



REGIONE BASILICATA

**PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE E MANUTENZIONE DEL
SISTEMA INFORMATICO DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE DI
POTENZA**

SIMOG n. 8893742

CIG: 9594016077

Elaborato ASP.3

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE



REGIONE BASILICATA

INDICE

1	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
2	DEFINIZIONI ED ACRONIMI	3
3	OBBLIGHI DI TIPO GENERALE	3
4	LIVELLI DI SERVIZIO, PENALITÀ E LORO APPLICAZIONE	5
5	TEMPI DELLA FORNITURA	6
6	SOPRALLUOGHI	7
7	CONDIZIONI DI ESECUZIONE	7
8	PERSONALE DELL'APPALTATORE	10
8.1	Supporto tecnico ed Help Desk, on-site	12
8.2	Amministratore sistemi server e di rete, a consumo	13
8.3	Specialista della sicurezza, a consumo	14
8.4	Amministratore Database, a consumo	16
8.5	Assenze del personale della C.A.	16
9	IMPORTO A BASE D'ASTA	17
10	SERVIZI AGGIUNTIVI	17
11	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO	17
12	CONTROLLO SULLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO	18
13	PREZZO DEL CONTRATTO, REVISIONE E MODALITA' DI FATTURAZIONE	18
13.1	REVISIONE CONTRATTUALE IN CASO DI TRASFERIMENTO DEL DATACENTER AZIENDALE	20
14	CONTRATTO	20
15	PERIODO DI PROVA	21
16	RISOLUZIONE CONTRATTUALE	21
17	RISARCIMENTO DANNI ED ESONERO DA RESPONSABILITÀ	23
18	SCIOPERO ED ALTRE INTERRUZIONI DELLA FORNITURA	23
19	CAUZIONE DEFINITIVA	24
20	CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO	24
21	CESSAZIONE DEL SERVIZIO – ATTIVITA' DI FINE CONTRATTO	24
22	OSSERVANZA DI LEGGI DECRETI E REGOLAMENTI	25
23	FORO COMPETENTE	26
24	NORMA DI RINVIO	26



REGIONE BASILICATA

1 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'Azienda Sanitaria Locale di Potenza intende individuare un Operatore del settore informatico che gestisca e mantenga l'intero sistema informatico aziendale.

In particolare l'appalto in lotto unico ha per oggetto l'esecuzione da parte della Compagine Aggiudicataria (di seguito indicata come "C.A."), di tutte le prestazioni connesse alla gestione, conduzione e manutenzione dell'infrastruttura informatica riferita in particolare ai sistemi centrali, sistemi periferici e l'assistenza, anche tramite servizi trasversali quali l'help desk e l'assistenza in loco, alle postazioni di lavoro (PdL) ed in particolare agli utenti aziendali.

E' prevista l'erogazione di specifici servizi verticali relativi a:

- a. GSI – gestione e manutenzione sistemi;
- b. GMR – gestione e manutenzione reti;
- c. GPL – gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro.

Oltre a tali servizi, da eseguirsi in ottemperanza alle prescrizioni della documentazione di gara, viene richiesta l'erogazione di servizi trasversali meglio specificati nella documentazione tecnica. Tali servizi dovranno essere erogati esclusivamente con personale on-site, come di seguito richiesto.

2 DEFINIZIONI ED ACRONIMI

SIA	U.O.C. Sistema Informativo Aziendale
ASP	Azienda Sanitaria Locale di Potenza
SLA	Service Level Agreement
SA	Azienda Sanitaria Locale di Potenza
C.A.	Compagine Aggiudicataria
DA	Ditta Appaltante, sinonimo di C.A.

3 OBBLIGHI DI TIPO GENERALE

La C.A. si obbliga a rispettare le prescrizioni generali di seguito indicate:

- tutto ciò che è necessario per la realizzazione dei servizi richiesti dal presente Capitolato, quali a titolo non esaustivo beni materiali, beni immateriali, attività, e che non è espressamente indicato nel presente Capitolato, deve intendersi richiesto alla C.A., da essa fornito nell'ambito dell'appalto e remunerato nel prezzo offerto;



REGIONE BASILICATA

- ad eccezione dei prodotti per i quali il presente Capitolato richiede la proprietà da parte della Stazione Appaltante ovvero del Committente, tutti i prodotti software di terze parti, richiesti o offerti, devono essere offerti in licenza d'uso avente le seguenti caratteristiche:
 - ✓ perpetua, cioè che conserva validità anche successivamente alla conclusione del contratto;
 - ✓ per un numero illimitato di utenti (anche successivamente alla conclusione del contratto);
 - ✓ senza limitazioni quali, a titolo non esaustivo, quelle inerenti a:
 - volumi di attività svolte (ad esempio, numero di transazioni eseguite, quantità di dati trattati, numero di immagini, numero di studi, ...);
 - configurazione organizzativa ed operativa adottata (ad esempio, numero di Aziende Sanitarie, numero di strutture sanitarie, ecc.);

La Stazione Appaltante indicherà alla C.A. il soggetto cui dovranno essere intestate le diverse licenze d'uso fornite nell'ambito del presente appalto, nonché i correlati contratti di manutenzione, in tutti i casi in cui esso non coincida con la Stazione Appaltante medesima.

Quanto prodotto e fornito nell'ambito dell'appalto rimane di proprietà della S.A:

- la documentazione progettuale;
- la documentazione di prodotto (manuali tecnici, manuali utente, ...)
- il materiale a qualsiasi titolo e per qualsiasi fine (anche didattico) creato, inventato, predisposto o realizzato.

Tutti i prodotti Software commerciali o Open Source forniti dalla C.A. devono intendersi completi, oltre che della licenza d'uso, anche di documentazione e, limitatamente all'intero periodo contrattuale, di servizi di manutenzione e supporto forniti dal costruttore di ciascun prodotto. In particolare, per ciascun prodotto per cui è previsto un servizio di manutenzione/supporto la C.A. è vincolata a garantire la sottoscrizione del relativo contratto di manutenzione per l'intera durata del contratto, proroghe comprese.

Le versioni dei software di base, del middleware e, ad eccezione dei RDBMS, di ogni altro software di utilità, prerequisite per la completa e corretta operatività del sistema, all'atto della presentazione della Relazione Tecnica e al momento della consegna da parte della C.A., devono essere totalmente disponibili e pienamente supportate per la manutenzione. Qualora, al momento della consegna o nel corso del periodo contrattuale, tali prodotti non soddisfino più tali requisiti, la C.A. dovrà provvedere a sostituirli - senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante - con versioni disponibili, anche in commercio, e pienamente mantenute o, in loro mancanza, con altri prodotti funzionalmente equivalenti.

Le precedenti prescrizioni riferite a prodotti software si applicano anche a prodotti non specificati nella Relazione tecnica e/o nella Offerta economica, ma risultanti comunque necessari per l'erogazione dei servizi.



REGIONE BASILICATA

La C.A. sarà designata Responsabile Esterno del Trattamento dati, relativamente ai dati trattati ai fini dello svolgimento delle attività previste nel presente appalto, ai sensi del vigente Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (cd. "GDPR").

La C.A. si obbliga a conformarsi autonomamente alla disciplina per tempo vigente in materia di trattamento dei dati personali e ad eventuali indicazioni e prescrizioni impartite dal Garante per la Protezione dei Dati Personali, che siano rilevanti ai fini della corretta esecuzione delle obbligazioni assunte contrattualmente.

La C.A. ha inoltre l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non utilizzarli, a nessun titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle attività descritte nel presente capitolato.

La C.A. è responsabile dell'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

4 LIVELLI DI SERVIZIO, PENALITÀ E LORO APPLICAZIONE

Ciascun servizio richiesto riporta la definizione dei Livelli di Servizio (Service Level Agreement, SLA) attesi, con connesse penali. La Stazione Appaltante a tutela della qualità dei servizi richiesti e della loro conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di verificata violazione di tali norme, secondo il principio della progressione. La sanzione sarà applicata secondo le modalità descritte nel contratto.

