



PROVINCIA di BENEVENTO

**Settore Servizi di Staff e Supporto – Transizione al Digitale
Servizio Raccolta ed Elaborazione Dati - CED - Informatizzazione e
Trasparenza - Transizione al Digitale**

**PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL' ART. 71 D.LGS
36/2023 PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE E ASSISTENZA INFORMATICA**

CAPITOLATO TECNICO

Indice

1. Premessa.....	4
2. Sintesi della attività richieste.....	4
3. Clausola Prestazionale Generale.....	5
4. Servizio di presidio.....	5
4.1 Modalità di esecuzione del servizio.....	5
4.1.1 Clausola sociale.....	6
4.2 Postazioni di lavoro.....	6
4.3 Gestione e manutenzione hardware e software.....	6
4.4 Gestione aule multimediali e sale conferenze.....	8
4.5 Assistenza operativa agli utenti.....	8
4.6 Gestione e conduzione della Server Farm.....	9
4.7 Gestione delle reti locali.....	9
4.8 Gestione della rete VPN metropolitana.....	10
4.9 Gestione della sicurezza perimetrale.....	10
4.10 Gestione dei servizi di rete.....	10
4.10.1 Sistema centralizzato di autenticazione ed autorizzazione degli utenti.....	10
4.10.2 Portale istituzionale e siti tematici.....	10
4.10.3 Sistema di posta elettronica.....	10
4.10.4 Server OpenVPN.....	11
5. Interventi evolutivi.....	11
5.1 Migrazione al Cloud.....	11
5.2 Potenziamento del portale istituzionale.....	11
5.3 Tuning dei firewall e riconfigurazione delle rotte statiche.....	12
5.4 Cambio credenziali di accesso.....	12
6. Proroghe/rimodulazioni delle attività.....	12
7. Inventario dei sistemi ICT e del patrimonio digitale dell'Ente, documentazione.....	12
8. Interventi integrativi e specialistici.....	13
9. Referenti.....	14
10. Coordinamento con fornitori e partner esterni.....	14
11. Sede e strumenti di lavoro.....	15

12. Consegna dei servizi.....	15
13. Opzione di Proroga.....	15
14. Tracking delle attività.....	15
15. Tutela della privacy.....	16
16. Obblighi in materia di anticorruzione e trasparenza.....	16
17. Obblighi in materia di sicurezza sul lavoro.....	17
18. Sanzioni.....	17

1. Premessa

I sistemi informatici della Provincia di Benevento sono costituiti da:

- circa 150 Postazioni di Lavoro individuale (PdL) assegnate ai dipendenti dell'Ente e costituite da PC, Monitor e periferiche varie, connesse direttamente o condivise in rete, collocate presso le diverse sedi dell'Ente tutte all'interno del Comune di Benevento:
 - Piazza Castello n.1 – Rocca dei Rettori;
 - Largo Giosue' Carducci n.1;
 - Corso Garibaldi 47 (Biblioteca Provinciale);
 - Piazza Matteotti (Museo del Sannio);
- circa 30 PC portatili assegnati ai dipendenti dell'Ente a supporto dello SmartWorking;
- Server Farm collocata nella sede di Largo Giosue' carducci n. 1;
- rete VPN metropolitana realizzata con collegamenti SPC;
- sistemi di sicurezza perimetrale (Cluster Active/Passive n. 2 Sophos XGS3100);
- switch di rete managed ed unmanaged;
- sistemi operativi Microsoft Windows client/server e Linux (varie distribuzioni);
- software applicativo di tipo trasversale (Microsoft Office/Libreoffice, antivirus, etc.) e di tipo specialistico/verticale (Autocad, Primus, etc.);
- software di backoffice in esecuzione su macchine della server farm, ivi compresi software per l'erogazione di servizi di rete (WEB server, application server, mail server, etc.);
- software di backoffice in esecuzione presso terzi (Cloud SaaS);
- il patrimonio digitale dell'Ente costituito da archivi e banche dati.

Suddetti sistemi sono gestiti dal Servizio "Raccolta ed Elaborazione Dati - CED - Informatizzazione e Trasparenza - Transizione al Digitale", di seguito indicato come "CED", in capo al Settore "Servizi di Staff e Supporto - Transizione al Digitale". Al servizio afferiscono due unità di personale con profilo informatico, già impegnate in numerose attività amministrative e tecnico-operative risultando quindi insufficienti per garantire la gestione completa dei sistemi informatici e soddisfare le richieste di assistenza da parte degli utenti. Tali attività vengono pertanto delegate a soggetti terzi e sono oggetto del presente capitolato tecnico.

