

CAPITOLATO TECNICO

“FORNITURA DI UNA INFRASTRUTTURA HARDWARE E SOFTWARE COMPRENSIVA DI SERVIZI DI MIGRAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI E CLOUD HOUSING (COLOCATION)”

VIVA SERVIZI SPA

Il Responsabile Unico del Procedimento

(dott.ssa Lara Franchini)

SOMMARIO

Finalità dell'Appalto.....	5
ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO	5
Art. 1.01 - MACRO ATTIVITA' DELL'APPALTO	5
Art. 2 - SPECIFICHE TECNICHE DELL'APPALTO.....	6
Art. 2.01 - DOCUMENTO DI PROPOSTA TECNICA.....	6
Art. 2.02 - SERVIZIO DI CLOUD HOUSING	6
Art. 2.03 - FORNITURA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLE LINEE DATI	8
Art. 2.04 - DIMENSIONAMENTO, FORNITURA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELL'HARDWARE	10
Art. 2.05 - FORNITURA DELLE LICENZE SOFTWARE E PIANI DI MANUTENZIONE (subscription)	12
Art. 2.06 - MIGRAZIONE DEI SERVIZI E DEI SISTEMI.....	14
Art. 2.07 - PIANO DI CONTINUITA' OPERATIVA AZIENDALE	14
Art. 2.08 - PIANO DI DISASTER RECOVERY (DR).....	15
Art. 2.09 - SICUREZZA DEI DATI.....	17
BACKUP/RESTORE ADMINISTRATION.....	17
ANTIVIRUS ADMINISTRATION.....	19
Art. 3 - GARANZIA, MANUTENZIONE E SERVIZI	20
Art. 3.01 - GARANZIA E MANUTENZIONE CORRETTIVA	20
GARANZIA	20
MANUTENZIONE CORRETTIVA	20
Art. 3.02 - SERVIZI.....	21
SERVER MANAGEMENT	21
SYSTEM MONITORING.....	23
DOMINI MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY, AZURE AD E SHARING ADMINISTRATION	24
SQL SERVER ADMINISTRATION	24

CITRIX VIRTUAL APPS ADMINISTRATION	25
NETWRIX SYSTEM ADMINISTRATION	25
VMWARE WORKSPACE ONE UEM SYSTEM ADMINISTRATION (MDM).....	26
FORTINET SYSTEM AND NETWORK ADMINISTRATION.....	26
INCIDENT MANAGEMENT E SERVICE REQUEST (HELP DESK)	26
Art. 4 - FIGURE PROFESSIONALI	27
Art. 5 - DURATA E TEMPI DI REALIZZAZIONE.....	29
Art. 5.01 - FASI DI IMPLEMENTAZIONE.....	29
Art. 5.02 - STATI DI AVANZAMENTO, ULTIMAZIONE E COLLAUDO FINALE	30
COLLAUDI PARZIALI. TEST TECNICO E COLLAUDO FINALE.....	30
PRESA IN CARICO DEI SERVIZI E CONDUZIONE DAL MOMENTO DEL SUPERAMENTO DEL RELATIVO COLLAUDO PARZIALE	32
Art. 6 - AMMONTARE DELL'APPALTO	32
REVISIONE PREZZI.....	33
Art. 7 - SOPRALLUOGO	34
Art. 8 - DESCRIZIONE ATTUALE INFRASTRUTTURA.....	35
Art. 8.01 - DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA HARDWARE.....	35
Art. 8.02 - DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA SOFTWARE.....	36
VIRTUALIZZAZIONE SERVER	36
VIRTUALIZZAZIONE APPLICATIVA.....	36
ALTRI SOFTWARE.....	37
Art. 9 - DISMISSIONE E CESSIONE IN PERMUTA OPZIONALE DELL'ATTUALE INFRASTRUTTURA	37
Art. 10 - BENCHMARK.....	38
Art. 11 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI	40
Art. 12 - SLA E PENALI	42
MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	42
PENALI	42
DEFINIZIONE CRITICITA'	42
TABELLA SLA.....	44
TABELLA SERVICE REQUEST	46

Art. 13 - DOCUMENTAZIONE.....	47
Art. 14 - STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	48
Art. 15 - AFFIANCAMENTO	49
Art. 16 - SUBAPPALTI e DIVIETI.....	50
Art. 17 - EVENTI DI FORZA MAGGIORE	51
Art. 18 - DISCIPLINA DURANTE L'ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	51
Art. 19 - ONERI E OBBLIGHI DIVERSI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA.....	52
Art. 20 - OBBLIGHI DELLA DITTA NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE.....	53
Art. 21 - ONERI E OBBLIGHI A CARICO DEL COMMITTENTE	54
Art. 22 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	54
Art. 23 - RISOLUZIONE ESPRESSA DEL CONTRATTO	54
Art. 24 - PROTEZIONE DEI DATI E RISERVATEZZA	56
Art. 25 - DISPOSIZIONI CON RIFERIMENTO AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	57
Art. 26 - CODICE ETICO	58
Art. 27 - OPZIONI	58
Art. 28 - MISURE DI PROTEZIONE DEI DATI E DELLA SICUREZZA.	58
Art. 29 - ORDINE E VALIDITA' DEI DOCUMENTI	59
Art. 30 - ELENCO ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	59

Finalità dell'Appalto

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

La Viva Servizi S.p.A. (di seguito VSV) ha la necessità di rinnovare la propria infrastruttura informatica e collocarla in "Cloud Housing", di migliorare il livello di sicurezza del patrimonio informativo e di garantire adeguati livelli di servizio tramite attività di gestione, manutenzione ordinaria, straordinaria, correttiva ed evolutiva dell'infrastruttura e dei servizi erogati.