Si fa presente che:

- la C.A. dovrà:
 - ✓ organizzare un sistema di raccolta ed elaborazione dei dati necessari per la misurazione dei Livelli di Servizio;
 - ✓ documentare, periodicamente su base trimestrale, i Livelli di Servizio conseguiti evidenziando le violazioni delle soglie di accettazione e motivando le cause delle stesse;
 - ✓ rendere disponibile, periodicamente su base trimestrale, i dati raccolti ed elaborati in formato digitale;
 - ✓ rendere disponibile uno o più accessi in consultazione alla Stazione Appaltante a tale sistema di raccolta/elaborazione dei dati attribuendo, alla stessa, la capacità autonoma di estrazione di tutti i dati raccolti. La Relazione Tecnica dovrà specificare le caratteristiche tecniche e organizzative ritenute significative del processo di raccolta/elaborazione dei Livelli di Servizio che sarà dettagliato nella progettazione esecutiva di ciascun servizio;

L'ammontare delle penalità sarà addebitato sui crediti della C.A. dipendenti dal contratto cui essi si riferiscono, oppure sui crediti pendenti da eventuali altri contratti in essere tra la C.A. medesima e



REGIONE BASILICATA

l'Azienda e, in caso di insufficienza dei crediti stessi, sulla cauzione che dovrà essere reintegrata, nel termine di giorni quindici, a pena di risoluzione del contratto.

Le penalità saranno comunicate alla C.A. in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora e ogni altro procedimento giudiziale.

L'ammontare delle penalità sarà addebitato, di regola, nel momento in cui verrà disposto il pagamento della fattura.

La penalità verrà restituita, in tutto o in parte, qualora sia riconosciuta totalmente o parzialmente non dovuta.

5 TEMPI DELLA FORNITURA

La durata dell'appalto è stabilita in 60 mesi solari e consecutivi decorrenti dalla consegna della infrastruttura che l'Azienda procederà ad effettuare in favore della C.A. redigendo apposito verbale sottoscritto dalle parti. La consegna dovrà essere effettuata entro il termine massimo di 40 giorni lavorativi dalla stipula del contratto per consentire alla C.A. affidataria di subentrare nella erogazione dei servizi al SIA.

Dalla stipula del contratto alla data di consegna la C.A., conformemente al piano di progetto redatto, dovrà predisporre quanto necessario per subentrare al SIA, nella erogazione di tutti i servizi oggetto del presente Capitolato e attuare tutte le modifiche/integrazioni prescritte dai documenti di gara e proposte e dettagliatamente pianificate in sede di offerta. Inoltre, la C.A. dovrà procedere alla presa in carico dei sistemi informatici dell'Azienda con completa acquisizione delle conoscenze necessarie a garantire la sua conduzione.

Dopo il primo anno dalla consegna dell'infrastruttura, la Stazione Appaltante procederà ad una valutazione complessiva dell'attività svolta, rispetto a quanto presentato in fase di gara, nonché delle prestazioni descritte nel presente capitolato e relativi allegati e integrate dall'offerta tecnica della C.A. in fase di gara, pervenendo ad un giudizio motivato circa il servizio espletato. Laddove detto giudizio dovesse risultare negativo, la Stazione Appaltante potrà procedere al recesso dal contratto senza che ciò possa costituire elemento di pretese di qualsiasi genere, ed in particolare economiche, da parte della C.A.

Il verbale di consegna sarà redatto dalla Stazione Appaltante in contraddittorio con la C.A., per la constatazione della consistenza, efficienza dell'infrastruttura e della relativa documentazione consegnata, nonché per la segnalazione delle eventuali manchevolezze rilevate dalla C.A..

Da tale verbale risulteranno ben dettagliate la consistenza e l'efficienza dell'infrastruttura nel suo complesso e sulle parti componenti.

Alla scadenza dell'appalto tutta l'infrastruttura compresi gli adeguamenti ed integrazioni dovrà essere riconsegnata all'Azienda in condizioni di funzionalità; l'Azienda verificherà la sussistenza delle predette condizioni redigendo apposito verbale di riconsegna, nel quale dovrà risultare la rispondenza fisica con i rilievi risultanti dal sistema di gestione.

In caso di manchevolezze riscontrate e riportate sul verbale di riconsegna, a sue spese, entro il termine stabilito dall'Azienda il Fornitore deve provvedere alla rimozione di tali manchevolezze e, se



REGIONE BASILICATA

inadempiente, si procederà in danno con facoltà di trattenere l'importo delle opere sui pagamenti ancora dovuti.

L'amministrazione si riserva la facoltà di prorogare il termine del presente appalto fino all'aggiudicazione del successivo appalto e, comunque non oltre 24 mesi, con preavviso da comunicarsi per iscritto all'appaltatore almeno 60 giorni prima della scadenza dell'appalto.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, in ogni caso non superiore a (6) sei mesi, ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

L'appaltatore si impegna ad accettare sin da ora tali eventuali proroghe alle stesse condizioni del contratto, nessuna esclusa.

6 SOPRALLUOGHI

Il sopralluogo presso le strutture interessate dal servizio in appalto è obbligatorio. La mancata effettuazione del sopralluogo è causa di esclusione dalla procedura di gara.

Per le modalità operative si rimanda al capitolo 10 del disciplinare di gara.

7 CONDIZIONI DI ESECUZIONE

Le attività dovranno essere svolte sul territorio della Regione specificatamente nelle sedi della ASP. Di seguito l'elenco delle sedi aziendali.

Sede	Obbligo di sopralluogo
ACERENZA - VIALE EUROPA	No
ALBANO DI LUCANIA - VIA ROMA	No
ANZI - VIA SALITA LA CAVA	No
ATELLA - PIAZZA GRAMSCI	No
AVIGLIANO - VIA ROSSA	No
BARILE - VIA NAZIONALE	No
BRIENZA - VIA ACERONIA	No
CALVELLO - PIAZZA MUNICIPIO	No
CALVELLO - PIAZZA FALCONE	No
CAMPOMAGGIORE - VIA FRANCESCO SCERRE	No
CANCELLARA - VIA VITTORIO EMANUELE III	No
CASTELMEZZANO - VICO PARRELLA	No
CHIAROMONTE - RIONE SANTA LUCIA	Si
CORLETO PERTICARA - PIAZZA MUNICIPIO	No
FILIANO - VIA GIOVANNI XXIII	No
FORENZA - VIA CONVENTO	No
FRANCAVILLA IN SINNI - VIA ALCIDE DE GASPERI	No
GENZANO - VIA FORTUNATO	No



REGIONE BASILICATA

Sede	Obbligo di sopralluogo
LAGONEGRO - VIA PIANO DEI LIPPI	Si
LAGONEGRO - VIA GIUSTINO FORTUNATO	No
LATRONICO - VIA ZANARDELLI	No
LAURENZANA - STRADA STATALE 92	No
LAURIA - VIA XXV APRILE	Si
LAVELLO - SS93	Si
MARATEA - VIA SAN NICOLA	Si
MARSICOVETERE - VIA COLOMBO	Si
MELFI - VIA MEDAGLIA ORO	No
MELFI - VIA DELLE LIBERTA	No
MELFI - VIA LECCE	No
MELFI - LOCALI INFERMERIA - C/O FCA	No
MOLITERNO - VIA ORTONE	No
MURO LUCANO - VIA CAPODIGIANO	No
OPPIDO LUCANO - VIA PABLO NERUDA	No
PALAZZO S. G. - VIALE VILLA ERRICO	No
PICERNO - VIA PIACENZA	No
PIETRAGALLA - VIA SAN DEMETRIO	No
PIETRAPERIOSA - VIA DELLA SPERANZA	No
PIGNOLA - CONTRADA PLATAMONE	No
POTENZA - VIA CICCOTTI	Si
POTENZA - VIA SAN REMO	No
POTENZA - VIA DELLA PINETA	Si
POTENZA - VIA DEL GALLITELLO	Si
POTENZA - VIA DELLA FISICA	Si
POTENZA - VIA POTITO PETRONE - CO 118	No
POTENZA - VIA APPIA - CARCERE	No
POTENZA - VIA DE PAOLI - CARCERE MINORILE	No
RAPOLLA - VIA ALDO MORO	No
RAPONE - CONSULTORIO	No
RIONERO - VIA DELLA PROVVIDENZA	Si
RIPACANDIDA - VIA ALDO MORO - PUNTO SALUTE	No
RIVELLO - VIALE MONASTERO	No
ROTONDA - VIA PIETRO NENNI	No
RUVO - VIA DALLA CHIESA - PUNTO SALUTE	No
S. SEVERINO LUCANO - CONTRADA MEZZANA SALICE	No
SAN CHIRICO NUOVO - VIA GIARDINI	No
SAN COSTANTINO ALBANESE - VIALE EUROPA	No
SAN FELE - VIALE ADDEZIO	No