2. Sintesi della attività richieste

L'aggiudicatario fornirà il servizio di supporto, assistenza e manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei sistemi e dei servizi informatici dell'Ente che si riassume in:

1. servizio di presidio:

- a) presenza continua dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00, in sede per 24 mesi, di una unità di personale di profilo System/Network Administrator per la gestione/manutenzione/evoluzione ed aggiornamento di base dei sistemi informatici e per il supporto all'utenza. In caso di assenza per ferie, malattia o altra causa l'aggiudicatario invia persona sostitutiva
 - b) interventi di carattere sistemistico avanzato svolti da ulteriori unità di personale anche in modalità remota per l'aggiornamento e l'evoluzione degli hypervisors, dei sistemi operativi, dei sistemi di orchestrazione dei containers, degli apparati di rete, dei software applicativi di backoffice ed il miglioramento dei servizi sia "on-premise" che in "cloud";
- 2. interventi evolutivi specifici previsti da questo capitolato tecnico;
 - 3. aggiornamento dell' inventario del patrimonio digitale dell'Ente e del manuale delle procedure informatiche, rendicontazione periodica sullo stato dei sistemi informatici dell'Ente;
 - 4. servizi integrativi e specialistici: interventi aggiuntivi in estensione a quanto richiesto da questo capitolato su richiesta dell'Ente a patti e condizioni predeterminati.

3. Clausola Prestazionale Generale

L'aggiudicatario dovrà svolgere tutte le attività previste nel presente capitolato tecnico con cura e diligenza, ponendosi nei confronti dell'Ente quale partner delegato alla conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi informatici e di rete nonché dei servizi da essi erogati. Le attività dovranno essere svolte, in modo soprattutto proattivo, con un elevato livello di autonomia e responsabilità, nel rispetto delle direttive impartite dall'Ente e con lo scopo di favorire la risoluzione di problemi ordinari e straordinari di tipo informatico al fine di supportare in modo efficace ed efficiente le attività tecnico/amministrative dell'Ente. L'aggiudicatario svolgerà ogni attività, anche se non prevista espressamente dal seguente capitolato, con l'esclusione di quelle oggettivamente onerose e complesse, al fine di garantire il corretto, continuo, sicuro, ergonomico e moderno funzionamento dei sistemi informatici e telematici dell'Ente nonché l'operatività dei dipendenti ed il rispetto tempestivo di adempimenti normativi e scadenze amministrative.

Il mancato rispetto di tale clausola prestazionale generale potrà essere impugnato dall'Ente per l'applicazione di sanzioni economiche e nei casi più gravi per la rescissione dal contratto con addebito.

4. Servizio di presidio

4.1 Modalità di esecuzione del servizio

L'aggiudicatario fornisce un'unità di personale con profilo di System/Network Administrator che presterà servizio presso l'Ente, in presenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00 per la durata di mesi 24.

In caso di assenza, per ferie, malattia o altra causa, l'aggiudicatario invierà persona sostitutiva con analoga competenza ed esperienza.

4.1.1 Clausola sociale

L'aggiudicatario, riassorbe e rialloca, per il servizio di presidio, l'unità di personale già designata nell'ambito del precedente analogo appalto di servizio al fine di preservarne la stabilità occupazionale e garantire altresì all'Ente la continuità, l'efficacia e l'efficienza del servizio.

4.2 Postazioni di lavoro

Le postazioni di lavoro nell'Ente sono circa 150. Costituite da hardware eterogeneo, sono dotate di sistema operativo Microsoft Windows (7/10/11). Le PdL sono configurate all'interno di un dominio Microsoft per consentirne una gestione più integrata ed applicare group policy centralizzate. Sono dotate di periferiche aggiuntive a seconda delle specifiche esigenze (stampanti e scanner collegati direttamente o condivise in rete, stampanti etichettatrici di protocollo, macchine affrancatrici, lettori di smartcard, webcam, etc.). Alle suddette PDL si affiancano circa 30 PC portatili, forniti al personale nell'ambito dell'emergenza da Covid 19 a supporto dello smartworking.

L'aggiudicatario dovrà svolgere, di proprio impulso o su richiesta dei responsabili di servizio, ovvero su segnalazione degli specifici utenti, tutte le attività necessarie ad assicurare il corretto e continuo funzionamento delle postazioni di lavoro, delle relative periferiche e la loro connessione in rete al fine di garantire agli utenti di svolgere in modo corretto, sicuro, moderno ed ergonomico il proprio lavoro attraverso gli strumenti informatici. L'aggiudicatario inoltre dovrà porre in essere tutte le attività necessarie per classificare, censire e monitorare le postazioni di lavoro utilizzando strumenti tecnologici e/o banche dati che consentano di estrarre report di varia natura, eventualmente anche potenziando il sistema attualmente in uso denominato "OCSInventory".