Oggetto dell'appalto è quindi la fornitura, installazione, configurazione e gestione per 5 (cinque) anni di una nuova infrastruttura informatica e dei relativi servizi, compresi il servizio di Cloud Housing (colocation) e di connettività per tutta la durata contrattuale, la migrazione e l'aggiornamento dei sistemi e dei servizi.

Inoltre, è prevista, opzionalmente a discrezione di VSV, a seguito della valutazione della relativa offerta economica della Ditta concorrente, la dismissione e cessione in permuta dell'attuale infrastruttura (rif. Art.9).

Art. 1.01 – MACRO ATTIVITA' DELL'APPALTO

Le macro-attività dell'appalto consistono in:

- fornitura per tutta la durata contrattuale del servizio di Cloud Housing (colocation) per l'infrastruttura informatica presso 2 (due) Datacenter distinti (sito primario e sito secondario);
- fornitura, consegna, installazione, configurazione e manutenzione per 5 (cinque) anni di una nuova infrastruttura informatica hardware e software;
- fornitura per tutta la durata contrattuale delle linee dati e connettività criptata per la sede di VSV di via del Commercio 29 di Ancona con i siti primario e secondario, della connettività criptata tra siti di Cloud Housing e attività di riconfigurazione di rete inerente alle linee dati verso i siti di Cloud Housing stessi, in conformità alle caratteristiche architettoniche;
- migrazione dei servizi e dei sistemi dall'attuale infrastruttura alla nuova;
- trasferimento dei server di VSV dedicati al database SAP Hana presso i siti di Cloud Housing primario e secondario (occupazione spazio su rack pari a 4U su ciascun sito);
- fornitura per 5 (cinque) anni dalla data ratificata nel Verbale di Collaudo finale con esito positivo dei servizi di gestione dell'infrastruttura e dei sistemi e servizi

erogati, in modo tale da mantenerli costantemente aggiornati e funzionanti, conformi ai livelli di servizio richiesti, in linea con l'aggiornamento tecnologico e conformi alla garanzia di una costante manutenzione;

- produzione della documentazione;
- esercizio opzionale a discrezione di VSV della dismissione con cessione in permuta dell'attuale infrastruttura.

Art. 2 – SPECIFICHE TECNICHE DELL'APPALTO

Gli articoli seguenti (da Art. 2.01 a Art. 2.09) descrivono i requisiti minimi tecnici dell'appalto.

Art. 2.01 – DOCUMENTO DI PROPOSTA TECNICA

Il concorrente deve descrivere nel documento di Proposta Tecnica la soluzione offerta, dettagliando tutte le sue componenti e le modalità di realizzazione.

In particolare, il documento deve contenere almeno:

1. schema e descrizione esaustiva della soluzione offerta (ad esempio: descrizione dell'architettura complessiva, degli apparati hardware e delle licenze software proposte, delle caratteristiche del Cloud Housing e della connettività, delle modalità di migrazione e descrizione dei servizi erogati, gli strumenti di System Monitoring utilizzati);
2. cronoprogramma complessivo delle attività e di messa a disposizione dei siti di Cloud Housing, di installazione e configurazione delle linee dati, dell'hardware, del software e delle attività di migrazione e di upgrade;
3. livello dei servizi previsti a regime;
4. indicazione delle figure professionali impiegate e relative certificazioni per tutte le specifiche attività e servizi previsti;
5. modalità di accesso ai siti di Cloud Housing.

Il cronoprogramma complessivo proposto in fase di offerta sarà successivamente dettagliato e revisionato congiuntamente da VSV e dalla Ditta Aggiudicataria nella fase iniziale dell'esecuzione dell'appalto, fermo restando il termine ultimo di completamento della fornitura, come previsto nel presente capitolato tecnico.

Art. 2.02 – SERVIZIO DI CLOUD HOUSING

Il servizio di Cloud Housing deve essere erogato per mezzo di Data Center collocati in due siti distinti, ad una distanza minima fra loro di 200 km e con posizione orografica

differente, interconnessi tra loro e con la sede di VSV come descritto nel successivo Art. 2.03 – “Fornitura, installazione e configurazione delle linee dati”.

I dati di VSV presenti nell’infrastruttura in Cloud Housing non devono in alcun modo essere replicati, o esportati in qualsivoglia forma, in altri paesi al di fuori dell’Unione Europea.

La Ditta Aggiudicataria e il fornitore del servizio di Cloud Housing non devono essere assoggettati alla normativa U.S.A. denominata “Cloud Act”.

I siti devono possedere almeno le certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 in corso di validità e rilasciate da Ente terzo autorizzato.

Il possesso della certificazione ISO 50001 per i siti e ISO-IEC 27017 e ISO-IEC 27018 per la Ditta Aggiudicataria rappresentano elementi premianti nei criteri di valutazione tecnica dell’offerta.

Per tutta la durata contrattuale il sito primario deve essere conforme al “Rating 4 ANSI/TIA-942” e il sito secondario deve essere conforme almeno al “Rating 3 ANSI/TIA-942”.

Per l’attestazione del possesso delle suddette conformità e certificazioni richieste e dichiarate, dovrà essere presentata nell’offerta la relativa documentazione in corso di validità; successivamente all’aggiudicazione, con cadenza annuale, tale documentazione dovrà essere nuovamente consegnata ai fini della verifica del mantenimento del possesso delle conformità e delle certificazioni.

Nel sito primario devono essere collocate tutte le risorse infrastrutturali HW, SW e le connettività necessarie e idonee al funzionamento di tutti i sistemi e servizi di VSV, sia di produzione sia di test e sviluppo ospitati nell’infrastruttura stessa, oltre che al primo nodo dell’infrastruttura dedicata al sistema SAP su database SAP Hana ed Oracle.

