



Città di Marsala

## SETTORE RISORSE INTERNE

### CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA DEL COMUNE DI MARSALA IMPORTO A BASE D'ASTA 30.000,00 OLTRE IVA

#### **Art. 1 - Oggetto dell'appalto**

Il presente appalto ha ad oggetto:

1. Configurazione e assistenza sistemistica del sistema ISA SERVER .
2. Configurazione e assistenza sistemistica del sistema MAIL SERVER.
3. Configurazione e assistenza sistemistica del sistema WEB SERVER per la gestione del sito ufficiale e dei servizi Web aggiuntivi del Comune di Marsala.
4. Configurazione e assistenza sistemistica del sistema BACKUP SERVER per la gestione dei backup e della politica di salvataggio e ripristino dei dati e di Disaster Recovery del Comune di Marsala.
5. Configurazione e assistenza sistemistica dei files ed applications server di tutti i Settori del Comune di Marsala nonché di tutti i Personal Computer interni ai Settori stessi.
6. Configurazione e assistenza sistemistica del CISCO Firewall del Comune di Marsala. Predisposizione della politica di sicurezza informatica e monitoraggio della rete.
7. Configurazione e sviluppo delle procedure open source già esistenti all'interno del sistema e loro implementazione secondo le necessità dell'Amministrazione Comunale.
8. Diagnosi dei guasti di natura elettrica, elettronica, logica, meccanica o altro, verificatesi in tutti i Settori del Comune di Marsala nonché di tutti i Personal Computer interni ai Settori stessi..

#### **Art. 2 – Descrizione analitica**

##### **Configurazione e assistenza sistemistica sistema ISA SERVER.**

E' da ritenersi posto in assistenza sistemistica il sistema ISA SERVER.

L'assistenza sistemistica comprende:

- a) La gestione delle politiche di filtraggio dei contenuti web;

- b) La gestione dei gruppi utenti di navigazione e dell'elenco dei siti consentiti per la navigazione;
- c) La configurazione di tutti gli utenti abilitati alla navigazione web;
- d) L'analisi dei logs di navigazione per la prevenzione di eventuali abusi nell'utilizzo degli account di navigazione Web;
- e) L'aggiornamento del sistema operativo ed il tuning di sistema per l'ottenimento della massima efficienza.
- f) Gestione diretta via cavo e, ove si ritenesse necessario, installazione di un software specialistico per il controllo remoto tramite l'utilizzo di metodi proprietari di cifratura dei dati;
- g) Assistenza on site al personale del Comune.

#### **Configurazione e assistenza sistemistica sistema MAIL SERVER.**

E' da ritenersi posto in assistenza sistemistica il sistema MAIL SERVER per il controllo e la gestione completa di tutta la posta elettronica comunale.

L'assistenza sistemistica comprende:

- a) L'assistenza di tutte le procedure attinenti esclusivamente alla gestione delle e-mail in entrata ed in uscita dal Comune di Marsala .
- b) La configurazione, sul server, di tutte le caselle e-mail necessarie all'Amministrazione comunale.
- c) La predisposizione della scheda di configurazione di tutti i client per l'invio e la ricezione della posta.
- d) La gestione del DNS.
- e) Aggiornamenti del sistema operativo WINDOWS o LINUX.
- f) Gestione diretta via cavo e, ove si ritenesse necessario, installazione di un software specialistico per il controllo remoto.
- g) Assistenza on site al personale del Comune.

#### **Configurazione e assistenza sistemistica sistema WEB SERVER.**

E' da ritenersi posta in assistenza sistemistica il sistema WEB SERVER che ospita il servizio web del sito ufficiale del Comune di Marsala e i servizi web aggiuntivi.

L'assistenza sistemistica comprende:

- a) La configurazione del sito ufficiale del Comune di Marsala;
- b) L'aggiornamento del sistema operativo ed il tuning di sistema per l'ottenimento della massima efficienza;
- c) Configurazione dei servizi web aggiuntivi.
- d) Assistenza on site al personale del Comune.

#### **Configurazione e assistenza sistemistica sistema BACKUP SERVER.**

E' da ritenersi posta in assistenza sistemistica il sistema BACKUP SERVER per la gestione delle funzioni di backup/restore.