4.3 Gestione e manutenzione hardware e software

Per gestione e manutenzione dell'asset hardware delle postazioni di lavoro si intende la movimentazione, il disimballaggio, l'installazione, la configurazione, l'interconnessione, la sostituzione, la dismissione, la risoluzione di problemi di primo livello, etc. delle postazioni di lavoro e delle relative periferiche. Tali attività dovranno essere espletate su richiesta dei Responsabili di Servizio in modo tempestivo ed accurato in numero illimitato. L'aggiudicatario provvederà con propri mezzi ed a proprie spese agli spostamenti tra le varie sedi della Provincia di Benevento ovvero presso le sedi oggetto di specifici progetti nell'ambito del territorio provinciale. L'hardware di nuova installazione o di ricambio sarà fornito dalla Provincia di Benevento. Interventi di manutenzione specialistici saranno espletati da terzi nell'ambito di appalti specifici.

Per gestione e manutenzione dell'asset software delle postazioni di lavoro si intende l'installazione e l'aggiornamento dei sistemi operativi, l'installazione e la configurazione di

driver e software di controllo delle periferiche, l'installazione di software di produzione personale (suite MicroSoft Office, LibreOffice,...) e di programmi specifici (AutoCad, PhotoShop, GIMP, programmi di calcolo computometrico, software gestionali di varia natura e o di interconnessione a servizi esterni, etc.), l'installazione e l'aggiornamento di software antivirus. Le licenze software saranno fornite dalla Provincia di Benevento.

Esempi di attività (a titolo indicativo e non esaustivo):

1. il responsabile del servizio comunica all'Aggiudicatario la necessità di sostituire la postazione di lavoro di un dipendente presso una sede distaccata dell'Ente e lo informa sulle modalità di prelievo del personal computer, del monitor e delle periferiche dal magazzino dell'Ente. L'aggiudicatario contatta l'utente interessato per stabilire modalità e tempi dell'intervento, preleva l'hardware, lo trasporta presso la sede designata e provvede alla sua collocazione, installazione, connessione delle periferiche dirette e di rete. Provvede all'installazione dell'Antivirus, dei browser Firefox e Chrome, della suite LibreOffice, del software per l'apposizione della firma digitale, del software aggiuntivo per l'utilizzo e/o l'accesso a specifici servizi (VPN, Java, etc.), di ulteriore software aggiuntivo (convertitori di documenti, plugin per la compatibilità tra diverse versioni delle suite Office, stampanti virtuali, nextcloud client, software per l'assistenza remota, etc.). L'aggiudicatario procede quindi alla migrazione dei dati dalla vecchia PDL alla nuova, alla riconfigurazione delle caselle email/PEC, alla riconfigurazione di eventuali certificati client SSL, etc., istruendo l'utente sugli aggiornamenti operati e consentendo pertanto allo stesso di poter svolgere i propri compiti senza disservizi;
2. il responsabile del servizio comunica all'Aggiudicatario la necessità di espandere la memoria RAM di una specifica PDL e consegna allo stesso i moduli. L'aggiudicatario, sentito l'utente assegnatario della postazione, si reca presso la sua sede ed installa la RAM aggiuntiva;
3. un utente segnala che la propria PDL non si avvia o che una periferica ha smesso di operare correttamente, l'Aggiudicatario verifica l'entità del guasto da remoto e se necessario, effettuando un sopralluogo, risolve eventualmente il guasto o comunica ai responsabili del Servizio la necessità di sostituzione di elementi hardware ed attende nuove indicazioni;
4. un intero ufficio viene trasferito da una sede all'altra dell'Ente, l'Aggiudicatario si accorda con i responsabili di servizio e con gli utenti sulle modalità e sui tempi con cui provvederà a movimentare, reinstallare e riconfigurare tutte le postazioni di lavoro e le periferiche presso la nuova sede di lavoro;
5. si rileva che un certo numero di postazioni di lavoro è affetto da malware, l'Aggiudicatario provvede alla rimozione ed alla messa in sicurezza effettuando eventualmente una reinstallazione del sistema operativo e del software oltre ad una copia/ripristino dei dati;
6. Il responsabile del Servizio informa l'aggiudicatario del cambio del software antivirus. L'aggiudicatario provvede quindi alla sostituzione del software su tutte le postazioni di

lavoro dell'Ente, preferibilmente tramite un processo automatizzato o, in caso di difficoltà, intervenendo manualmente su ciascuna postazione.

4.4 Gestione aule multimediali e sale conferenze

L'aggiudicatario dovrà assicurare il corretto funzionamento delle aule multimediali e le sale conferenze dell'Ente, effettuando sopralluoghi in prossimità degli eventi segnalati dai Responsabili di Servizio e verificando l'operatività degli impianti audio (mixer, amplificatori, altoparlanti, etc.), video (proiettori, switch, etc.), di rete (eventuali Wireless Access Point da installare/configurare in base alle necessità) nonché dei software necessari per la condivisione del desktop e di quelli aggiuntivi necessari per trattare il tema specifico dell'evento.

L'aggiudicatario, laddove richiesto, presiede gli eventi per fornire supporto tecnico.