Nel sito secondario devono essere collocate tutte le risorse infrastrutturali HW, SW e le connettività necessarie e idonee al funzionamento di tutti i sistemi e servizi di produzione replicati dal sito primario, oltre che al secondo nodo dell’infrastruttura dedicata al sistema SAP su database SAP Hana ed Oracle e al firewall Fortinet Fortigate sul quale andrà anche attestata la linea internet secondaria.

Si evidenzia che il sito secondario non si configura esclusivamente come un sito di Disaster Recovery (DR) ma come un sito anch’esso produttivo a tutti gli effetti, anche per singoli specifici servizi e sistemi; ad esempio, il secondo nodo dell’infrastruttura dedicata al sistema SAP su database SAP Hana ed Oracle sarà operativo contemporaneamente al primo e le istanze database attive potranno essere distribuite

tra i due nodi discrezionalmente da VSV, o, ad esempio, potrebbe verificarsi la necessità per la VSV di tenere attivo un sistema o un servizio di produzione sul sito secondario anziché sul primario per un tempo indefinito.

Gli armadi rack che in ogni sito ospiteranno l'infrastruttura di VSV dovranno essere esclusivamente riservati a VSV; il dimensionamento in ogni sito in termini di "Rack Unit" dovrà essere tale da ospitare tutto l'HW previsto ed avere ulteriore spazio disponibile per future espansioni pari ad almeno il 30% dell'occupazione iniziale dell'infrastruttura (espresso in Rack Units arrotondate per eccesso) e per un "power consumption" complessivo (dedicato all'alimentazione elettrica di tutto quanto necessario al funzionamento dell'infrastruttura) pari ad almeno il 50% di incremento rispetto all'impegno iniziale.

L'accesso alle aree di Cloud Housing per le infrastrutture di VSV deve essere assicurato sia al personale di VSV sia al personale da essa incaricato per lo svolgimento di attività di installazione, controllo, verifica di conformità, manutenzione ordinaria e straordinaria e gestione degli apparati ospitati; l'accesso ai locali dovrà essere assicurato in modalità H24 7 giorni su 7, secondo le seguenti tempistiche:

- Interventi di manutenzione ordinaria e interventi evolutivi: secondo programmazione definita e concordata con la VSV e comunicata da VSV attraverso un documento di pianificazione mensile;
- Interventi di manutenzione correttiva urgente H24, 7 giorni su 7: accesso entro 6 ore dalla comunicazione dell'esigenza di VSV o valore migliorativo dichiarato dalla ditta concorrente in sede di offerta.

Nella Proposta Tecnica dovranno essere descritte le modalità di accesso ai siti.

La fornitura del servizio di Cloud Housing sarà assoggettata al superamento del Verbale di Collaudo parziale dell'HW e Cloud Housing di cui all'Art.2.04.

Il servizio è soggetto a SLA e Penali (rif. Art.12 - SLA e Penali).

Art. 2.03 – FORNITURA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLE LINEE DATI

Sulla base della soluzione offerta la Ditta Aggiudicataria deve fornire, installare e configurare la soluzione di connettività adeguata ai fini dell'erogazione del servizio e del collegamento della VSV con i siti di Cloud Housing.

La soluzione di connettività deve essere comprensiva delle linee dati e dei relativi apparati di rete e deve essere garantita e mantenuta per tutta la durata del contratto.

La soluzione di connettività deve prevedere:

- almeno 2 linee di comunicazione con 10 Gb/s simmetrici di larghezza di banda minima ciascuna, fisicamente separate, una dedicata al collegamento diretto tra la sede di VSV e il sito primario di Cloud Housing e una dedicata al collegamento diretto tra la sede di VSV e il sito secondario di Cloud Housing;
- la connettività tra i due siti di Cloud Housing (intra-datacenter) con almeno 1 Gb/s simmetrici di larghezza di banda riservata a VSV;
- la crittazione del traffico di rete nelle linee di comunicazione tra la sede di VSV e i siti di Cloud Housing, e la crittazione del traffico di rete nella connettività intra-datacenter;
- utilizzo degli apparati di crittazione end-to-end delle linee dati esistenti ed integrazione tramite fornitura di altri apparati della stessa tipologia (rif. Art. 8.01), atti a garantire la crittazione sulle linee dati tra la VSV e i siti di Cloud Housing;
- integrazione del sistema di sicurezza perimetrale tramite fornitura, installazione e configurazione di un firewall Fortinet Fortigate della stessa tipologia (rif. Art. 8.01) di quelli già operativi nella sede principale di VSV, a monte della linea internet attiva presso il sito secondario;
- un collegamento internet attivo presso il sito secondario di Cloud Housing con almeno 1 Gb/s di larghezza di banda;
- nr.16 indirizzi IP pubblici statici intestati a VSV ed associati al collegamento internet attivo presso il sito secondario di Cloud Housing.

Per realizzare la crittazione del traffico di rete devono essere riutilizzati 2 apparati già in uso e di proprietà di VSV che saranno messi a disposizione della Ditta Aggiudicataria e che andranno opportunamente integrati con la fornitura di altri apparati analoghi al fine di implementare la crittazione su entrambe le linee di comunicazione; la crittazione del traffico di rete intra-datacenter dovrà essere garantita dalla Ditta aggiudicataria nell'ambito del servizio di Cloud Housing, con almeno lo stesso grado di sicurezza delle linee di comunicazione con la VSV.

La topologia di rete dovrà essere progettata, realizzata e configurata in modo tale da garantire la raggiungibilità di tutti i siti (Cloud Housing sito primario, Cloud Housing sito secondario e sede di VSV), anche in caso di indisponibilità di una delle linee di comunicazione dirette o della connettività intra-datacenter.

La fornitura delle linee dati sarà assoggettata al superamento del Verbale di Collaudo parziale della connettività.

Il servizio è soggetto a SLA e Penali (rif. Art.12 - SLA e Penali).