REGIONE BASILICATA

Sede	Obbligo di sopralluogo
SANT'ANGELO LE FRATTE - VIA GUGLIELMO MARCONI	No
SANT'ARCANGELO - CONTRADA SAN BRANCATO	Si
SENISE - VIA AMENDOLA	Si
TITO - VIA SANTA ANNA	No
TOLVE - VIA NAPOLI	No
TRECCHINA - VIA OSPEDALE	No
TURSI - VIA FERRARA	No
VAGLIO - VIA PASCHIERE	No
VENOSA - VIA APPIA	Si
VENOSA - VIA ROMA	Si
VIGGIANELLO - CONTRADA ANZOLECONTE	No
VIGGIANO - VIA ROSA COLOMBO	No
POTENZA - VIA TORRACA	Si

La C.A. è, inoltre, tenuta a partecipare senza oneri aggiuntivi, ad incontri di lavoro attinenti la realizzazione del progetto, che si terranno presso le sedi anche di terze parti, ubicate sul territorio regionale.

Sono a carico della CA, intendendosi remunerati con quanto corrisposto, le spese e i rischi relativi alla prestazione della fornitura di servizi oggetto del presente capitolato, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Per quanto attiene alle trasferte, autorizzate in maniera preventiva dal referente della SA, che si renderanno necessarie per l'espletamento della fornitura saranno a totale carico della DA (mezzi di trasporto, eventuali spese di parcheggio, carburante, spese di custodia e qualunque altra spesa relativa ai mezzi)

La fornitura dei servizi deve necessariamente essere rispondente alle caratteristiche tecniche e alle specifiche indicate nella documentazione di gara. In ogni caso, la DA si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula del contratto.

La C.A. si impegna espressamente a manlevare e mantenere indenne la SA da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizione tecniche e di sicurezza vigenti.

La C.A. dovrà indicare nel Piano esecutivo di Dettaglio tutte le figure professionali implicate nelle varie fasi di esecuzione dell'intera fornitura, in particolare per le attività di pianificazione, realizzazione ed esercizio. Tra le figure impiegate vi dovrà essere un responsabile di servizio incaricato del coordinamento e del supporto alle diverse fasi progettuali e referente nei confronti della stazione appaltante. Tale figura dovrà avere un'elevata e comprovata professionalità ed esperienza nella gestione e coordinamento di progetti nel settore dell'informatica sanitaria e nell'erogazione dei servizi correlati.

Dove previsto, la C.A. deve obbligatoriamente adottare prodotti e componenti nuovi di fabbrica e nella ultima versione disponibile corrispondente all'offerta o superiore.



REGIONE BASILICATA

La C.A. deve obbligatoriamente mantenere le versioni dei software di base delle apparecchiature di calcolo e comunicazione aggiornati alle ultime versioni rilasciate dalle ditte produttrici/fornitrici, restando intesi che l'unica eccezione è data dalla incompatibilità dichiarata del produttore tra l'hardware e la nuova versione del software. Ciò riguarderà i sistemi operativi e i software di virtualizzazione dei server, i motori di integrazione atti alla comunicazione applicativa, tutti i firmware degli apparati di comunicazione costituenti la rete informatica (i.e., firewall, switch, router, ecc.), nonché i sistemi operativi in uso sui Posti di Lavoro (personal computer). Tali aggiornamenti saranno garantiti sulla scorta dei contratti in essere per essi tra la SA e i produttori/fornitori, dunque senza oneri per la C.A..

La C.A. ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente capitolato speciale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle prestazioni in oggetto.

La C.A. è responsabile dell'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

L'inosservanza degli obblighi di riservatezza costituisce grave inadempimento e, pertanto, le parti convengono che l'Azienda ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C.. Il trattamento dei dati dovrà avvenire in conformità al Regolamento U.E. 679/2016 detto G.D.P.R.

8 PERSONALE DELL'APPALTATORE

Tutte le prestazioni espletate durante il rapporto contrattuale devono essere eseguite da personale tecnico qualificato, nel pieno rispetto delle normative tecniche CEI, EN, UNI vigenti in materia, unitamente a quanto previsto dalle disposizioni generali di legge sulla sicurezza e l'igiene del lavoro. Il personale della C.A. adibito al presente servizio dovrà essere conforme qualitativamente e quantitativamente a quanto offerto.

L'appaltatore è in via esclusiva responsabile del proprio personale e risponde di eventuali danni a cose e persone cagionati nel corso della gestione dell'appalto.

La C.A. è obbligata ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi oggetto dell'appalto e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data dell'offerta alla categoria e nella località in cui si svolgono i servizi, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni ai contratti collettivi medesimi.

La C.A. è obbligata, altresì, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano la C.A. anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.



REGIONE BASILICATA

La Stazione Appaltante, in caso di violazione degli obblighi retributivi-contributivi-assicurativi della C.A. nei confronti dei lavoratori e previa comunicazione alla C.A. stessa delle inadempienze accertate tramite DURC o denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, effettuerà sui mandati di pagamento una trattenuta del 20% fino a che l'irregolarità non venga risolta.

La C.A. è obbligata, inoltre, all'osservanza di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro, norme tutte che la C.A. attesta di ben conoscere.

La Stazione Appaltante metterà a disposizione, su specifica richiesta della C.A., il documento aziendale di valutazione dei rischi ai sensi del D. Lgs. n.81/08, in merito ai rischi specifici dell'ambiente ove la C.A. deve operare, comprese eventuali variazioni che dovessero insorgere durante lo svolgimento dei servizi.

La C.A. si impegna ad istruire e a responsabilizzare il proprio personale, al fine di garantire la sicurezza dello stesso e quella degli altri che operano nel medesimo ambiente.

È fatto obbligo alla C.A. di nominare e comunicare alla Stazione Appaltante il nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), che attui le misure idonee, renda edotti i lavoratori sui rischi cui sono esposti, disponga ed esiga che i singoli lavoratori osservino le norme in materia di sicurezza con particolare riferimento al D.lgs. 277/91 (coordinato con le successive modifiche), al D.P.R. n°303/56 art. 64 e al D.Lgs. n°81/2008 e ss.mm.ii..

Rispetto alle definizioni adottate dalle associazioni nazionali di categoria (Assintel) e dall'AGID esse vanno così tradotte:

Responsabile del Servizio	→	Account Manager
Gestione coordinamento e supporto	→	Project Manager
Sistemista e Tecnico informatico	→	System administrator Security Specialist Network Specialist Database Administrator
Tecnico informatico	→	Supporto tecnico all'utenza
Service desk Agent (Help Desk)	→	Impiegato di customer care

Quanto è qui richiesto in termini di figure professionali è riportato di seguito:

Tipologia risorsa	Risorse	A consumo	Giorni settimanali	Giorni annui
Amministratore sistemi server	1	Si	1,5	78
Specialista della sicurezza	1	Si	1,5	78
Specialista di rete	1	Si	1,5	78
Amministratore database	1	Si	0,5	26
Supporto tecnico ed Help Desk	3,5	No	5	260

Tabella 1 Personale richiesto on-site

In particolare, viene qui richiesta una puntuale caratterizzazione dei profili specialistici e si ritiene sia necessario assicurare la presenza del personale, on-site, come lo schema che segue:



REGIONE BASILICATA

Sede	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Potenza	8:00-13:00 14:00-17:00	8:00-13:00 14:00-17:00	8:00-13:00 14:00-17:00	8:00-13:00 14:00-17:00	8:00-13:00 14:00-17:00	
Potenza	9:00-14:00 15:00-18:00	9:00-14:00 15:00-18:00	9:00-14:00 15:00-18:00	9:00-14:00 15:00-18:00	9:00-14:00 15:00-18:00	
Lauria	8:00-14:00 15:00-17:00	8:00-14:00	8:00-14:00 15:00-17:00	8:00-14:00	8:00-14:00	8:00-14:00
Venosa		8:00-14:00 15:00-18:00		8:00-14:00 15:00-18:00		

Tabella 2 Orari e sedi di servizio

La quantità e l'impegno settimanale dei profili richiesti è da ritenersi "di minima", restando intesi che un loro incremento in offerta sarà considerato migliorativo.

