tabella contenente la lista dei software installati e gestiti da società terze che saranno presi in gestione nel servizio.

#### 5.4.1.1 Comune di Cornaredo

	SW House	Prodotto	Server
1	Antivirus	AVG Business Edition	In House
2	PA Digitale	Amministratore	Cloud
3		Cassa	Cloud
4		Contabilità integrata	Cloud
5		Demografici	Cloud
6		Elezioni	Cloud
7		Inventario	Cloud
8		Inventario	Cloud
9		Rilevamento Presenze	Cloud
10		Stato Civile	Cloud
11		Timbrature	Cloud
12		Tributi (TOSAP-COSAP)	Cloud
13		ANPR	Cloud
14		CassaEconomale	Cloud
15		Contabilità finanziaria	Cloud
16		Patto di Stabilità	Cloud
17		Leva	Cloud
18		Elettorale	Cloud
19		FinanziariArco.NET	Cloud
20		Messi	Cloud
21		Protocollo	Cloud
22		Servizi On Line	Cloud
23	DB Apsystems	MS SQLServer Standard Edition	In House
24	Maggioli	Alice Pratiche edilizie	In House
25		Concilia	In House
26	GRUPPO MARCHE	Contratti	In House
27	INPDAP	PensioniS7	In House
28	PA DIGITALE	ATTI SEGRETERIA	Cloud
29		Documentale - Conservazione	Cloud
30		Personale	Cloud
31		Servizi sociali	Cloud
32		Stipendi	Cloud
33	Server di POSTA ALT-N	MDEAMON	In House
34	SIT Eldasoft	WebGIS	In House

35	STARCH	Condono edilizio	In House
36		Crux - Cimiteri	In House
37	SIKUEL	IMU-TASI-TARI	In House

#### 5.4.1.2 Comune di Settimo

	SW House	Prodotto	Server
1	PADigitale	Protocollo	Cloud
2		Atti Amministrativi	Cloud
3	Maggioli spa	Concilia	In House
4	Camera di commercio	SUAP	Cloud
5	Maggioli spa	Pratiche edilizie	Cloud
6	PADigitale	Contabilità	Cloud
7		Anagrafe (ANPR)	Cloud
8		Stato Civile	Cloud
9		Leva	Cloud
10		Elettorale	Cloud
11		Gestione Presenze	Cloud
12	Spiceworks	Call Center	In House
13	Engeneering	ICI	Cloud
14	Engeneering	IMU	Cloud
15	Secureanywhere	Webroot	Cloud
16	Server di POSTA ALT-N	Mdeamon	In House

L'Aggiudicatario dovrà recepire le procedure previste per integrare il proprio Help Desk con quello delle società terze in modo da garantire un corretto coordinamento delle richieste di aiuto.

#### Art. 6 - SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO

E' fatto obbligo, pena esclusione dalla gara, di effettuare un sopralluogo presso l'ufficio Sistemi Informativi del Comune di Cornaredo e del Comune di Settimo Milanese da parte del rappresentante dell'impresa o da persona specificatamente delegata dal legale rappresentante dell'impresa stessa, previa conferma mediante invio di e-mail a [fvassallo@comune.cornaredo.mi.it](mailto:fvassallo@comune.cornaredo.mi.it) – [afavetti@comune.cornaredo.mi.it](mailto:afavetti@comune.cornaredo.mi.it). Queste condizioni vanno comprovate da un documento d'identità del legale rappresentante o da delega in forma scritta del rappresentante legale con relativa copia della carta d'identità e dalla copia della carta d'identità del delegato. Gli appuntamenti saranno presi dal personale del comune di Cornaredo anche per quanto concerne il sopralluogo presso i sistemi informatici del comune di Settimo Milanese. A cura del responsabile del servizio CED o di un suo delegato, sarà rilasciata attestazione di avvenuto sopralluogo, che dovrà essere inserita nella busta 1 (documentazione amministrativa).

#### Art. 7 - TEMPI DI START-UP DEI SERVIZI

L'Amministrazione si impegna, in seguito all'individuazione dell'Aggiudicatario, a dare al medesimo tempestiva comunicazione dell'aggiudicazione dei servizi.

L'aggiudicatario dovrà attivare i servizi oggetto dell'appalto entro e non oltre 15 giorni dalla comunicazione scritta da parte dell'U.O. Sistemi Informativi.

I servizi s'intenderanno regolarmente e completamente attivati solo dopo la prima verifica congiunta, che dovrà essere compiuta entro la fine del mese successivo a quello di prima attivazione dei servizi.