Art. 2.04 – DIMENSIONAMENTO, FORNITURA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELL’HARDWARE

Il concorrente deve descrivere nella Proposta Tecnica la soluzione hardware dell'infrastruttura oggetto dell'appalto.

Le schede tecniche dei Produttori dell’HW e SW offerti dovranno essere allegate all’offerta stessa.

Il dimensionamento della soluzione proposta deve essere tale da garantire le capacità prestazionali e di scalabilità, ridondanza, funzionamento, affidabilità, efficienza e disponibilità richieste, per tutta la durata del contratto.

La nuova infrastruttura collocata nel sito primario dovrà essere in grado di ospitare tutti gli attuali servizi e sistemi presenti nell’infrastruttura da dismettere garantendo almeno le seguenti caratteristiche tecniche minime:

- potenza computazionale complessiva dell’HW del sito primario dedicato alla virtualizzazione server pari ad almeno 1.500 SPECint 2017;
- memoria RAM complessiva dell’HW dedicato alla virtualizzazione server pari ad almeno 8TB, espandibili;
- storage SAN ridondato ed equipaggiato con unità di memorizzazione dati in modo tale da mettere a disposizione almeno 300 TB utili (realmente utilizzabili per archiviazione dati) di cui almeno il 120 TB di tipologia Flash, espandibili;
- Tutti gli storage SAN previsti, sia nel sito primario che secondario, devono avere la funzionalità di criptazione attivata per tutta la capacità di archiviazione.

La nuova infrastruttura collocata nel sito secondario dovrà presentare caratteristiche simili a quelle descritte per il sito primario e dimensionata in modo tale da ospitare e mantenere operativi tutti i sistemi di produzione del sito primario, garantendo almeno il 70 % delle risorse computazionali, di memoria e storage del sito primario.

Oltre alle infrastrutture sopra descritte deve essere proposta una infrastruttura dedicata al sistema di Backup e Restore costituita da una tape library a nastro e da storage opportunamente dimensionato, con funzionalità di deduplica in linea e ad alta velocità, per fornire funzionalità di ripristino dei dati, da collocare in Cloud Housing.

Ai fini del dimensionamento iniziale dell’infrastruttura dedicata al sistema di Backup e Restore, sia hardware sia software con relative subscription, la Ditta deve considerare

che tale infrastruttura deve soddisfare almeno fin da subito l'esigenza complessiva del backup attuale stimata in 100 TB e di ulteriori 50TB per backup futuri.

Il sistema di storage dedicato al sistema di Backup e Restore deve supportare metodi simultanei di accesso ai dati in linea, con l'emulazione di librerie a nastro su un'interfaccia Fibre Channel (Virtual Tape Library) e tramite i protocolli NFS e CIFS su Ethernet.

I dati deduplicati su tale sistema di storage devono essere replicati sulla tape library a nastro che deve gestire l'ultima versione di LTO disponibile sul mercato.

I nastri devono essere compresi nella fornitura per tutto il periodo contrattuale a prescindere dal volume dei dati; resta inteso che la proprietà dei nastri è della VSV.

Tutto l'hardware deve essere fornito alla VSV dalla ditta aggiudicataria dell'appalto e la proprietà sarà della VSV; la garanzia e il contratto di manutenzione hardware (rif. Art.3) devono essere intestati alla VSV ma la gestione, le pratiche amministrative e l'impegno economico sono a carico della ditta aggiudicataria dell'appalto.

L'hardware deve essere consegnato, installato e configurato presso i siti di Cloud Housing e presso il Data Center della VSV secondo quanto proposto nell'offerta e secondo le indicazioni della VSV.

Tutto l'hardware fornito deve essere conforme alla normativa CE e TCO e/o "Energy Star".

La Ditta Aggiudicataria deve provvedere:

- alla fornitura, installazione e configurazione di tutto quanto necessario al funzionamento dell'infrastruttura;
- alla fornitura, installazione e configurazione di software e firmware specifici degli apparati al fine di renderli aggiornati e idonei ad ospitare i servizi oggetto della migrazione e renderli usufruibili dalla VSV;
- al cablaggio elettrico e di rete necessari, provvedendo a proprio carico alle eventuali implementazioni.

Tutte le attività devono essere eseguite a norma di legge.

Caratteristiche tecniche migliorative rispetto a quelle richieste rappresentano un elemento premiante come dettagliatamente specificato nei criteri di aggiudicazione.

La consegna di tutto l'hardware proposto in fornitura, comprovato dai relativi documenti di consegna e i documenti e/o il riscontro sui siti web dei produttori su account intestati a VSV, attestanti l'attivazione della garanzia e manutenzione, sono propedeutici al superamento del Verbale di Collaudo parziale dell'HW e Cloud Housing.

Al fine di redigere il suddetto verbale di collaudo, la VSV si riserva la facoltà di richiedere l'accesso ai siti di Cloud Housing per la verifica di quanto previsto in fornitura; la Ditta aggiudicataria è obbligata a soddisfare, secondo una pianificazione concordata, l'eventuale richiesta di accesso ai siti da parte di VSV.

Art. 2.05 – FORNITURA DELLE LICENZE SOFTWARE E PIANI DI MANUTENZIONE (subscription)

Sulla base di quanto riportato nell'allegato "Elenco licenze software in uso e piani di manutenzione (subscription) attivi", che elenca le licenze e subscription software possedute e/o sottoscritte da VSV e disponibili per essere riutilizzate nella nuova infrastruttura, il concorrente deve valutare le eventuali ulteriori esigenze di licensing e/o subscription.

Le licenze software della VSV che devono essere obbligatoriamente riutilizzate ed opportunamente dimensionate e mantenute nella nuova infrastruttura sono:

- VMware vSphere e sue componenti (compresa subscription) per la virtualizzazione server;
- Citrix Virtual Apps e sue componenti (compresa subscription) per la virtualizzazione applicativa;
- Microsoft Windows Server Datacenter 2022 (senza subscription) per gli OS delle VM su VMware.