Il personale presente on-site sarà impiegato per tutte le attività che si rendano necessarie al buon funzionamento dei sistemi informativi aziendali: supporto tecnico alle PdL e servizio di Help Desk oltre a supportare i referenti informatici aziendali nelle operazioni routinarie su tutti i sistemi informatici aziendali. Dovranno inoltre spostarsi, in accordo coi referenti informatici della SA, su tutte le sedi aziendali presenti sul territorio partendo dalla propria sede di servizio (Tabella 2).

In modo opzionale, e a consumo, sono richiesti ulteriori profili professionali evidenziati, in giallo, nella tabella di cui sopra.

Nei paragrafi che seguono vengono definiti i profili professionali minimi che la C.A. dovrà offrire in fase di offerta.

8.1 Supporto tecnico ed Help Desk, on-site

Qualifica professionale	Sistemista junior
Titolo di studio	Laurea triennale in Informatica o equipollente
Esperienza in ambito ICT	Almeno 2 anni
Competenze/attitudini	Risponde alle richieste e ai problemi dell'utente ed esegue operazioni anche complesse sulla base di procedure definite. Registra le informazioni e traccia le richieste/segnalazioni dall'inizio alla conclusione Effettua il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction, ove applicabile Opera efficacemente in contesti anche non strettamente tecnologici, garantendo il rispetto dei livelli di servizio definiti Identifica e risolve le cause degli incidenti anche mettendo in campo le proprie conoscenze specialistiche e/o supportando i membri esperti del team Adotta un approccio proattivo alle cause principali di problematiche nell'erogazione e/o fruizione di servizi ICT Utilizza e alimenta sistemi di gestione della conoscenza, predispone documentazione e manualistica a supporto dell'erogazione dei servizi da parte del proprio team ovvero di team terzi
Esperienze consolidate	Attività di interazione e relazione con gli utenti, non limitata ai servizi tecnologici, anche attraverso l'erogazione di sessioni di supporto individuale, anche da remoto Assistenza agli utenti di riferimento nell'utilizzo delle funzionalità offerte dai servizi/piattaforme/infrastrutture nell'ambito del contesto per cui opera Problem determination e problem solving sulla base di procedure definite e/o di proprie conoscenze specialistiche Redazione di procedure, specifiche tecniche, manuali operativi, template e/o manualistica utente e rapporti statistici sui servizi Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing Installazione, movimentazione e riparazione apparati hardware (PdL e periferiche) Assistenza su servizi basati su architetture client/server e web Predisposizione e gestione di ambienti di laboratorio per test, certificazioni di applicazioni di mercato e non e verifiche di procedure automatizzate
Conoscenze	Buona conoscenza di tecniche di assistenza e supporto agli utenti dei servizi erogati e buona conoscenza delle funzionalità offerte dagli stessi Buona conoscenza degli strumenti a supporto dell'operatività (es. trouble ticketing) Buona conoscenza degli strumenti di office automation/collaboration e sw di mercato a supporto dell'operatività individuale



REGIONE BASILICATA

	<p>Buone conoscenze di installazione, configurazione/assistenza su PdL - e relative periferiche - e sui dispositivi mobili</p> <p>Buona conoscenza di piattaforme per realizzazione video/audio conference</p> <p>Buona conoscenza di amministrazione e gestione software di base lato client</p> <p>Buona conoscenza dei prodotti Microsoft Office</p> <p>Buona conoscenza dei sistemi Windows Server 2008 e successivi</p> <p>Buona conoscenza di Microsoft Active Directory</p> <p>Tecniche di test e di certificazione di applicazioni/piattaforme tecnologiche lato client</p> <p>Conoscenza di base di tecniche di installazione, configurazione e gestione del software di base lato server</p> <p>Conoscenze di base di Protocolli e architettura di rete TCP/IP e tecnologie LAN, WAN e WIFI, di sistemi di management e di standard di cablaggio strutturato</p> <p>Conoscenza di base di:</p> <ul style="list-style-type: none">• prodotti Middleware• prodotti per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..)• prodotti di virtualizzazione e bilanciamento del carico• prodotti di realizzazione video/audio conference• prodotti di collaboration e CTI• prodotti a supporto della qualità del sw• prodotti di performance test• prodotti di accesso e autenticazione• prodotti/soluzioni di sicurezza (Firewall, IPS, VPN, Antivirus ecc) e dei principali tipi di vulnerabilità/attacchi di rete/sistema <p>Conoscenza di base di best practices ITIL (versione in uso presso il Contesto di erogazione e/o il team per cui opera)</p>
--	---

8.2 Amministratore sistemi server e di rete, a consumo

Qualifica professionale	Sistemista senior
Titolo di studio	Laurea triennale in Informatica o equipollente
Esperienza in ambito ICT	Almeno 5 anni
Competenze/attitudini	<p>Opera efficacemente in ambienti complessi, individua e indirizza problemi che potrebbero influire sulla fruizione dei servizi in maniera proattiva, indirizza e supporta i componenti meno esperti del proprio team, collabora in piena sinergia con tutti i team che concorrono all'erogazione dei servizi all'utenza di riferimento</p> <p>Pianifica e valuta i cambiamenti, esegue e documenta le attività tecniche, compresi i relativi test, gli esiti degli stessi, operando in maniera proattiva per ridurre/eliminare gli impatti dei cambiamenti sulla fruizione dei servizi da parte degli utenti di riferimento e per garantire che le modifiche soddisfino i requisiti predefiniti</p> <p>Assicura il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali e tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti sia di quelli nuovi per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi, delle relative componenti e informazioni</p> <p>Verifica e ottimizza le performance di sistema e delle sue componenti, garantisce la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'"integrazione di sistema"</p> <p>Interpreta sistematicamente incidenti/problemi, individuando le soluzioni e i possibili effetti collaterali in base a proprie conoscenze specialistiche, informazioni provenienti da bollettini, community, case produttrici, basi dati di conoscenza nonché documentazione in uso, tracciando gli eventi occorsi dall'inizio fino alla conclusione e le relative attività effettuate</p> <p>Effettua controlli sistematici per individuare minacce/debolezze dell'ambiente, propone azioni e implementa policy in caso di intrusioni, frodi e/o compromissioni di sicurezza, assicurando che i rischi legati alla sicurezza siano analizzati e gestiti</p> <p>Rivede gli incidenti sulla sicurezza e fornisce raccomandazioni per applicare strategie e policy specifiche per un miglioramento continuo della sicurezza fornita</p>
Esperienze consolidate	<p>Attività di interazione e relazione con gli utenti, non limitata ai servizi tecnologici, anche attraverso l'erogazione di sessioni di supporto individuale Assistenza agli utenti di riferimento nell'utilizzo delle funzionalità offerte dai servizi/piattaforme/infrastrutture nell'ambito del contesto per cui opera</p> <p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e gestione di ambienti di laboratorio, di piattaforme per il test, certificazione di applicazioni di mercato e non e verifiche di procedure automatizzate</p>