#### Art. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL'IMPRESA

L'impresa si obbliga a rispettare completamente quanto indicato nel presente disciplinare e quanto indicato nella proposta tecnica presentata al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione. Mensilmente sarà eseguita dall'Amministrazione con l'Aggiudicatario una puntuale verifica della qualità e quantità dei servizi erogati evidenziando eventuali difetti e definendo le azioni correttive necessarie. Allo scopo l'Aggiudicatario dovrà presentare apposita

rendicontazione. In caso di inadempimento da parte dell'impresa rispetto agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione si riserva di procedere alla risoluzione del contratto, ferma restando l'applicazione delle penali previste e il diritto al risarcimento del danno.

#### **Art. 9 - TRATTAMENTO DEI LAVORATORI**

L'Aggiudicataria, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative anche nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e dagli accordi integrativi territoriali in vigore. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi fino alla loro sostituzione. La società aggiudicataria è tenuta inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.

#### **Art. 10 - RESPONSABILITA'.**

La Ditta Appaltatrice si assume la totale responsabilità sia civile che penale derivante dall'assunzione del presente appalto per eventuali danni sia a cose di proprietà Comunale o di terzi, che alle persone, tenendo sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale ed i suoi Funzionari da ogni azione o domanda a riguardo, con possibilità di rivalsa in caso di condanna.

Il soggetto aggiudicatario è direttamente responsabile dei danni derivanti da cause ad esso imputabili di qualunque natura, in dipendenza di negligenze o di omissioni nell'esecuzione del servizio. A tal fine l'impresa risultata aggiudicataria, con effetto dalla data di decorrenza dell'appalto, si obbliga a stipulare con Primaria Compagnia Assicuratrice una polizza di responsabilità civile verso terzi per danni arrecati a terzi in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività oggetto del presente appalto, comprese quelle accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata, con un massimale unico non inferiore a € 5.000.000,00 (cinque milioni/00). La polizza dovrà altresì includere i comuni di Cornaredo e di Settimo Milanese nel "Novero dei Terzi" e la clausola di "Rinuncia alla rivalsa" della Compagnia nei confronti delle due amministrazioni comunali.

La polizza dovrà altresì prevedere Copertura assicurativa della responsabilità civile verso prestatori di lavoro (RCO), ai sensi:

- a) del D.P.R. 30 giugno 1965, n. 1124 e successive modifiche e integrazioni;
- b) del D.lgs. 23 febbraio 2000 n. 38 e successive modifiche e integrazioni;
- c) del Codice civile per danni non rientranti nella disciplina sub a) e b) con le seguenti caratteristiche inderogabili:

I. l'oggetto della copertura deve ricomprendere puntualmente tutte le attività, le responsabilità, gli obblighi e le incombenze a carico dell'impresa aggiudicataria derivanti dal capitolato speciale di appalto, nulla escluso né eccettuato, mediante esplicita presa d'atto da parte dell'impresa di assicurazione;

II. il massimale per sinistro deve essere adeguato all'effettiva consistenza del personale alle dipendenze dell'aggiudicataria, con massimale per singolo prestatore di lavoro o soggetto ad esso assimilabile non inferiore a € 1.000.000,00;

III. espressa estensione della copertura alla rivalsa INAIL, INPS e altri enti previdenziali. In alternativa alla stipula della polizza l'aggiudicatario dovrà dimostrare l'esistenza di una polizza RCT/RCO, già attivata avente le stesse caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso dovrà produrre un'appendice alla stessa nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione.

Copia della polizza specifica o appendice della polizza esistente conforme all'originale ai sensi di legge dovrà essere consegnata all'avvio della prestazione unitamente alla quietanza di avvenuto pagamento del premio quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista nella polizza stessa onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio

#### **Art. 11 - SUBAPPALTO E CESSIONE DI CONTRATTO**

Il subappalto non è consentito. Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.



## **Art. 12 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO**

L'aggiudicataria resterà vincolata all'assunzione della gestione, anche nelle more di perfezionamento degli atti concernenti l'assegnazione. Essa, alla data che sarà fissata dall'Ente Capofila, dovrà presentarsi per la stipulazione del contratto, dopo aver versato la cauzione definitiva in uno dei modi previsti dalla legge.

A titolo di cauzione definitiva l'Aggiudicataria è obbligata a costituire una garanzia fidejussoria del 10% dell'importo netto contrattuale, nelle forme previste dalla legge a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, del risarcimento dei danni, nonché del rimborso delle somme che l'Amministrazione dovesse eventualmente sostenere durante l'appalto per fatto dell'aggiudicataria, a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio.

La cauzione definitiva deve avere durata pari a quella del contratto, salvo quanto previsto dai commi successivi e salvo quanto indicato all'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

Resta salva per l'Amministrazione comunale la possibilità dell'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

L'aggiudicataria potrà essere obbligata a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione sia dovuta valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. In caso di inadempienza potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'aggiudicatario, prelevandone l'importo dal corrispettivo d'appalto.