4.5 Assistenza operativa agli utenti

L'aggiudicatario dovrà assistere operativamente gli utenti nell'utilizzo dell'hardware e del software fornendo l'aiuto necessario da remoto o presso la sede dell'utente. Su richiesta dei responsabili di servizio provvederà ad effettuare brevi sessioni formative sull'utilizzo sia del software sia dei servizi esterni. L'aggiudicatario fornirà assistenza anche per l'espletamento di specifici adempimenti normativi quali la registrazione a piattaforme online, la compilazione di questionari, etc.

Esempio di attività (a titolo indicativo e non esaustivo):

1. un utente segnala che un documento viene aperto e visualizzato in modo non corretto nella propria suite office, l'Aggiudicatario verifica la versione del software utilizzato, pianifica eventualmente un aggiornamento, provvede alla conversione del documento in un formato più gestibile;
2. un utente segnala la necessità di effettuare una pubblicazione all'albo pretorio con allegati di grosse dimensioni, l'Aggiudicatario trova una soluzione per recuperare i file e pubblicarli sul sito eventualmente predisponendo un'apposita area di storage accessibile tramite opportuni link HTML;
3. un utente segnala di dover registrare il proprio profilo su servizio web di altra pubblica amministrazione, compilando un questionario online, scaricando un modulo, firmandolo digitalmente ed inviandolo via PEC, l'Aggiudicatario assiste l'utente nelle varie fasi dell'adempimento;
4. il Responsabile del Servizio Contratti segnala all'Aggiudicatario data e luogo per la stipula dei contratti con sottoscrizione digitale e richiede l'assistenza del personale di presidio CED, l'aggiudicatario organizza anticipatamente le proprie attività in base alle priorità ed alle urgenze segnalate ed assicura la propria presenza per il supporto richiesto;
5. il responsabile dell'Ufficio stampa richiede supporto per la pubblicazione sul portale istituzionale e sul canale youtube dell'Ente di una videointervista. L'aggiudicatario verifica il funzionamento della videocamera, presiede la video intervista, fornisce

supporto per l'elaborazione ed il montaggio del video ed il suo caricamento su YouTube, sul portale istituzionale e sui Social Network;

6. il responsabile dell'Ufficio stampa richiede supporto per la trasmissione in streaming di un evento, l'aggiudicatario predispone il sistema di trasmissione (video camera più sistema di acquisizione, streaming, etc.), di pubblicazione sul portale e/o sui Social Network e fornisce il supporto necessario durante la trasmissione;
7. i responsabili di servizio inviano all'aggiudicatario testi e file multimediali per pubblicizzare un evento, l'aggiudicatario predispone una pagina web sul portale istituzionale e lo inserisce nel calendario del sito, provvedendo a creare l'evento anche sui Social Network.

4.6 Gestione e conduzione della Server Farm

La maggior parte dei sistemi di backoffice dell'Ente sono in esecuzione presso la server farm della sede di Largo Carducci n.1. L'hardware è costituito da 11 server fisici su cui sono in esecuzione circa 60 macchine virtuali. Lo storage è in parte locale ai diversi server, in parte allocato su SAN iSCSI o NFS/CIFS. Gli hypervisor sono di tipo eterogeneo (VMWare ESXi, Linux KVM, XEN, etc.). Gran parte dei servizi è implementata attraverso la tecnologia "docker" o "kuberntes".

L'aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi erogati, ponendo in atto tutte le attività indispensabili per prevenire/risolvere guasti o fronteggiare eventi di altra natura che possano in qualsiasi modo pregiudicare lo svolgimento delle attività amministrative e di comunicazione dell'Ente. La server farm dovrà essere monitorata riguardo alle condizioni ambientali, alla continua erogazione di energia elettrica, al corretto funzionamento degli UPS.

L'aggiudicatario provvederà al monitoraggio continuo dei sistemi server e degli apparati attivi di rete attraverso le interfacce di remote management (ILO, DRAC, etc.) ed accedendo periodicamente alla sala server e provvederà alla risoluzione di guasti di primo livello.

L'aggiudicatario provvederà all'installazione/reinstallazione/aggiornamento degli hypervisors (VMWare, kvm, etc.), dei sistemi operativi di server e macchine virtuali e delle immagini docker curando opportunamente i migration "path" per assicurare la disponibilità di dati e servizi.

Ogni aggiornamento dovrà essere prima verificato su un ambiente di test per eliminare il piu' possibile rischi di perdita di dati o di altri disservizi.

L'aggiudicatario provvederà ad effettuare copie di backup attraverso le possibilità di snapshot/clone dei moduli di storage della SAN e la materializzazione su NAS QNAP ed altri supporti magnetici, nonché su sistemi di archiviazione remoti.