REGIONE BASILICATA

	<p>Pianificazione, progettazione e implementazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni</p> <p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi</p> <p>Problem determination/solving in base a proprie conoscenze specialistiche, informazioni provenienti da bollettini, community, case produttrici, basi dati di conoscenza nonché documentazione in uso</p> <p>Redazione e controllo di studi di fattibilità, documentazione tecnico-architettonica, di procedure e/o specifiche tecniche, di manuali operativi, template e/o manualistica utente e rapporti statistici sui servizi</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing</p> <p>Gestione e/o partecipazione a progetti volti all'impianto di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi</p>
Conoscenze	<p>Ottima conoscenza degli strumenti di office automation/collaboration e sw di mercato a supporto dell'operatività individuale</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di installazione, configurazione/assistenza su PdL – e relative periferiche – e dispositivi mobili</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione, installazione/configurazione, gestione e problem determination/solving di ambienti di laboratorio per test, certificazioni di applicazioni di mercato e non</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione e realizzazione di architetture volte a erogare servizi agli utenti di riferimento, comprensive di tutte le componenti necessarie (sistemi elaborativi, networking, security, basi dati, ecc.)</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione, installazione/configurazione, gestione e problem determination/solving in ambito networking (routing, bilanciamento, sistemi di management, ecc...), di protocolli e architettura di rete TCP/IP, di tecnologie LAN/WAN e WIFI e di realizzazione e gestione di cablaggio strutturato</p> <p>Conoscenza approfondita in termini di installazione, configurazione, gestione e problem determination/solving del software di base</p> <p>Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione e problem determination/solving e, ove applicabile, utilizzo) di:</p> <ul style="list-style-type: none">prodotti Middlewareprodotti per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..)prodotti di virtualizzazione e bilanciamento del caricoprodotti di realizzazione video/audio conferenceprodotti di collaboration e CTIprodotti per il monitoraggio e controlloprodotti di supporto alla qualità del swprodotti di performance testprodotti di penetration test/vulnerability assessmentprodotti di accesso e autenticazioneprodotti/soluzioni di sicurezza (Firewall, IPS, VPN, sistemi di autenticazione forte, SIEM, Antivirus, ecc..) <p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, configurazione, personalizzazione, gestione e problem determination/solving di piattaforme di Cloud Computing, con particolare riferimento alle funzioni di automation, orchestration e provisioning</p> <p>Conoscenza approfondita di Microsoft Active Directory</p> <p>Conoscenza approfondita dei sistemi Windows Server 2008 e superiori</p> <p>Conoscenza ottima dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799), dei principali tipi di vulnerabilità/attacchi di rete e dei sistemi e di tecniche di implementazione di azioni/policy in casi di intrusioni, frodi e/o compromissioni di sicurezza</p> <p>Buona conoscenza di best practices ITIL (versione in uso presso il Contesto di erogazione e/o il team per cui opera)</p> <p>Ottima conoscenza di metodologie di project management/risk management e di strumenti sw a supporto</p> <p>Ottima conoscenza di data modeling, disegno e sviluppo di procedure ETL</p>
Certificazione	<p>Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione dell'Azienda, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento.</p> <p>Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.</p> <p>Saranno preferite certificazioni per i prodotti in uso in Azienda come Microsoft Windows Server, Microsoft Exchange ecc.</p>

8.3 Specialista della sicurezza, a consumo



REGIONE BASILICATA

Qualifica professionale	Cybersecurity specialist
Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente
Esperienza in ambito ICT	Almeno 5 anni
Competenze/attitudini	<p>Implementa la politica della sicurezza dell'informazione</p> <p>Controlla e prende iniziative a fronte di intrusioni, frodi e buchi o falle della sicurezza</p> <p>Assicura che i rischi legati alla sicurezza siano analizzati e gestiti per i dati e le informazioni aziendali</p> <p>Rivede gli incidenti sulla sicurezza e fornisce raccomandazioni per applicare strategia e policy specifiche per un miglioramento continuo della sicurezza fornita</p> <p>Valuta le misure e gli indicatori di gestione della sicurezza e la loro compatibilità con la politica della sicurezza delle informazioni.</p> <p>Indaga ed adotta misure correttive per affrontare eventuali violazioni della sicurezza.</p>
Esperienze consolidate	<p>Analisi di infrastrutture IT complesse per l'individuazione di problematiche architetturali che ne potrebbero compromettere la sicurezza</p> <p>Definizione e progettazione di controlli di sicurezza su prodotti MW</p> <p>Realizzazione di scripting per automatizzare la gestione della sicurezza ed integrarla in modelli di workflow, IT Automation o IT Orchestration</p> <p>Implementazione di sistemi di Identity, Entitlement & Access Management per la gestione di flussi applicativi autenticati sia appartenenti ad un'unica organizzazione che esterni, transizione dal modello tradizionale (IAM) al modello identitario sul cloud (IdEA)</p> <p>Integrazione della sicurezza nelle pipeline DevOps, automatizzazione dei controlli di sicurezza applicativa in scenari di continuous delivery (Continuous Security Validation)</p> <p>Conduzione di security assessment secondo il modello di risk assessment definito dall'ENISA e definizione e governo dei piani di rientro dai rischi identificati</p> <p>Disegno ed implementazione di un modello di security monitoring in grado di raccogliere tutte le informazioni utili dai sistemi, applicazioni e servizi indipendentemente dal loro modello di delivery (cloud e non)</p> <p>Progettazione regole di correlazione, tuning sistemi di analisi eventi</p> <p>Valutazione/definizione di sistemi SGSI in accordo con la norma ISO:27001-2 e nella definizione e governo dei piani di rientro dai rischi identificati</p> <p>Valutazione/redazione della documentazione a supporto per i processi di compliance al cogente (es. Documento Programmatico della Sicurezza, Studio di fattibilità per la continuità operativa del CAD, Adempimenti Privacy, ecc) e nella definizione e governo dei piani di rientro dai rischi identificati</p> <p>Erogazione e presidio di servizi "CERT", ricezione segnalazioni e analisi di eventi di cyber security, predisposizione di documenti inerenti agli eventi analizzati, gestione degli incidenti informatici, raccolta e analisi dei dati e delle informazioni per il miglioramento della security governance Attività di formazione ed informazione sul tema della cybersecurity e supporto nell'ambito di progetti strategici aziendali su tematiche di cybersecurity.</p>
Conoscenze	<p>Conoscenza degli aspetti di sicurezza e delle corrispondenti best practice da adottare sui differenti modelli di erogazione sia in ambiente cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) che non</p> <p>Metodologie e tecniche avanzate di sfruttamento di vulnerabilità (SEH, ASLR, DEP)</p> <p>Metodologie e tecniche di analisi forense in ambito informatico</p> <p>Conoscenza delle tecnologie/soluzioni di sicurezza di mercato</p> <p>Conoscenza dei modelli di deploy Cloud (public, private e Hybrid) e dei principali punti di attenzione in ambito sicurezza e compliance</p> <p>Conoscenza dei possibili modelli architetturali anche basati sui microservizi e dei modelli di erogazione possibili (virtualizzazione, container, public PaaS, ecc) e delle loro specifiche peculiarità</p> <p>Conoscenza dei modelli di esecuzione "serverless computing" e delle problematiche di sicurezza derivanti dall'astrazione dei livelli sottostanti</p> <p>Conoscenza delle possibili modalità di integrazione delle architetture a microservizi(interfaccia utente, base dati, API REST su HTTP(S), comunicazione asincrona e messaging)</p> <p>Conoscenza dei modelli di sviluppo sicuro delle applicazioni (SecureSDLC)</p> <p>Conoscenza delle metodologie di vulnerability assessment, penetration test, compliance management e Security Audit</p> <p>Conoscenza dei processi di Security Governance e Security Management</p> <p>Conoscenza delle metodologie e degli standard ISO in materia di IT audit (ISO 27001, ISO 27002, ISO 27018, ecc)</p> <p>Conoscenza delle direttive dell'AgID in materia di sicurezza delle informazioni e continuità operativa dei servizi</p> <p>Conoscenza dei principali aspetti di IT security riguardanti la compliance (aderenza al cogente, GDPR, informatica forense, ecc)</p> <p>Conoscenza dei modelli di accesso alle risorse in ambienti de-perimetralizzati attraverso protocolli di federazione e autorizzazione (es, SAML, OAUTH2)</p> <p>Tecniche e strumenti di problem e event management, metodi e strumenti per l'analisi delle informazioni e dei dati ed il reporting</p>
Certificazioni richieste	<p>Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione dell'Azienda, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la</p>



REGIONE BASILICATA

	<p>produzione della certificazione, al massimo livello conseguibile, sulla tematica di cybersecurity ovvero nella tecnologia/prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento.</p> <p>Tale obbligo permane sia al variare della tematica di cybersecurity ovvero nella tecnologia/prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.</p> <p>Saranno preferite certificazioni sui prodotti attualmente in uso in Azienda: TrendMicro e Fortinet.</p>
--	---