Il costo per l'integrazione di ulteriori licenze VMware vSphere e Citrix Virtual Apps (e loro componenti) e Microsoft Windows Server Datacenter, sarà a carico della Ditta Aggiudicataria.

Il costo delle subscription delle licenze di VMware vSphere e Citrix Virtual Apps (e loro componenti) possedute da VSV per ulteriori 5 (cinque) anni dalla loro scadenza, e il costo delle subscription di quelle eventualmente fornite ad integrazione di quelle esistenti per la durata di 5 (cinque) anni dalla fornitura, sarà a carico della Ditta Aggiudicataria.

Per quanto riguarda la protezione da virus informatici della piattaforma VMware vSphere, dovrà essere utilizzato il prodotto Trend Micro Deep Security posseduto da VSV e già licenziato per n.30 (trenta) CPU; l'eventuale necessità di integrazione per la

nuova infrastruttura di ulteriori licenze della stessa tipologia e relativa subscription sarà soddisfatta in autonomia da VSV.

A seguito della valutazione, la fornitura deve comprendere tutte le licenze software e subscription software per 5 (cinque) anni necessarie al fine di garantire il funzionamento dell'infrastruttura e dei servizi oggetto dell'appalto nel rispetto delle specifiche policy di licensing di ciascun produttore in relazione alla tipologia e quantità e in correlazione alle risorse hardware e alle soluzioni software che compongono l'offerta.

Le nuove licenze devono essere sempre registrate a nome di VSV, compresi i relativi contratti di subscription.

Al fine del superamento del Verbale di Collaudo parziale del SW, la Ditta Aggiudicataria dovrà consegnare tutta la documentazione comprovante la fornitura delle licenze e subscription fornite o, in alternativa, consentire a VSV di rilevare la corretta registrazione delle stesse, sia per numero sia per tipologia, nei siti ufficiali che i Produttori dei software mettono a disposizione dei clienti; per la VSV le licenze dovranno comparire nell'account utente già esistente per la VSV o in uno nuovo nel caso di software di Produttori presso i quali la VSV non sia già registrata.

La Ditta Aggiudicataria si deve assumere la responsabilità di aver correttamente individuato e dimensionato le licenze necessarie sia per numero che per tipologia.

Qualora prima del collaudo finale, per qualunque motivo non dipendente da VSV dovessero emergere necessità di ulteriori licenze non preventivate, queste devono essere soddisfatte dalla Ditta Aggiudicataria acquisendo quanto necessario con oneri completamente a carico della stessa ed attribuendo comunque la proprietà delle licenze e Subscription a VSV.

Per tutta la durata contrattuale la Ditta Aggiudicataria deve monitorare costantemente l'utilizzo delle licenze software rispetto alle policy di licensing di ciascun software; tale monitoraggio deve riguardare sia le licenze dei software in carico alla Ditta Aggiudicataria, sia dei software in carico a VSV ma che sono necessarie al funzionamento dell'infrastruttura e dei servizi gestiti; la Ditta Aggiudicataria deve produrre mensilmente un apposito Report di Audit delle Licenze ed informare immediatamente la VSV circa un eventuale scostamento, sia in positivo sia in negativo, del rispetto del licensing dei software utilizzati per il funzionamento dell'infrastruttura al fine di consentire a VSV di valutare ed adottare prontamente le misure correttive eventualmente ritenute necessarie.

La Ditta Aggiudicataria non deve utilizzare in nessun caso licenze che limitano, ostano, ostacolano, condizionino la possibilità di copiare i sistemi presso i Data Center di VSV stessa o di altro potenziale fornitore.

Art. 2.06 – MIGRAZIONE DEI SERVIZI E DEI SISTEMI

Relativamente alla migrazione, nel rispetto del cronoprogramma delle attività (rif. Art. 2.01 punto 2 del presente Capitolato), la Ditta Aggiudicataria deve svolgere le attività previste in accordo con la VSV.

La Ditta Aggiudicataria deve realizzare la migrazione ed il consolidamento nella nuova infrastruttura dei server e relativi servizi, oggetto dell'appalto; relativamente alla piattaforma di virtualizzazione server VMWare vSphere, in virtù del contratto di subscription software in essere, questa dovrà essere installata e configurata nella nuova infrastruttura utilizzando l'ultima versione stabile resa disponibile dal Produttore.

La Ditta Aggiudicataria deve inoltre provvedere, con spese a proprio carico, al trasferimento, installazione, attivazione e configurazione presso il sito di Cloud Housing primario di un dispositivo Senetas (Thales) mod.CN6100 di crittazione linea dati di proprietà di VSV e al trasferimento, installazione su rack e collegamento alla rete elettrica e alla rete LAN dei 2 nodi fisici di proprietà di VSV occupanti 4 Rack Units ciascuno (un nodo per sito) dedicati al sistema gestionale SAP e ai database SAP HANA ed Oracle; le relative partizioni sull'attuale storage di VSV collegato ai nodi in FC e dedicate al boot, al sistema operativo e ai dati, dovranno essere riconfigurate e riallineate negli storage dei siti di Cloud Housing primario e secondario minimizzando gli eventuali fermi di sistema; i nodi e i sistemi in esso ospitati, possiedono già caratteristiche e funzionalità evolute a supporto del raggiungimento di tale obiettivo (ad esempio, SAP Hana System Replication).

Attualmente tutti i server (fisici e virtuali) e gli apparati di VSV oggetto di migrazione sono ospitati presso il Data Center di VSV ubicato in via del Commercio 29 di Ancona.

Durante la fase di migrazione l'aggiudicatario deve garantire l'erogazione dei servizi in essere.