4.7 Gestione delle reti locali

L'aggiudicatario provvede alla gestione delle reti LAN nelle diverse sedi dell'Ente, installando, sostituendo, configurando, mantenendo e monitorando gli apparati attivi di rete, ivi compresi i telefoni VOIP, gli hotspot WiFi ed il centralino telefonico, curando il piano di indirizzamento, la suddivisione delle VLAN e configurando la rete delle postazioni di lavoro,

delle stampanti e di qualsiasi altro sistema (IPCam, apparati marcatempo, etc.). In generale l'aggiudicatario pone in essere qualsiasi attività preventiva/risolutiva necessaria ad assicurare il continuo, corretto e sicuro funzionamento delle reti locali.

4.8 Gestione della rete VPN metropolitana

L'aggiudicatario monitora il corretto funzionamento della rete VPN metropolitana dell'Ente, risolvendo i problemi di primo livello ed interfacciandosi con i fornitori di connettività per la risoluzione di altre anomalie.

4.9 Gestione della sicurezza perimetrale

L'aggiudicatario gestirà esclusivamente su richiesta del Responsabile del Servizio Raccolta ed Elaborazione Dati - Digitalizzazione, i sistemi firewall dell'Ente ed il sistema antivirus/antispam email gateway curandone gli aggiornamenti, i profili di navigazione web, configurazioni NAT/DMZ, routing, black/white lists, data leak prevention, etc. L'aggiudicatario accederà periodicamente alla dashboard degli apparati per verificare anomalie riguardo alla quantità ed il tipo di traffico di rete in ingresso/uscita.

4.10 Gestione dei servizi di rete

4.10.1 Sistema centralizzato di autenticazione ed autorizzazione degli utenti

L'aggiudicatario dovrà gestire il servizio di directory dell'Ente, basato su OpenLDAP, curando l'inserimento, la modifica e la cancellazione delle "entries" (persone, organizzazione, gruppi, etc.), dovrà curare inoltre, il sistema centralizzato di autenticazione (Keycloak) gestendone anche gli aggiornamenti evolutivi/adequativi in modo tempestivo e compatibile con le policy di rilascio di fix per la sicurezza.

4.10.2 Portale istituzionale e siti tematici

L'aggiudicatario dovrà gestire i sistemi WEB dell'Ente, curandone gli aggiornamenti, l'installazione di nuovi moduli, il monitoraggio degli accessi, il caricamento dei contenuti, la profilatura degli utenti, etc..

4.10.3 Sistema di posta elettronica

L'aggiudicatario dovrà gestire il sistema di posta elettronica dell'Ente, realizzato in ambiente distribuito attraverso il sistema OpenSource Cyrus Murder, l'MTA postfix ed il webclient RoundCube garantendone il continuo funzionamento. L'aggiudicatario dovrà gestire il sistema di antimalware/antispam "LibraESVA" verificando l'efficacia dei filtri al fine di evitare che l'MTA della Provincia di Benevento venga inserito nelle liste RBL, provocando di fatto, l'impossibilità dell'Ente nel comunicare all'esterno attraverso la posta elettronica. Il servizio include anche la gestione delle mailing list attraverso il software OpenSource "mailman" ed il sistema di gestione sondaggi implementato con il software "LimeSurvey".

4.10.4 Server OpenVPN

L'aggiudicatario dovrà gestire i server OpenVPN curandone gli aggiornamenti, la profilazione degli utenti, la configurazione degli accessi distinta per zone firewall/vlan, l'installazione e la configurazione dei client, anche su hardware personale.

5. Interventi evolutivi

5.1 Migrazione al Cloud

La Provincia di Benevento, completerà la migrazione al Cloud, come previsto dalla normativa vigente, entro giugno 2026 implementando quanto programmato nel "Piano di migrazione al cloud" dell'Ente.

Il piano prevede, in sintesi:

1. la sostituzione del protocollo informatico, attualmente "on premise" con analoga piattaforma in SaaS e la migrazione di documenti e metadati;
2. la dismissione dei sistemi di posta elettronica e di condivisione di documenti e l'attivazione della piattaforma Microsoft 365 con gestione dei client tramite le tecnologie "Entra" ed "Intune";
3. la migrazione in IaaS dei restanti servizi.

Le attività di migrazione previste ai punti 1 e 2 saranno effettuate nell'ambito di appalti specifici.

Le attività previste al punto 3 saranno effettuate dall'aggiudicatario e dal personale del CED in modalità lift & shift.

L'aggiudicatario collabora e supporta in ogni caso anche le attività previste ai punti 1 e 2.

All'attivazione e consegna della piattaforma Microsoft 365, la gestione successiva del "tenant", le operazioni di join dei client, l'applicazione delle policy attraverso "Entra" ed "Intune" si intende sostitutiva della gestione del dominio, dei sistemi di posta elettronica e di ogni altro servizio dismesso.