L'assistenza sistemistica comprende anche:

- a) L'aggiornamento del sistema operativo ed il tuning di sistema per l'ottenimento della massima efficienza.
- b) Studio, progettazione ed applicazione delle politiche di backup/restore e di disaster recovery.
- c) Assistenza on site al personale del Comune.

**Configurazione e assistenza sistemistica del files ed applications server dei Settori LL.PP., Polizia Municipale, Territorio e Ambiente, Servizi Pubblici Locali, nonché di tutti i Personal Computer in uso al Comune (tutte le sedi).**

Sono da ritenersi posti in assistenza sistemistica i files ed applications server dei settori LL.PP., Polizia Municipale, Territorio e Ambiente, Servizi Pubblici Locali, nonché di tutti i Personal Computer in uso al Comune (tutte le sedi).

L'assistenza sistemistica comprende anche:

- a) L'aggiornamento o ripristino del sistema operativo ed il tuning di sistema per l'ottenimento della massima efficienza.
- b) Configurazione del proxy server per l'accesso ad internet da parte dei clients del settore.
- c) Configurazioni delle stampanti di rete.
- d) Diagnosi dei guasti di natura elettrica, elettronica, logica, meccanica o altro, verificatesi in tutti i Settori del Comune di Marsala nonché di tutti i Personal Computer interni ai Settori stessi.
- e) Assistenza on site al personale del Comune.

**Configurazione e assistenza sistemistica del CISCO Firewall**

E' da ritenersi posto in assistenza sistemistica il **CISCO Firewall** presso la sala macchine del CED del Comune di Marsala.

L'assistenza sistemistica comprende anche:

- a) La gestione e configurazione in rete del Firewall Cisco.
- b) La chiusura e/o apertura delle relative porte che permettono la funzionalità dei servizi web.
- c) Configurazione dei server in area DMZ.
- d) Le politiche di accesso alla DMZ.
- e) Criteri di protezione della LAN
- f) Filtraggio delle informazioni.
- g) Audit e Assessment di sicurezza;
- h) Test di vulnerabilità e penetrabilità dei sistemi;
- i) Definizione delle politiche di sicurezza delle informazioni;
- j) Monitoraggio, in tempo reale, dello status attivo dei servizi.
- k) Assistenza on site al personale del Comune.

**Art. 3 -Profilo del/dei Tecnici**

Il tecnico o/i tecnici nominati dalla Ditta aggiudicataria devono essere in possesso di profili professionali idonei a garantire il corretto svolgimento del servizio richiesto.

In particolare si richiedono le seguenti referenze professionali con le competenze /esperienze di seguito specificate:

Tecnico Sistemista lato Server:

- Comprovata conoscenza dei linguaggi di programmazione VBscript, C, C#, PHP, ASP, JAVA, VBnet e relativi ambienti di sviluppo (.NET, JBUILDER ecc).
- Windows 2000/2003 server
- Linux Red Hat Enterprise tutte le versioni
- Installazione e configurazione di apparati di rete (router, firewall, ecc.)
- RDBMS
- Siti web e web application
- Conoscenza tecnica e sistemistica di Windows Server tutte le versioni, Unix SCO OpenServer e Linux Redhat Enterprise, in modalità stand alone e cluster;
- Conoscenza di sistemi PROXY, Mail e antivirus in ambito Windows e Opensource

Tecnico Sistemista lato Client:

- Windows 9x / ME / NT / 2000 / XP/ VISTA
- Office 97 / 2000 / XP / 2003/ 2007
- Sviluppo applicazioni “Client/Server” e “StandAlone” su ambiente windows e Web
- Sviluppo, gestione e manutenzione di Data-Base relazionali – MySql e access
- Installazione e configurazione parametri di rete e antivirus lato client
- Conoscenza delle applicazioni normalmente utilizzate nella Pubblica Amministrazione
- Sviluppo e manutenzione di una rete Intranet

Tecnico Hardware:

- Diagnosi e Manutenzione di base hardware, desktop e stampanti
- Windows XP / 2000 / VISTA
- Suite di Microsoft Office/Open Office
- Configurazione PC in LAN

La Ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare all’Ente, prima della stipula della contratto, il nominativo o i nominativi del tecnico o dei tecnici incaricati dalla ditta.