Art. 2.07 – PIANO DI CONTINUITA' OPERATIVA AZIENDALE

Partendo dall'attuale Piano di Continuità Operativa (PCO) della VSV, la Ditta Aggiudicataria deve ridefinire e adeguare il PCO in accordo con VSV e in conformità alla nuova organizzazione ed architettura, alle nuove procedure, sistemi e servizi, conseguenti la realizzazione del presente appalto.

Il PCO sarà definito nel dettaglio nella fase esecutiva e sottoposto ad approvazione dalla VSV e deve essere completato e consegnato nella fase di implementazione di cui all'Art. 5.01 punto 4 del presente Capitolato.

Il PCO fissa gli obiettivi e i principi da perseguire, descrive i ruoli, le responsabilità, i sistemi di escalation e le procedure per la gestione della continuità operativa, tenuto conto delle potenziali criticità relative a risorse umane, strutturali, tecnologiche.

Il PCO stabilisce le misure tecniche ed organizzative per garantire il funzionamento dei sistemi e dei servizi.

Il PCO deve essere mantenuto costantemente aggiornato dalla Ditta Aggiudicataria e sottoposto ad approvazione dalla VSV; periodicamente, con cadenza almeno annuale, ma anche in occasione di modifiche organizzative, tecnologiche, strutturali o di altra natura comunque rilevante, il PCO verrà congiuntamente rivalutato; le eventuali modifiche dovranno essere approvate ed effettuate con tempestività.

Art. 2.08 – PIANO DI DISASTER RECOVERY (DR)

Al fine di assicurare la disponibilità dei servizi e dei processi informatici ed un tempestivo ripristino dell'erogazione degli stessi, anche nel caso in cui si verificano eventi calamitosi o interruzioni disastrose nella disponibilità delle suddette risorse, si rende necessario l'approntamento di un "Piano di DR" che sia conforme a quanto definito nel PCO e ne rappresenti il dettaglio tecnico.

Il Piano di DR deve essere progettato in modo tale che il sito primario sia il sito da proteggere e il sito secondario sia il sito di recovery (DR).

Il Piano di DR deve contenere e descrivere tutte le procedure atte a garantire, per i sistemi gestiti, un RTO massimo di 20 minuti ed un RPO massimo di 30 minuti per i dati strutturati ed un RTO massimo di 2 ore ed un RPO massimo di 4 ore per i dati non strutturati.

Il Piano di DR deve includere la possibilità di migrare ed attivare i sistemi e i servizi di produzione dal sito primario al sito secondario e viceversa, anche per ogni singolo sistema/servizio, sia a seguito di un evento distruttivo, sia in caso di switch-over ovvero in occasione di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria o degli impianti tecnologici che richiedano lo spegnimento dei sistemi di esercizio e anche in caso di cambio di collocazione delle infrastrutture.

Il Piano di DR deve includere un'adeguata procedura di fail-back che garantisca che sia nulla la perdita di dati nel processo di rientro dalla situazione di emergenza e che sia minimizzato il tempo di fermo dei sistemi/servizi.

La Ditta Aggiudicataria deve adottare tutte le misure idonee ad impedire la perdita e/o la corruzione dei dati della VSV, sia durante la fase di migrazione che per tutta la durata del servizio.

Il piano di DR proposto dalla Ditta Aggiudicataria e le modalità di implementazione dello stesso, saranno definiti nel dettaglio nella fase esecutiva e sottoposti ad approvazione dalla VSV.

Il piano di DR finale deve essere consegnato nella fase di cui all'Art. 5.01 punto 4 del presente Capitolato.

Ai fini dell'esito positivo del verbale di collaudo finale la Ditta Aggiudicataria deve eseguire una prova generale del Piano di DR; l'ambito ed i contenuti della prova saranno concordati con la VSV.

Successivamente al Verbale di Collaudo finale con esito positivo e per tutta la durata contrattuale, in accordo con VSV, deve essere eseguito un test completo del Piano di DR almeno ogni 12 mesi; la data della prova e la relativa pianificazione di dettaglio deve essere concordata tra le parti.

Su specifiche richieste inoltrate dalla VSV, la Ditta Aggiudicataria deve inoltre rendersi disponibile ad effettuare ulteriori test completi o parziali del Piano di DR entro 10 giorni da tale richiesta.

In caso di esito negativo del test, la Ditta Aggiudicataria deve ripeterlo entro 10 giorni solari e consecutivi dalla data dell'esito negativo (salvo diverse indicazioni di volta in volta comunicate dalla VSV per particolari esigenze di servizio) tante volte quanto necessario fino al raggiungimento dell'esito positivo.

Il Piano di DR deve essere mantenuto costantemente aggiornato dalla Ditta Aggiudicataria e sottoposto ad approvazione dalla VSV; in occasione di modifiche procedurali, architetturali, o di politiche di backup/restore o di altra natura comunque rilevante, il Piano di DR verrà congiuntamente rivalutato; le eventuali modifiche dovranno essere approvate ed effettuate con tempestività.

Il servizio è soggetto a SLA e Penali (rif. Art.12 - SLA e Penali).

Art. 2.09 – SICUREZZA DEI DATI

BACKUP/RESTORE ADMINISTRATION

La Ditta Aggiudicataria deve garantire la conservazione ed integrità dei dati per mezzo del servizio di gestione e manutenzione di un sistema di backup centralizzato.

Tale servizio deve includere tutte le attività necessarie a prendere in carico e condurre operativamente l'infrastruttura HW e SW dedicata al backup ed utilizzata per l'esecuzione delle relative operazioni (backup/restore).

La soluzione di backup attualmente in uso presso la VSV è costituita dal software IBM Spectrum Protect con licenza "Front-End" per 90 TB di dati e dal software Veeam Backup & Replication dedicato al backup della piattaforma Microsoft 365 e dei server TLC remoti; tali software possono essere riutilizzati, tutti o in parte, per la soluzione offerta, opportunamente integrati con ulteriori licenze o sostituiti con altro SW idoneo allo scopo; in ogni caso le licenze da integrare o sostituire dovranno rispettare quanto già riportato nell' Art. 2.05 – Fornitura delle Licenze software e piani di manutenzione.