8.4 Amministratore Database, a consumo

Qualifica professionale	Data Specialist
Titolo di studio	Laurea magistrale in Informatica o equipollente
Esperienza in ambito ICT	Almeno 5 anni
Competenze/attitudini	<p>Partecipa alla valutazione e alla scelta delle soluzioni ICT</p> <p>Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto</p> <p>Gestisce lo status dei progetti attraverso la stima dei costi, la valutazione dei rischi, il controllo della cronologia, delle milestone e degli obiettivi finali</p>
Esperienze consolidate	<p>Realizzazione di sistemi conoscitivi basati su architetture DW e con tecnologie Big Data</p> <p>Gestione e supporto ai sistemi utilizzati per analizzare i dati sia in ambito Big Data sia negli ambienti tradizionali (DW)</p> <p>Progettazione ed implementazione di soluzioni di Data Integration e MDM</p> <p>Impiego di metodologie e tecnologie per il Metadata Management e la Data Governance</p> <p>Problematiche di Information Audit e Protezione del dato</p> <p>Strumenti a supporto delle tecniche statistiche di analisi dei dati Coordinamento e realizzazione di attività di impianto e di evoluzione dei sistemi DW e Big Data</p> <p>Gestione dei prodotti DBMS dei più comuni vendor come Microsoft e Oracle</p>
Conoscenze	<p>Piattaforme tecnologiche per i Big Data e per il Data Warehouse Prodotti di BI, database relazionali e NoSQL</p> <p>Tecniche analitiche di Big Data e tools di front-end</p> <p>Integrazione di Big Data con i sistemi tradizionali di BI e DW</p> <p>Strutture Data Warehouse, Data Mart e metodologie di Data Vault</p> <p>Tecnologie per l'Enterprise Data Governance, la Data Integration e il Master Data Management</p>
Certificazione	<p>Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione dell'Azienda, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento.</p> <p>Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.</p> <p>Saranno preferite certificazioni sui prodotti attualmente in uso in Azienda: SQL Server e Oracle</p>

8.5 Assenze del personale della C.A.

In caso di assenza del personale proposto (ferie, malattia, maternità etc.) la C.A. è tenuta a sostituire il personale assente garantendo sempre e comunque i livelli di servizio per le attività richieste dal presente Capitolato. In tal caso, è tenuta a sostituire il personale assente con personale che abbia conoscenza della realtà della ASP.

Le eventuali assenze a qualsiasi titolo, escluse le malattie, dovranno essere comunicate al responsabile ICT dell'ASP con un congruo numero di giorni di anticipo, in uno con il/i nominativo/i de/il sostituto/i.

A insindacabile giudizio del responsabile ICT dell'ASP, si accetterà la sostituzione o, rifiutandola, si provvederà a trattenere i giorni di mancata assistenza dalle fatture ancora da pagare.



REGIONE BASILICATA

9 IMPORTO A BASE D'ASTA

L'importo a base d'asta (IVA esclusa) complessivo ed omnicomprensivo riferito all'intero periodo contrattuale è pari a **€ 1.692.600,00 + € 677.040,00** per eventuale estensione + **€ 169.260,00** per eventuale proroga tecnica per un totale di **€ 2.538.900,00**

L'importo complessivo offerto dovrà essere scomposto così come richiesto dal *Capitolo 16 – Offerta economica* del disciplinare di gara.

10 SERVIZI AGGIUNTIVI

La Stazione Appaltante si riserva la possibilità di estendere l'affidamento alla C.A. rimasta aggiudicataria di ulteriori servizi analoghi e/o complementari e/o simili a quelli di cui al presente Capitolato. In tal caso il maggior prezzo sarà determinato con applicazione dei criteri utilizzati nel presente Capitolato come integrati e migliorati nell'offerta della C.A. rimasta aggiudicataria dell'appalto.

11 VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

Ogni trimestre con scorporo sulle relative fatture verranno calcolate ed applicate le penali derivanti dal mancato rispetto degli SLA contrattuali (rispetto dei parametri) previsti nell'erogazione dei servizi di manutenzione e gestione sistemi, rete e P.D.L. riportati negli Elaborati ASP 2.1, ASP 2.2 e ASP 2.3.

Le inosservanze di qualsiasi obbligo da parte della C.A. in dipendenza dell'attività oggetto del presente Capitolato costituiscono motivo di applicazione di una penale e determinano l'onere da parte della C.A. del risarcimento di eventuali danni diretti e indiretti comunque derivanti all'Azienda. L'Azienda potrà applicare, a suo insindacabile giudizio, una penale minima di € 500,00 e massima di € 5.000,00 a seconda della gravità dell'inadempienza.

In caso di ripetute inosservanze agli obblighi contrattuali o di inadempienza particolarmente grave l'ASP potrà risolvere il contratto, trattenere la cauzione definitiva a titolo di penale e pretendere il risarcimento dei danni cagionati.

Le contestazioni delle irregolarità saranno fatte in contraddittorio, ma saranno in ogni caso valide e incontestabili anche se effettuate dai soli rappresentanti dell'ASP che si riserva in ogni caso la facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento in presenza di inadempienze ritenute, a suo insindacabile giudizio, particolarmente gravi.

La C.A. è tenuta al pagamento di penali qualora nello svolgimento del servizio e di ogni altra prestazione vengano riscontrate in particolare le deficienze di seguito riportate:

- interruzione di servizi, esclusi i casi di forza maggiore o relativi a fatti dipendenti dall'Azienda;
- reiterati episodi di trascurato esercizio e manutenzione;



REGIONE BASILICATA

- malfunzionamenti dovuti ad incuria o deficiente manutenzione;
- negligenza nel mantenimento della configurazione ed inventario;
- violazione delle prescrizioni della L. 81/2011 e Regolamento GDPR;
- mancata presenza reiterata di personale;
- qualsiasi altra omissione, negligenza o azione che comporti un qualunque disservizio nell'esercizio e manutenzione del S.I. dell'Azienda.

Le eventuali anomalie e disfunzioni, qualunque ne sia la causa, dovranno essere limitate al tempo strettamente necessario per l'adozione degli opportuni provvedimenti.

Ove le stesse si ripetessero e protraessero in misura ritenuta intollerabile dall'Azienda la medesima si riserva la facoltà di adottare tutti i provvedimenti del caso, ponendo a carico del Fornitore le spese e danni conseguenti, senza eccezione, fino alla risoluzione del contratto.

12 CONTROLLO SULLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Le forniture di servizi effettuate dalla C.A. devono rispondere qualitativamente e quantitativamente a quelle aggiudicate. L'Azienda eserciterà, pertanto, il controllo e la sorveglianza sulla corretta esecuzione del contratto, in termini di buon andamento degli adempimenti operativi, della corrispondenza quantitativa e qualitativa delle attività oggetto delle forniture appaltate, del rispetto dei tempi, e di ogni altro aspetto inerente l'erogazione delle forniture medesime.

Il Direttore dell'esecuzione contrattuale avrà facoltà e diritto di controllo e di vigilanza su tutte le operazioni riguardanti le forniture in oggetto, in qualsiasi momento lo riterrà opportuno.

Il servizio reso dalla C.A. deve rispondere qualitativamente e quantitativamente agli accordi contrattuali. La SA eserciterà, pertanto, il controllo e la sorveglianza sulla corretta esecuzione del contratto, in termini di buon andamento delle attività operative, della corrispondenza quantitativa e qualitativa delle prestazioni, del rispetto dei tempi, della tempestività e documentazione delle comunicazioni.

La C.A., attuando un sistema qualità conforme alle serie UNI EN ISO 9000, fornirà su richiesta della Stazione Appaltante il manuale della qualità unitamente ad altre informazioni ritenute opportune per garantire la qualità del servizio.

Il Responsabile dell'ASP, avrà facoltà e diritto di controllo e di vigilanza su tutte le operazioni riguardanti i servizi oggetto dell'appalto in qualsiasi momento lo riterrà opportuno.

13 PREZZO DEL CONTRATTO, REVISIONE E MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il prezzo del contratto oggetto del presente appalto sarà quello offerto dalla C.A.. La revisione dei prezzi è regolata dalle prescrizioni dettate in materia dall'art. 106, del decreto Legislativo n. 50/2016 e s.m.i..

La C.A. effettuerà la fatturazione relativa alle forniture e prestazioni di pre-collaudato per Azienda e a seguito di collaudato positivo delle stesse. Per le prestazioni di post-collaudato si emetterà fattura trimestrale posticipata.