Il nominativo o i nominativi delle persone che la Ditta aggiudicataria intenderà nominare dovranno essere corredati dai rispettivi Curriculum Vitae con evidenza del ruolo aziendale ricoperto.

In caso di impedimento del tecnico ad effettuare l’intervento richiesto, la Ditta aggiudicataria potrà provvedere alla sua sostituzione, ma con altro tecnico di pari specializzazione a quello a suo tempo comunicato.

L’Impresa si impegna altresì a sostituire con tecnici supplenti i titolari che, per qualsiasi motivo, non fossero disponibili per l’effettuazione del servizio, dandone preventiva comunicazione all’Ente

**Art. 4 – Nomina del referente unico**

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad individuare e comunicare il nominativo del referente unico al quale il Capo Centro C.E.D. o altro soggetto designato dall’A.C. potrà rapportarsi per tutti gli aspetti riguardanti il servizio oggetto dell’appalto.

**Art. 5 - Responsabilità dell’impresa aggiudicataria e privacy**

La Ditta aggiudicataria è responsabile di eventuali danni che, in relazione al lavoro svolto, possano derivare ai beni mobili ed immobili del Comune, ai dipendenti del medesimo, a terze persone o a cose di terzi nonché ai dipendenti e collaboratori della stessa impresa appaltatrice.

*Privacy*

L’impresa è tenuta a trattare i dati ai soli fini dell’espletamento dell’incarico ricevuto, all’adempimento agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali, al rispetto delle istruzioni specifiche ricevute dal Comune di Marsala all’inizio del rapporto contrattuale per il trattamento dei dati personali o integrazione delle procedure già in essere, relazionare periodicamente sulle misure di sicurezza adottate, ad informare immediatamente il titolare del trattamento in caso di situazioni anomale o di emergenze.

Ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. n.196/2003, si informa che i dati forniti saranno necessari e trattati per le finalità ed i controlli connessi alla selezione ed alla gestione della gara e del rapporto conseguente. Per tali ragioni la mancata indicazione degli stessi preclude la partecipazione del concorrente. Il trattamento verrà effettuato con procedure anche informatizzate con logiche correlate alle finalità indicate e comunque da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. Il concorrente gode dei diritti di cui all’art.7 della citata norma, in virtù dei quali potrà chiedere e ottenere, tra l’altro, informazioni circa i dati che lo riguardano e circa le finalità e le modalità del trattamento; potrà anche chiedere l’aggiornamento, la rettificazione, l’integrazione, la cancellazione, l’anonimizzazione e il

blocco dei dati e potrà infine opporsi al trattamento degli stessi. Tali diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al Comune di Marsala. Titolare del trattamento è il Comune di Marsala. Responsabile del trattamento è il Funzionario Informatico Responsabile del CED. I dati saranno inoltre trattati dagli incaricati appositamente nominati dal Responsabile al trattamento.

#### **Art.6- Segreto d'ufficio**

La Ditta aggiudicataria, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il risarcimento dei danni subiti dal Comune di Marsala, non dovrà divulgare, anche successivamente alla scadenza del contratto, notizie relative alla attività svolta dall'Amministrazione o di terzi 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 ed elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto. L'impresa si impegna pertanto all'osservanza del segreto d'ufficio.

#### **Art. 7 - Tempi d'intervento**

L'impresa aggiudicataria dovrà intervenire su chiamata del Funzionario Informatico Responsabile del CED o di altro soggetto designato dall'Amministrazione Comunale. Ogni richiesta di intervento sarà inoltrata tramite telefono, fax o e-mail agli uffici della ditta aggiudicataria, (qualsiasi sede) ed il personale preposto effettuerà l'intervento tecnico entro 6 ore dalla chiamata.

Per ogni intervento dovrà essere rilasciato il relativo foglio di lavoro; tale foglio dovrà essere recapitato al Responsabile del CED o ad altro soggetto designato dall'A.C. per la dovuta certificazione.