La cauzione definitiva potrà essere presentata mediante polizza fidejussoria assicurativa o bancaria rilasciata da istituti finanziari regolarmente autorizzati, purché rilasciate ai sensi di legge.

La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa dovranno riportare la formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione (art. 1944 C.C.) nei riguardi dell'aggiudicataria obbligata, e la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, C.C. e dovrà essere operativa entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

Ogni forma di garanzia potrà essere estinta condizionatamente al nulla osta rilasciato dall'Amministrazione comunale e previa certificazione di regolare esecuzione del servizio. Lo svincolo della cauzione definitiva sarà effettuato in assenza di contestazioni.

## **Art. 13 - SPESE CONTRATTUALI**

Tutte le spese inerenti alla stipulazione del contratto comprese quelle di registrazione, oltre ai diritti di segreteria, sono a totale carico dell'Aggiudicataria

## **Art. 14 - PAGAMENTI**

A compenso delle prestazioni effettuate, l'Aggiudicataria emetterà con cadenza mensile posticipata fatture fiscali per l'importo del servizio, nei confronti dei singoli Comuni Committenti.

Tutte le fatture dovranno essere trasmesse in formato elettronico con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, secondo le specifiche contenute nel Decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244). Le fatture elettroniche, devono fare riferimento ai rispettivi Codice Univoco Ufficio delle singole amministrazioni, e nello specifico:

- **Comune di Cornaredo: Codice Univoco Ufficio AS5NM4**
- **Comune di Settimo Milanese: Codice Univoco AJXRC5**

Al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti, le fatture elettroniche dovranno riportare il Codice Identificativo Gara e il codice CIG "derivato" che sarà comunicato in seguito dalle due amministrazioni comunali, tranne che per i casi di esclusione dell'indicazione del medesimo. L'articolo 42 del D.L. n. 66/2014, convertito dalla legge n. 89/2014, ha introdotto l'obbligo di istituire il Registro Unico delle Fatture dall'01/07/2014. Il nuovo sistema di registrazione delle fatture prevede la presenza al momento dell'inserimento di ogni singolo documento contabile, di una serie di informazioni obbligatorie quali:

- n. di CIG
- n. di impegno di spesa (che sarà comunicato dall'Ufficio);

- scadenza del pagamento (come previsto dal presente disciplinare)

Le fatture prodotte senza che siano seguite le indicazioni sopra riportate, non saranno liquidate. Ne sarà richiesto lo storno e la corretta remissione.

Le Amministrazioni non potranno procedere al pagamento delle fatture elettroniche che non riportano i codici CIG sensi del comma 2, art. 25 D.L. 66/2014 convertito L. 89/2014.

Laddove la liquidazione della fattura non fosse possibile per errori concernenti dati indicati dal fornitore o per non conformità delle prestazioni, il termine per il pagamento si interrompe e decorre nuovamente dal giorno di notifica di accettazione della nota di accredito.

I singoli Comuni Committenti liquideranno le fatture mensili emesse dalla ditta entro 30 giorni dalla data di presentazione, previo procedimento amministrativo di riscontro della regolarità contributiva (DURC).

La liquidazione sarà effettuata mediante mandati di pagamenti emessi sui Tesorieri Comunali i quali provvederanno ad effettuare bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato di cui al comma 1, articolo 3, della legge 136/2010, come comunicato dall'aggiudicatario.

I ritardi del pagamento oltre tale termine comporterà l'applicazione degli interessi di legge, se richiesti, eccezion fatta per le ipotesi in cui la fatturazione non sia corretta e/o completa. In tal caso il termine di pagamento decorre dal completamento e/o regolarizzazione delle relative fatture. L'eventuale ritardo nel pagamento non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte della ditta aggiudicataria la quale è tenuta a continuare il servizio sino alla scadenza prevista dal contratto. L'avvenuto pagamento in ogni caso non equivale al riconoscimento di regolarità delle prestazioni, restando il committente libero, in ogni tempo ed entro la scadenza del contratto, di accertare eventuali inadempienze.

## **15 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

A pena di nullità assoluta del presente affidamento le parti si obbligano a rispettare tutti gli obblighi previsti dalla Legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i., nonché le norme contenute nel D.L. 66/2014 convertito con modificazioni dalla Legge 89/2014, in materia di tracciabilità dei flussi finanziari

## **Art. 16 - VIGILANZA, CONTROLLI E PENALITA'**

L'Amministrazione vigilerà sul corretto svolgimento del servizio, verificando eventuali irregolarità.