REGIONE BASILICATA

Le fatture, in formato elettronico, dovranno contenere tassativamente i seguenti elementi:

- *indicazione dettagliata della merce consegnata;*
- *indicazione del provvedimento amministrativo di aggiudicazione;*
- *indicazione del numero dell'ordine aziendale informatizzato;*
- *indicazione della bolla di consegna;*
- *indicazione del CIG e del codice IPA dell'Azienda.*

Il mancato rispetto delle predette disposizioni non consentirà la liquidazione delle fatture, che verranno restituite al fornitore stesso.

Le fatture verranno liquidate nei termini previsti dalla normativa in vigore, con l'importo decurtato delle eventuali penali.

Occorre precisare che il pagamento del corrispettivo contrattuale avverrà successivamente alla presentazione della relativa fattura previa verifica.

Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali da parte della C.A. (anche a seguito di ritardo dell'Azienda nei pagamenti delle fatture) sarà ritenuto contrario alla buona fede e la C.A. stessa sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati dipendenti da tale interruzione. Detto divieto nasce dalla necessità di garantire il buon andamento dell'attività amministrativa e sanitaria, nonché di tutelare gli interessi collettivi dei quali l'Azienda medesima è portatrice.

La C.A. può cedere a terzi il credito vantato nei confronti dell'Azienda. La cessione avrà effetto solo dopo il consenso da parte dell'Azienda stessa.

È fatto obbligo alla C.A. di utilizzare conti correnti, bancari o postali, ovvero gli strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3, comma 9 bis, della predetta legge n. 136/2010 e ss.mm.ii..

Il pagamento del primo canone relativo alle prestazioni, forniture e quant'altro previsto dal Fornitore in sede di offerta per l'impianto dei servizi sarà effettuato previo collaudo positivo di tutti i servizi e di quanto fornito.

Successivamente il pagamento del canone sarà effettuato in rate trimestrali, posticipate previa presentazione:

- della fattura, controllata e successivamente vistata per la liquidazione dal Responsabile di Settore a cui verranno portate in deduzione le eventuali penali rilevate;
- reportistica, sempre vistata da responsabile di settore, relativa alla determinazione dei parametri relativi ai valori soglia rilevati per i servizi con calcolo delle penali.



REGIONE BASILICATA

Il residuo 5% (cinque per cento), trattenuto a garanzia, sarà liquidato unitamente all'ultima rata di ogni anno ovvero unitamente all'ultima rata successiva alla riconsegna degli impianti, a seguito di accertamento da parte del Responsabile di Settore delle condizioni generali e particolari relative alla esecuzione contrattuale.

13.1 REVISIONE CONTRATTUALE IN CASO DI TRASFERIMENTO DEL DATACENTER AZIENDALE

Nel caso in cui avvenga il trasferimento del Data Center Aziendale verso il costituendo "Data Center Unico Regionale" della Regione Basilicata si procederà alla revisione contrattuale relativamente alle prestazioni professionali di cui all'Appendice GSI (*Gestione e Manutenzione dei Sistemi*) in quanto l'onere di talune attività gestionali relative ai sistemi non sarà più a carico dell'ASP bensì a carico del Data Center Unico Regionale. Tuttavia, al momento della stesura del presente Capitolato non sono note le modalità tecniche del trasferimento e le attività di gestione dei sistemi che residueranno in capo all'ASP.

Pertanto, ai fini della puntuale revisione contrattuale relativamente al servizio GSI, la C.A. dovrà specificatamente quantificare e valorizzare nell'Offerta Economica gli importi del quinquennio per le attività sistemistiche relative al servizio GSI - Gestione e Manutenzione dei Sistemi, in relazione a quanto previsto dallo specifico allegato, per le macro attività nello stesso indicate:

- Gestione delle prestazioni;
- Gestione della schedulazione;
- Gestione dei malfunzionamenti;
- Conduzione operativa sistemi;
- Verifiche periodiche obbligatorie.

In tale eventualità, la riduzione della prestazione e dei relativi canoni avrà come data di riferimento iniziale quella del giorno successivo alla data di conclusione del trasferimento del/dei sistema/i dal Data Center dell'ASP verso il Data Center Unico Regionale, accertata con specifico verbale redatto dal Direttore dell'Esecuzione Contrattuale.

14 CONTRATTO

La stipula del contratto avverrà a mezzo di atto pubblico amministrativo. La consegna dell'infrastruttura ed il conseguente avvio del servizio sarà effettuato entro 40 giorni lavorativi con sottoscrizione di apposito verbale di consegna.

Fanno parte integrante del contratto:



REGIONE BASILICATA

- il presente Capitolato;
- la documentazione inerente le caratteristiche tecniche del servizio;
- la delibera di aggiudicazione;
- l'offerta della C.A.;
- la cauzione definitiva e le polizze assicurative.

Le eventuali spese di copia, bolli e tutte le altre inerenti al contratto contemplato dal presente Capitolato sono a carico della C.A..

Il contratto verrà stipulato, con riferimento alla “tracciabilità dei flussi finanziari”, nel rispetto di quanto previsto dall’art. 3, comma 8, della Legge n. 136/2010.

15 PERIODO DI PROVA

La Stazione Appaltante effettuerà un congruo periodo di prova di durata pari a 6 (sei) mesi, decorrenti dalla data consegna dell’infrastruttura, al fine di effettuare le valutazioni di merito in relazione alla rispondenza del servizio alle prescrizioni di gara ed all’offerta aggiudicata e, in caso negativo, potrà dare luogo alla risoluzione unilaterale e motivata del contratto. In tale eventualità alla C.A. spetterà il solo corrispettivo del lavoro eseguito decurtato dell’importo di eventuali penali applicate, con esclusione di qualsiasi indennizzo o rimborso.

16 RISOLUZIONE CONTRATTUALE

Fermo quanto previsto nei precedenti articoli, l’Azienda si riserva la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto oggetto del presente Capitolato speciale, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 1456 c.c., nei seguenti casi:

- a) nel caso in cui sia stata pronunciata contro la C.A., ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, sentenza di fallimento;*
- b) nel caso in cui taluno dei componenti degli organi di amministrazione o il Direttore Tecnico della C.A. 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 dalla normativa antimafia;*
- c) nel caso in cui la C.A. perda i requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica attraverso la quale la medesima C.A. si è aggiudicata l’appalto;*
- d) in caso di frode, di grave negligenza e di violazione agli obblighi e alle condizioni contrattuali;*



REGIONE BASILICATA

- e) *in caso di cessione della C.A., di cessazione di attività, oppure nel caso di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della C.A.;*
- f) *nei casi di cessione o subappalto non autorizzati;*
- g) *nel caso di interruzione della fornitura non giustificata per fatto della C.A.;*
- h) *per motivi di interesse pubblico specificati nel relativo provvedimento;*
- i) *in caso di mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa, entro i termini prescritti dall'Azienda Sanitaria;*
- j) *in tutti gli altri casi espressamente previsti dalle norme vigenti.*

L'ASP ha facoltà di risolvere il contratto, trattenendo la cauzione definitiva quale indennizzo, mediante lettera raccomandata A.R. senza necessità di ulteriori adempimenti nei seguenti casi:

- a) *frode, manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione dell'attività;*
- b) *gravi e/o ripetute inadempienze agli obblighi contrattuali anche con riguardo ai tempi di esecuzione;*
- c) *inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e l'assicurazione obbligatoria del personale;*
- d) *sospensione o rallentamento dell'attività da parte dell'appaltatore senza giustificato motivo in modo da pregiudicare l'esecuzione regolare della fornitura de qua;*
- e) *subappalto non autorizzato;*
- f) *perdita da parte dell'appaltatore dei requisiti per l'esecuzione dell'attività quali il fallimento, l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità a contrattare con le Pubbliche Amministrazioni;*
- g) *in caso di accertamento di dichiarazioni mendaci del Legale Rappresentante in relazione all'inesistenza dei listini per elementi e/o materiali e/o prodotti oggetto dell'appalto;*
- h) *in caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 9 bis, della L. n. 136/2010 e ss.mm.ii.;*
- i) *in caso di annullamento del provvedimento di aggiudicazione della fornitura in oggetto;*
- j) *qualora il ritardo dall'adempimento determina un importo massimo della penale superiore al 10%;*

Qualora, entro i sette giorni dalla data di ricevimento della contestazione dell'inadempienza, la C.A. non abbia provveduto a sanare completamente la stessa, il contratto si riterrà risolto, salve tutte le azioni di rivalsa.