L'impresa aggiudicataria dovrà fornire un software di web application che mantenga la tracciabilità di tutte le richieste d'intervento tecnico e delle relative attività poste a soluzione delle richieste stesse.

#### **Art. 8 - Penale per mancato intervento e clausola risolutiva espressa**

Per ingiustificato o ritardato intervento tecnico, nel rispetto del termine indicato nell'art.7, la ditta aggiudicataria dovrà pagare al Comune di Marsala una somma pari ad €100,00 per ogni giorno solare di ritardo.

Oltre i 7 gg. consecutivi di ritardo, è facoltà dell'Amministrazione risolvere il contratto per fatto e colpa della controparte, incamerando il deposito cauzionale, e facendo eseguire la fornitura del servizio a spese e danno della ditta inadempiente.

Il Comune può risolvere di diritto il contratto d'appalto in qualsiasi momento e con effetto immediato, salva l'azione di risarcimento degli eventuali danni, nei seguenti casi:

- se l'impresa si renda colpevole di frode, negligenza o colpa grave;
- se l'impresa alteri l'integrità del sistema informatico;
- qualora l'impresa, regolarmente diffidata, non abbia provveduto ad eseguire il servizio entro il termine indicato nella diffida stessa;
- per una o più infrazioni alle clausole di cui agli artt.5 e 6.

#### **Art.9 – Penali per difetto delle caratteristiche tecniche**

Qualora tutto o parte del servizio non risultasse conforme a quanto previsto nel presente capitolato, l'Amministrazione inviterà la ditta aggiudicataria all'esecuzione del contratto fissando un termine per l'adempimento non superiore a gg. 7, con l'applicazione, nel caso di mancato rispetto del termine, della penale di cui all'art.8.

#### **Art.10- Durata del Contratto**

Il contratto è valido per anni uno dalla stipula del contratto o dalla consegna anticipata del servizio.

Tutte le spese inerenti il contratto nella forma pubblica amministrativa, nessuna esclusa, saranno a carico dell'aggiudicatario.

#### **Art. 11 - Pagamenti**

La spesa del servizio oggetto del presente appalto sarà finanziata con fondi comunali previsti nel Cap. 19/8 del PEG 1002 del Comune di Marsala.

Sono previsti 4 pagamenti posticipati per l'anno di riferimento (uno ogni tre mesi), su presentazione di relazione scritta da parte del Funzionario responsabile del C.E.D. che ne dovrà attestare la buona esecuzione, nonché della fattura da parte della Ditta aggiudicataria previa acquisizione di DURC.

E' vietata la cessione dei crediti derivanti dal contratto.

L'Amministrazione non assume responsabilità per il pagamento eseguito o fatto eseguire ad amministratore, procuratore, rappresentante decaduto, qualora la decadenza non sia stata tempestivamente comunicata.

#### **Art. 12 - Garanzia**

La Ditta aggiudicataria è obbligata a costituire una garanzia fideiussoria del 10% dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i., che deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale.

#### **Art.13- Divieto di cessione**

La Ditta aggiudicataria non può fare la cessione o la sub cessione a terzi , anche parziale, del servizio di configurazione e assistenza richiestogli.

Nel caso di cessione o di sub cessione a terzi, anche parziale, del servizio di configurazione e assistenza richiestogli, l'Amministrazione potrà rescindere il contratto, salvo il risarcimento del danno.

#### **Art. 14 - Invariabilità del prezzo**

Il prezzo complessivo risultante dal ribasso formulato si intende offerto dalla Ditta aggiudicataria in base al calcolo di propria convenienza, comprensivo di ogni onere accessorio, invariabile ed indipendente da qualsiasi eventualità.

La ditta aggiudicataria non potrà pretendere alcun sovrapprezzo, per qualsiasi causa, anche di forza maggiore o per sfavorevoli circostanze dopo l'aggiudicazione.

#### **Art. 15 – Norme vigenti**

La partecipazione alla gara comporta piena ed incondizionata accettazione di tutto quanto contenuto nel bando di gara e nel presente capitolato.

Per quanto non previsto espressamente valgono le norme di legge in materia.

#### **Art. 16 - Foro Competente**

Per ogni controversia il Foro competente in via esclusiva sarà quello di Marsala.