Si definisce "sistema di backup centralizzato" l'insieme delle componenti hardware (ad esempio Tape Library, Server) e software (ad esempio il sistema operativo, il software di backup in tutte le sue componenti server, client, il firmware delle componenti HW) necessarie per la gestione e l'esecuzione, in modalità sia automatica che manuale, delle operazioni di "backup" e "restore" di tutti i sistemi e i dati residenti e prodotti sui server e storage di VSV.

Il sistema di backup deve garantire la protezione del backup iniziale e di quelli successivi e dei dati salvati per l'intero ciclo di vita e deve avere tutte le caratteristiche per garantire l'alta affidabilità; inoltre, deve verificare continuamente i processi di ripristino, rilevando costantemente eventuali problemi di integrità dei dati.

Oggetto di backup saranno:

- i server, gli storage e i servizi della nuova infrastruttura all'avvio dell'attività;
- i server, gli storage e i servizi non oggetto di migrazione;
- i server, gli storage e i servizi che potranno essere aggiunti nel corso della durata contrattuale.

La Ditta Aggiudicataria deve predisporre il Piano di Backup garantendo quanto stabilito nel Piano di DR e rispettando almeno le attuali politiche di backup della VSV che dovranno essere recepite in fase di sopralluogo.

Inoltre, il Piano di Backup deve:

- prevedere le procedure da adottare in caso di backup in errore, salvaguardando l'operatività e le performance dei sistemi;
- esplicitare tutte le attività di backup previste e la loro pianificazione;
- essere mantenuto sempre aggiornato apportando tempestivamente le modifiche che riflettono le reali impostazioni di backup e restore;
- definire la pianificazione delle operazioni di backup in modo da minimizzare i periodi di degrado prestazionale dovuto alla concorrenza dei backup stessi.

Ogni lunedì la Ditta Aggiudicataria deve fornire un report settimanale con l'esito dei backup.

La Ditta Aggiudicataria deve garantire che il sistema di backup e il Piano di Backup siano sempre adeguati ai volumi e alle politiche di backup di VSV, mantenendo la conformità per quantità e tipologia con le relative licenze software possedute; in caso di eventi di non conformità delle licenze per cause non imputabili a VSV, la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere immediatamente a porre in essere le necessarie misure atte a ripristinare la conformità, assumendosi la responsabilità in merito ad eventuali osservazioni e richieste del Produttore delle licenze software a seguito di audit sull'utilizzo delle licenze stesse.

I dati di backup devono essere replicati sulla tape library a nastro almeno una volta a settimana; in particolare, il giorno successivo al backup full, è necessario riversare tale copia su nastro e successiva archiviazione in un luogo sicuro e separato dai locali ospitanti l'infrastruttura.

Il luogo deve garantire la sicurezza dei nastri contro ogni danno, anche accidentale, e deve essere individuato dalla Ditta Aggiudicataria e accettato da VSV.

La Ditta Aggiudicataria deve garantire che i dati su nastro siano leggibili e ripristinabili per tutto il periodo di "retention"; la politica di "retention" deve essere di almeno 28 giorni.

Ogni semestre, o "on demand" da parte di VSV, la Ditta Aggiudicataria dovrà effettuare un test di ripristino a campione di dati oggetto di backup che saranno di volta in volta indicati da VSV al fine di verificare la piena efficacia del servizio.

In caso esito negativo del test, la Ditta Aggiudicataria deve ripeterlo entro 10 giorni solari e consecutivi dalla data dell'esito negativo (salvo diverse indicazioni di volta in volta comunicate da VSV per particolari esigenze di servizio), tante volte quanto necessario fino al raggiungimento dell'esito positivo.

Il servizio è soggetto a SLA e Penali (rif. Art.12 - SLA e Penali).

ANTIVIRUS ADMINISTRATION

La Ditta Aggiudicataria deve garantire la protezione dell'intera infrastruttura da virus informatici, malware e da quant'altro possa compromettere la sicurezza ed integrità dei dati e dei sistemi, per mezzo della soluzione antivirus Trend Micro messa a disposizione da VSV.

La soluzione Trend Micro, costituita dalle componenti Deep Security, Apex One e XDR Vision ONE, deve essere mantenuta efficace, efficiente e continuamente aggiornata per tutta la durata del contratto. Le relative subscription software sono a carico della VSV.

La Ditta Aggiudicataria deve gestire il servizio di Antivirus Administration sui server e Desktop/Laptop di VSV ed in particolare deve garantire costantemente:

1. l'installazione, la configurazione e l'aggiornamento degli agent di controllo, ove necessario;
2. il monitoraggio attivo della protezione antivirus;
3. la manutenzione del sistema di antivirus, inclusa la gestione dei malfunzionamenti;
4. la determinazione delle cause e la risoluzione dei problemi;
5. l'analisi delle infezioni dei sistemi ed eliminazione di eventuali virus;
6. l'adeguamento delle policy di sicurezza applicate;
7. l'interfacciamento con il sistema SIEM per il log degli eventi.

Per quanto riguarda i suddetti punti 5, 6 e 7 la Ditta Aggiudicataria sarà tenuta ad operare in cooperazione con il personale IT di VSV e con il S.O.C. che supporta VSV per la Cybersecurity, secondo le modalità già in essere e che verranno comunicate nella fase esecutiva.

La Ditta Aggiudicataria deve rilasciare ogni lunedì un report settimanale contenente le seguenti informazioni:

- variazioni nella configurazione della protezione antivirus dei sistemi;
- anomalie riscontrate;
- virus rilevati.