REGIONE BASILICATA

In caso di risoluzione del contratto per inadempienza della C.A., la ASP ha diritto ad incamerare il deposito cauzionale definitivo a titolo di penale e di affidare a terzi il contratto o la parte rimanente di questo in danno dell'aggiudicatario inadempiente.

L'ASP si riserva di agire nelle sedi e con i mezzi più opportuni e più idonei per ottenere il risarcimento integrale del danno qualora fosse di valore superiore all'entità della cauzione stessa.

L'affidamento a terzi viene notificato alla C.A. inadempiente con lettera raccomandata A.R. con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione della fornitura affidata e degli importi relativi.

Alla C.A. inadempiente sono addebitate le maggiori spese sostenute dall'Azienda Sanitaria rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate da eventuali crediti dell'aggiudicatario. Nel caso di minore spesa nulla compete all'aggiudicatario inadempiente.

L'esecuzione in danno non esimerà la C.A. dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione del rapporto contrattuale. Analoga procedura verrà seguita nel caso di disdetta anticipata del contratto da parte della C.A. senza giustificato motivo o giusta causa.

17 RISARCIMENTO DANNI ED ESONERO DA RESPONSABILITÀ

L'ASP non assume alcuna responsabilità per danni eventualmente cagionati ai dipendenti della C.A. e a persone terze per infortuni che possano verificarsi in dipendenza della fornitura appaltata, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La C.A. è ritenuta responsabile civilmente e penalmente di qualunque fatto doloso o colposo causato dal proprio personale che cagioni danni a terzi o a cose di terzi, impegnandosi al relativo risarcimento.

L'appaltatore si assume, inoltre, tutte le responsabilità civili e penali previste dalle vigenti disposizioni normative in relazione alle prestazioni erogate, sollevando da qualsiasi responsabilità sia l'Amministrazione che il personale dipendente.

L'esecuzione del contratto s'intende subordinata all'osservanza delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni che s'intendono, a tutti gli effetti, parte integrante del contratto medesimo.

A tale scopo la C.A. fornirà all'ASP ogni documentazione relativa alla tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro previsti dalla vigente normativa.

18 SCIOPERO ED ALTRE INTERRUZIONI DELLA FORNITURA

La Fornitura oggetto del contratto rappresenta una Fornitura di "pubblica utilità", pertanto, la C.A. per nessuna ragione può non eseguirla in tutto o in parte. Qualora ciò si verificasse, l'ASP può procedere alla risoluzione del contratto in danno della stessa.

L'interruzione ingiustificata della Fornitura comporta responsabilità penale in capo alla C.A., ai sensi dell'art. 355 del Codice Penale, ed è qualificata come possibile causa di risoluzione



REGIONE BASILICATA

contrattuale in danno alla C.A. medesima. Le mancate prestazioni contrattuali sono, quindi, quantificate dall'ASP, che provvede alla conseguente rideterminazione del primo importo in scadenza.

19 CAUZIONE DEFINITIVA

La C.A. è tenuta a costituire una cauzione definitiva, calcolata in conformità a quanto statuito dall'articolo 103, del Decreto Legislativo n. 50 del 2016 e s.m.i. e presentata secondo le modalità nello stesso articolo previste.

La cauzione definitiva è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e dell'eventuale risarcimento di danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni medesime.

20 CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

E' vietata la cessione del Contratto, fatto salvo quanto statuito dall'art. 106, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

E' ammesso il subappalto nella misura e secondo le modalità previste dall'art. 105, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.. Il concorrente che intende ricorrervi deve indicare in sede di offerta la parte dell'appalto che intende subappaltare a terzi.

E' vietato alla C.A. cedere o affidare in subappalto senza l'autorizzazione dell'Azienda l'esecuzione di tutte o di parte delle prestazioni oggetto del contratto di cui al presente Capitolato speciale.

La cessione del contratto ed il subappalto non autorizzati comportano la risoluzione del contratto, determinando il diritto dell'Azienda ad effettuare l'esecuzione in danno, con incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

La C.A. resterà ugualmente il solo ed unico responsabile dei lavori subappaltati.

21 CESSAZIONE DEL SERVIZIO – ATTIVITA' DI FINE CONTRATTO

La C.A., al termine del contratto, dovrà riconsegnare l'infrastruttura funzionante e debitamente documentata. Al termine delle operazioni sarà svincolato il deposito cauzionale presentato dalla C.A. a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali.

La C.A., inoltre, dovrà garantire tutto quanto risulti necessario perché, alla scadenza del contratto, un nuovo Fornitore possa ad esso, eventualmente, subentrare nell'erogazione di tutti i servizi oggetto del presente Capitolato. Al fine la C.A. dovrà:

- Produrre e consegnare prima di tre mesi dalla scadenza del contratto, un piano di subentro contenente tutte le informazioni necessarie per consentire ad altra C.A. di erogare i servizi oggetto del presente appalto;
- Fornire, negli ultimi 3 mesi di contratto (periodo di trasferimento) e su richiesta dell'Azienda, tutto il supporto e la collaborazione necessaria alla C.A. subentrante.



REGIONE BASILICATA

22 OSSERVANZA DI LEGGI DECRETI E REGOLAMENTI

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si rinvia alle norme ed alle Leggi di carattere generale e al Decreto Legislativo 50/2016 e ss.mm.ii.

Inoltre la C.A. per la natura stessa dei servizi che è chiamato a gestire è tenuto agli adempimenti ai sensi del GDPR e a tale scopo sarà nominato responsabile del trattamento dei dati personali trattati nell'espletamento delle prestazioni contrattuali. L'aggiudicatario sarà comunque ed in ogni caso responsabile:

- Della sicurezza dei dati trattati e della loro integrità e disponibilità, ai sensi e per gli effetti della normativa citata;
- Dell'adozione, da parte del proprio personale, di tutte le precauzioni previste;
- A non diffondere i dati trattati durante le normali operazioni di propria competenza ed a vigilare affinché, nemmeno fortuitamente, questi possano venire a conoscenza di terzi non autorizzati.

La C.A. è ritenuta garante della buona esecuzione delle prestazioni effettuate. Eventuali difetti o anomalie di funzionamento conseguenti a imperfetta esecuzione delle prestazioni in questione comportano l'obbligo da parte della C.A. di provvedere con mezzi propri alla rimessa in efficienza dei sistemi oggetto dei servizi stessi.

La responsabilità della C.A. si intende in ogni caso limitata a quanto attinente alle prestazioni di cui al presente Capitolato.

A garanzia dei danni che per sua colpa la C.A. dovesse causare a terzi o alla stazione appaltante, essa dovrà stipulare polizza assicurativa, presso compagnia di primaria importanza nel settore, con un massimale unico e specifico per le prestazioni oggetto dell'appalto, non inferiore a € 1'000'000,00 (un milione/00); tale polizza dovrà essere esibita all'atto della stipula del contratto.

Costituisce inoltre onere per la C.A., da ritenersi compreso nel corrispettivo dell'appalto, l'accensione di un'assicurazione che copra il danno per l'Azienda nel caso di danneggiamento o perdita di informazioni ed infrastrutture informatiche durante l'esecuzione dei servizi, con un massimale pari € 2'000'000,00 (duemilioni/00).

Le polizze sopra descritte devono portare la dichiarazione di vincolo a favore dell'Azienda e devono coprire l'intero periodo dell'appalto proroghe comprese.

La C.A., in conformità al GDPR dovrà sottoscrivere apposito contratto finalizzato:

- a mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne l'uso di tutti i documenti, disegni, informazioni, di cui nel corso del contratto dovesse venire in possesso o a conoscenza;
- non pubblicare articoli su quanto fosse venuta a conoscenza in attuazione dell'appalto;
- ad effettuare solo i trattamenti cui è abilitato.



REGIONE BASILICATA

23 FORO COMPETENTE

Per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere relativamente all'esecuzione dei contratti di fornitura sottoscritti, sarà competente il Foro ove ha Sede legale l'Azienda committente, con esclusione espressa della competenza arbitrale.

24 NORMA DI RINVIO

Per quanto non previsto specificatamente nella documentazione di gara, si fa riferimento alle disposizioni legislative per tempo vigenti.