Le due amministrazioni comunali addebiteranno alla Società aggiudicataria le mancate prestazioni parziali o totali. Per il ritardato adempimento delle obbligazioni assunte dagli esecutori, le penali da applicare saranno stabilite dal responsabile del procedimento, in misura giornaliera dell'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, e comunque complessivamente non superiore al dieci per cento, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate all'eventuale ritardo.

L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale il Fornitore avrà la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della contestazione. Il provvedimento di applicazione delle penali è assunto dal Responsabile del relativo settore in cui il servizio CED è incardinato. La contabilizzazione e la detrazione delle penali avvengono in occasione della prima fattura ammessa al pagamento, immediatamente successiva al provvedimento dello stesso Responsabile. Qualora ciò non sia possibile, il pagamento della penale avviene mediante escussione di pari importo sulla cauzione prestata, con l'obbligo da parte del Fornitore di reintegrare la stessa entro il termine di quindici giorni. L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di tutti i danni che possano derivare al Comune per l'inadempimento contrattuale. L'applicazione delle penali non impedisce comunque la risoluzione contrattuale e il risarcimento di tutti i danni che possano derivare al Comune per l'inadempimento contrattuale.

## **Art. 17 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

In seguito di ripetute o gravi violazioni delle condizioni contrattuali l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di rescindere il contratto, aggiudicando l'appalto alla società seconda in graduatoria, affidando totalmente o parzialmente la gestione del servizio. Alla parte inadempiente

saranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Comune. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali della società per quanto determinato dall'inadempimento. L'Amministrazione potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa comunicazione all'impresa mediante posta elettronica certificata nei seguenti casi:

- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti minimi richiesti per partecipare alla gara;
- mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa nel termine di 15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione;
- cessione del contratto o del credito con inosservanza delle forme, modalità e adempimenti previsti all'art. 106 D. Lgs n. 50/2016;
- qualora l'ammontare delle penali applicate raggiunga un importo pari al 10% del valore stimato annuo del contratto;
- interruzione del servizio senza giusta causa;
- inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal presente disciplinare.
- Situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Aggiudicatario;
- Mancata sostituzione del personale
- Qualsiasi altra situazione che comporti il venir meno del rapporto di fiducia tra ente e referente della società aggiudicatario. In quest'ultimo caso le inadempienze devono essere contestate tramite PEC al titolare della società aggiudicatario, la quale avrà a disposizione 5 giorni lavorativi di tempo per rispondere alle contestazioni. Il responsabile del relativo settore in cui il servizio CED è incardinato, dovrà assumere la decisione finale in merito alla controversia.

In tutti i casi di risoluzione l'impresa ha diritto unicamente al pagamento delle prestazioni contrattuali regolarmente eseguite. Qualora si giunga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Amministrazione Comunale dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

#### **Art. 18 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Qualora l'Aggiudicatario non assolva gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari, il successivo contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

#### **Art. 19 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

In caso di controversie afferenti le procedure di individuazione del contraente, l'organo competente delle procedure di ricorso è il TAR (Tribunale Amministrativo Regionale) della Lombardia. Avverso eventuali esclusioni dalla gara d'appalto a seguito della comunicazione degli esiti, si applica l'art. 32 del D. Lgs 50/2016. Per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti nell'applicazione del presente contratto è competente il Foro di Milano.

#### **Art. 20 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI LEGGE 196/2003 - GDPR 2016/679**

Ai sensi della legge 196/2003 e del GDPR 2016/679, l'Amministrazione, titolare del trattamento dei dati personali e dei dati sensibili, designa l'impresa aggiudicatario responsabile del trattamento dei dati che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà.

L'impresa aggiudicatario procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite dall'Amministrazione, in particolare:

- l'aggiudicatario dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;
- l'aggiudicatario non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati in suo possesso;
- l'Aggiudicatario non potrà conservare i dati in suo possesso dopo alla scadenza del contratto di appalto;
- l'aggiudicatario dovrà adottare misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.

**Art. 21 – CODICE DI COMPORTAMENTO**

La società aggiudicataria e il suo personale dovranno attenersi al Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti adottato dagli enti

**Art. 22 - NORME GENERALI E RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente disciplinare si rimanda agli altri atti di gara ed alla vigente legislazione applicabile in materia.

**Art. 23 - DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIO**

Per tutti gli effetti del presente contratto, l'aggiudicataria deve eleggere domicilio e indicare la posta elettronica certificata. Le comunicazioni e le notificazioni saranno effettuate a mezzo P.E.C. che l'Aggiudicataria comunicherà all'ente prima dell'aggiudicazione provvisoria. Le comunicazioni avente carattere meramente informativo ovvero con contenuto operativo pratico, che non incidono direttamente sui diritti contrattuali delle parti, saranno fatte tramite mail o per via telefonica.