La Provincia di Benevento si riserva la futura possibilità, anche durante l'esecuzione del contratto relativo a questo appalto, di migrare i servizi IaaS così come previsti nel piano di migrazione ad una soluzione CaaS basata su tecnologia "kubernetes". In tal caso l'aggiudicatario dovrà essere in grado di mantenere tale tipo di architettura, fermo restando l'iniziale supporto esterno di servizi di consulenza dedicati alla migrazione verso tale soluzione.

5.2 Potenziamento del portale istituzionale

La Provincia di Benevento gestisce in autonomia il proprio portale istituzionale, basato sul CMS open source "Drupal". Nell'ambito degli aggiornamenti previsti dalla precedente analogata gara d'appalto, è in corso un processo di migrazione del CMS dalla versione 7 alla 10, con consegna e attivazione programmate per dicembre 2024.

L'aggiudicatario, entro i sei mesi successivi dovrà implementare ulteriori miglioramenti al portale istituzionale, con particolare riferimento alla piena conformità riguardo ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente e dalle linee guida AGID. L'aggiudicatario si occuperà, inoltre, di formare il personale dell'Ente responsabile dell'inserimento dei contenuti, istruendoli sulle pratiche corrette per assicurare il rispetto di tali requisiti. Questa attività comprenderà la produzione della relativa documentazione e l'organizzazione di una giornata informativa in presenza.

5.3 Tuning dei firewall e riconfigurazione delle rotte statiche

I sistemi firewall dell'Ente hanno subito diverse riconfigurazioni necessarie a causa del cambio del fornitore di connettività IP e della sostituzione con nuovi modelli in modalità cluster active/passive. Durante queste fasi, per ragioni tecniche e operative, sono rimasti attivi alcuni dispositivi di rete, le relative rotte statiche e le regole firewall, che ora necessitano di un controllo e una bonifica accurati.

L'aggiudicatario, coordinandosi con il fornitore di connettività e il fornitore del servizio di manutenzione del centralino telefonico, si occuperà dell'eliminazione delle rotte statiche, della dismissione dei relativi dispositivi e della razionalizzazione delle regole firewall.

5.4 Cambio credenziali di accesso

L'aggiudicatario, entro 3 mesi dalla consegna dei lavori dovrà aggiornare le password di amministrazione di tutti i sistemi/servizi ed implementare un servizio che ne consenta la condivisione in sicurezza ed in concorrenza tra il personale autorizzato. Saranno preferite soluzioni software OpenSource.

6. Proroghe/rimodulazioni delle attività

Qualora si dovessero presentare elementi che possono rallentare, impedire o pregiudicare l'esecuzione o la riuscita delle suddette attività la Provincia può concedere una proroga ai termini di consegna e/o modulare le condizioni contrattuali con attività alternative che richiedono un carico di lavoro equivalente ai sensi dall'art.9 del D.Lgs 36/2023.

7. Inventario dei sistemi ICT e del patrimonio digitale dell'Ente, documentazione

L'aggiudicatario entro tre mesi dall'avvio delle attività aggiorna l'inventario costituito da:

- postazioni di lavoro e principali metadati (assegnatario, marca, modello, spazio disco, ram, monitor, periferiche, sistema operativo, credenziali varie, indirizzi ip, etc.) da caricarsi manualmente o attraverso sistema di telerivelazione (attualmente in esercizio OCSInventory);

- sistemi server e principali metadati, ivi compresi software per l'erogazione dei servizi;
- switch ed altri tipi di apparati di rete;
- configurazione del firewall e del sistema antivirus/antispam LibraESVA con relazione descrittiva;
- tipologia, descrizione e dimensionamento delle diverse banche dati;
- elenco procedure informatiche, software specialistico, servizi cloud esterni, etc.

L'inventario potrà essere creato con l'ausilio di tecnologie software, senza oneri aggiuntivi per l'Ente, che consentano l'aggiornamento, la consultazione, l'interrogazione e la creazione di reportistica flessibile.

L'aggiudicatario aggiornerà costantemente due siti WiKi dell'Ente:

- sito WiKi interno al servizio Raccolta ed Elaborazione dati contenente la documentazione sulle procedure informatiche a carattere sistemistico;
- sito WiKi interno riservato ai dipendenti dell'Ente con la documentazione utente per l'utilizzo dei sistemi informatici.

L'aggiudicatario, inoltre, dovrà produrre, ogni quattro mesi, una relazione in cui saranno:

- rendicontate le macro attività svolte nel quadrimestre precedente;
- indicate le attività da svolgere nel quadrimestre successivo;
- evidenziate criticità dei sistemi ICT in materia di sicurezza informatica e funzionalità.

8. Interventi integrativi e specialistici

L'aggiudicatario si impegna a fornire ulteriori servizi specialistici, eseguiti da personale altamente specializzato, diverso da quello assegnato al Presidio, dotato delle opportune certificazioni, su richiesta del Responsabile del Servizio Raccolta ed Elaborazione Dati - Digitalizzazione per interventi di tipo infrastrutturale, sistemistico e per lo sviluppo di software (con particolare riferimento a procedure di estrazione dati, moduli CMS, temi, etc.), ovvero per attività di presidio che dovessero risultare particolarmente ed oggettivamente onerose.

I costi per tali servizi saranno remunerati distintamente rispetto a quanto previsto per il servizio di presidio per un ammontare massimo del 20% dell'importo contrattuale applicando le tariffe orarie desunte dei rispettivi CCNL in cui il personale addetto è inquadrato.

Gli interventi specialistici ed integrativi dovranno essere formalmente richiesti dal Responsabile del Servizio ed autorizzati dal Dirigente competente.

Esempi di interventi specialistici/consulenze (a titolo indicativo e non esaustivo):

- sviluppo di temi responsive o moduli specifici per il portale istituzionale o altri siti web della Provincia;
- sviluppo di servizi per l'evoluzione delle piattaforme GIS/WEBGIS dell'Ente;
- progettista di reti e cablaggi;

- servizi di training/fine tuning di modelli AI
- etc.

Esempi di attività integrative (a titolo indicativo e non esaustivo):

- assistenza di massa e/o training on the job per l'avvio di un nuovo software/servizio;
- seminari informativi specializzati;
- interventi di massa da effettuare su tutte le postazioni di lavoro dell'Ente non eseguibili da remoto o per cui è necessario risolvere in tempi ristretti;
- estrazione e riclassificazione di dati su documenti cartacei, in generale attività di data entry;

Per le attività suddette i responsabili del servizio si riservano il diritto di verificare le competenze del personale e la congruità delle ore necessarie che l'Aggiudicatario individuerà richiedendone eventualmente la rettifica.

9. Referenti

L'aggiudicatario dovrà nominare e comunicare alla Provincia di Benevento un responsabile di progetto, diverso dall'unità di personale fornita in presenza per il servizio di presidio, che abbia un ruolo interno ed un livello di autonomia tali da consentirgli una rapida ed efficace allocazione delle attività al personale specializzato incaricato degli interventi sistemistici avanzati.

L'aggiudicatario riceve le direttive sulle attività da svolgere dal Responsabile del Servizio Raccolta ed Elaborazione Dati - Digitalizzazione.

L'aggiudicatario, con particolare riferimento all'unità di personale di presidio, si impegna a garantire la costante raggiungibilità telefonica e telematica (PEC, email, Telegram, WhatsApp...). L'impossibilità di stabilire le necessarie e tempestive comunicazioni per ricevere direttive operative o il riordino delle priorità delle attività da svolgere sarà considerata una violazione alla clausola generale prestazionale ed è soggetta a sanzione.

10. Coordinamento con fornitori e partner esterni

L'aggiudicatario assume il ruolo di interfaccia tecnica con altri fornitori di beni e servizi ICT dell'Ente, curando la risoluzione di problematiche, segnalazioni, richieste di interventi evolutivi, accreditamenti, etc. (es. fornitori di connettività IP su cavo/wireless, servizi cloud di backoffice, fornitori di beni e servizi specialistici).

L'aggiudicatario opera come interfaccia tecnica anche nei confronti di altri soggetti pubblici e privati su richiesta del Responsabile del Servizio.

11. Sede e strumenti di lavoro

Per il servizio di presidio in presenza continua, la Provincia di Benevento assegnerà all'aggiudicatario un locale ampio, comodo ed ergonomico sito nello stabile in Largo Giosue' Carducci n. 1, corredato di scrivanie ed allacci elettrici e di rete.

L'aggiudicatario opererà con strumenti hardware ed utensili propri (personal computer, utensili vari, etc.).

Per garantire prontezza ed efficienza nell'assistenza agli utenti e nelle elaborazioni, l'aggiudicatario dovrà dotare il proprio personale di presidio di hardware e software adeguati (es. notebook con minimo 16 GB di RAM, disco SSD, cpu I7 o equivalente/superiore, monitor supplementare, etc.).

L'assistenza agli utenti sarà svolta, laddove possibile, da remoto, mentre, per le specifiche esigenze il personale addetto si recherà, con propri mezzi e a spese proprie, presso le diverse sedi dell'Ente senza limite preventivo al numero degli spostamenti necessari.

12. Consegna dei servizi

Il servizio decorre dal verbale di inizio attività, che potrà avvenire anche sotto riserva di legge, al fine di garantire la continuità dell'assistenza. A tal proposito l'aggiudicatario è tenuto almeno 7 giorni prima dell'avvio delle attività, ad acquisire dal Responsabile del Servizio CED ogni elemento necessario e utile per l'assolvimento dei compiti previsti dal capitolato. In tale periodo il Responsabile del Servizio CED unitamente all'affidatario uscente provvederà a fornire le necessarie informazioni per l'espletamento delle attività (supporti fisici del software, licenze, password, schemi e topologie di reti e sistemi, indirizzi IP, modalità di esecuzione delle procedure, etc.) correlate alle esigenze ICT degli uffici.

13. Opzione di Proroga

La Provincia di Benevento ha la facoltà di estendere il contratto di servizi per ulteriori 12 mesi, alle stesse condizioni stabilite in fase di aggiudicazione, secondo quanto previsto dall'art. 120, comma 10 del DL 36/2023. Qualora l'Aggiudicatario rifiuti tale estensione senza giustificazioni basate su condizioni oggettive, straordinarie e sopravvenute, non presenti al momento dell'aggiudicazione, potrebbero essere applicate sanzioni a valere, eventualmente, anche sulla garanzia fideiussoria.

14. Tracking delle attività

Le attività da svolgere saranno tracciate all'interno del sistema di gestione delle richieste di assistenza (attualmente GLPI). Di norma l'utenza inserirà autonomamente nel sistema le richieste di assistenza, le richieste pervenute al presidio tramite altri canali (telefono, posta elettronica, chat, etc.) saranno inserite dall'aggiudicatario. Le richieste dovranno essere classificate in base alla tipologia, priorità dell'intervento e/o alla scadenza. I responsabili di servizio potranno modificare la priorità delle richieste in qualsiasi momento. L'aggiudicatario

durante le attività accede costantemente al sistema di gestione delle richieste di assistenza ovvero presta attenzione alle email di notifica inviate dallo stesso al fine di avere costantemente contezza delle attività da svolgere e della loro priorità.

15. Tutela della privacy

L'aggiudicatario dovrà svolgere tutte le attività nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali. L'aggiudicatario sarà nominato Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, sottoscrivendo apposito atto di nomina e dovrà attenersi alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento, ossia la Provincia di Benevento.

È fatto divieto all'aggiudicatario di divulgare o utilizzare per scopi non autorizzati le informazioni e i dati personali di cui venga a conoscenza nello svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato. L'aggiudicatario dovrà adottare tutte le misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in conformità all'art. 32 del GDPR.

In caso di violazione dei dati personali (data breach), l'aggiudicatario dovrà informare immediatamente il Titolare del Trattamento e collaborare per adempiere agli obblighi di notifica previsti dagli artt. 33 e 34 del GDPR.

16. Obblighi in materia di anticorruzione e trasparenza

L'aggiudicatario si impegna a rispettare le disposizioni previste dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190, e dal D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. In particolare, l'aggiudicatario dovrà:

- collaborare con la Provincia di Benevento per l'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione previste nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'Ente.
- assicurare la massima trasparenza nello svolgimento delle attività oggetto del contratto, fornendo tutte le informazioni richieste ai sensi della normativa vigente.
- segnalare tempestivamente al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) eventuali situazioni di conflitto di interessi o fatti illeciti di cui venga a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività.

L'aggiudicatario è inoltre tenuto al rispetto del Codice di Comportamento dell'Ente, ove applicabile, e a promuovere principi di legalità, integrità e trasparenza all'interno della propria organizzazione.

17. Obblighi in materia di sicurezza sul lavoro

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto di tutte le disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro previste dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni. Prima dell'inizio delle attività, l'aggiudicatario dovrà collaborare con la Provincia di Benevento per la redazione del Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), in conformità all'art. 26 del D.Lgs. 81/2008.

L'aggiudicatario è responsabile della formazione e informazione del proprio personale in materia di sicurezza sul lavoro, nonché della fornitura dei dispositivi di protezione individuale necessari. Ogni onere relativo all'attuazione delle misure di sicurezza è a carico dell'aggiudicatario.

18. Sanzioni

La mancata o incorretta o non tempestiva esecuzione di quanto previsto nel seguente capitolato comporta una sanzione economica che l'Ente potrà applicare nei seguenti modi:

- decurtazione dalla rata mensile del canone di presidio durante il periodo contrattuale;
- utilizzo della garanzia fidejussoria oltre il termine del periodo contrattuale.

Le somme saranno calcolate in termini di giornate lavorative non corrisposte relative al solo servizio di presidio, determinate in sede di offerta secondo la seguente tabella:

Mancata reperibilità per oltre 30 minuti	Mezza giornata lavorativa
Assenza	Due giornate lavorative per il primo giorno di assenza, una giornata per ogni giorno successivo.
Perdita totale di dati (es. guasti ai sistemi di storage e contestuale impossibilità di ripristino da backup)	Due mesi lavorativi
Recupero dati da backup oltre le 72 ore dal guasto	Un mese lavorativo
Concorso in mancato ripristino collegamento in rete di una o più sedi della Provincia	Tre giornate lavorative
Risoluzione guasto bloccante di una postazione di lavoro oltre 48 ore	Una giornata lavorativa
Altre violazioni	Da una a cinque giornate lavorative