Durante il periodo contrattuale, la VSV può sostituire, in tutto o in parte, la piattaforma Trend Micro con altre soluzioni ritenute migliori; l'eventuale sostituzione sarà preventivamente concordata con la Ditta Aggiudicataria al fine di permetterle di continuare ad espletare il servizio di Antivirus Administration in conformità alle competenze e certificazioni possedute sulla eventuale nuova soluzione.

Il servizio è soggetto a SLA e Penali (rif. Art.12 - SLA e Penali).

Art. 3 – GARANZIA, MANUTENZIONE E SERVIZI

Questo articolo e seguenti (Art.3.01 e Art. 3.02) rappresentano la descrizione dei requisiti minimi tecnici della garanzia, manutenzione e servizi richiesti.

La Garanzia e la Manutenzione devono essere garantite nella modalità h24 x 7gg. presso tutti i siti ospitanti tutto l'hardware fornito; tutti gli operatori coinvolti dovranno esprimersi in lingua italiana, così come tutta la documentazione prodotta dovrà risultare in lingua italiana.

Durante il periodo di Garanzia e successivamente durante quello di Manutenzione, la gestione delle chiamate di intervento e di ogni altra attività correlata alla risoluzione del guasto dell'HW collocato presso i siti di Cloud Housing (come ad esempio la procedura per l'accesso al sito da parte del personale tecnico incaricato) è interamente in carico alla Ditta Aggiudicataria che dovrà quindi occuparsi di garantire il ripristino acquisendo, ove necessario, le eventuali autorizzazioni da parte della VSV e fornire alla VSV tutta la documentazione correlata all'intervento (come, ad esempio, il documento di trasporto della parte sostituita e il rapportino di intervento e di risoluzione dei tecnici intervenuti).

Art. 3.01 – GARANZIA E MANUTENZIONE CORRETTIVA

GARANZIA

La garanzia di tutto l'hardware fornito decorre dalla data indicata nel relativo Verbale di Collaudo parziale con esito positivo, per la durata complessiva di anni 1 (uno).

Le modalità di espletamento della garanzia dovranno essere le medesime previste dalla manutenzione.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva decorre dalla data di scadenza del periodo di garanzia per ulteriori anni 4 (quattro).

La manutenzione correttiva consiste nella riparazione dei guasti, dei blocchi o altri inconvenienti che dovessero verificarsi nel corso della durata contrattuale, comprese le attività e i materiali di ricambio nonché le prove e i controlli necessari a verificare il corretto ripristino e funzionamento dei sistemi.

A seguito del malfunzionamento e/o fermo dei sistemi/apparecchiature, qualora il ripristino delle loro funzionalità non intervenga entro i termini definiti negli SLA (rif. Art. 12), la VSV applicherà le penali disciplinate nel medesimo articolo.

Le parti di ricambio devono essere uguali a quelle sostituite, di primaria qualità e nuove di fabbrica; devono inoltre essere fornite senza nessun onere aggiuntivo da parte della VSV. Le parti sostituite devono essere ritirate dalla Ditta Aggiudicataria, compresi gli imballi. La manutenzione deve essere estesa anche alle parti sostituite.

Ove il ripristino del malfunzionamento e/o fermo delle apparecchiature richieda un tempo superiore agli S.L.A. di cui all'Art.12 "SLA e Penali", ovvero comporti il trasferimento delle stesse in luogo diverso dai locali della VSV, la Ditta Aggiudicataria deve provvedere a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature guaste con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, fermo restando l'eventuale l'applicazione delle penali disciplinate dal contratto, sino alla sostituzione delle apparecchiature.

La Ditta Aggiudicataria deve adoperarsi al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire.

Il servizio di monitoraggio che individua i guasti in caso di malfunzionamenti, in automatico deve inviare una segnalazione via e-mail a caselle di posta elettronica messe a disposizione sia dalla Ditta Aggiudicataria che dalla VSV.

La configurazione delle notifiche e degli alert sui sistemi oggetto del seguente bando è a carico della Ditta Aggiudicataria.

Per ogni intervento di manutenzione deve essere redatto un rapportino di intervento in formato elettronico all'indirizzo e-mail informatica@vivaservizi.it riportante l'ora della chiamata, del ripristino, nonché della prestazione effettuata.

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art.12 - SLA e Penali).

Art. 3.02 – SERVIZI

SERVER MANAGEMENT

Il servizio di server management comprende i servizi di gestione e di manutenzione dell'ambiente tecnologico e del software di base.

Di seguito si fornisce un elenco minimo delle attività che devono essere comprese nel servizio:

- manutenzione preventiva e correttiva dei Sistemi Operativi tramite applicazione delle patch/Fix rilasciate dai Produttori; le patch/Fix dovranno essere applicate sia on demand su segnalazione di VSV sia nel rispetto del “Piano di patching” (documento da redigere e concordare nella fase di implementazione con il personale IT di VSV all’avvio della fornitura e da mantenere aggiornato come descritto nel paragrafo dedicato alla documentazione propedeutica alla conduzione dei servizi - rif. Art 13 - Documentazione);
- creazione di nuove Virtual Machine e/o dismissione di Virtual Machines esistenti nell’ambiente tecnologico di virtualizzazione server su richiesta del personale IT della VSV;
- installazione e configurazione di Sistemi operativi sui Server fisici e virtuali dell’ambiente tecnologico oggetto dell'appalto secondo le specifiche fornite dal personale IT di VSV (a titolo di esempio configurazione di volumi storage, parametri di networking e servizi, join a dominio AD, utility software di base, etc.);
- tuning delle configurazioni sistemistiche HW e SW e riconfigurazione di parametri per migliorare le performance, il throughput e per ottimizzare l’ambiente tecnologico;
- manutenzione preventiva ed evolutiva dell’ambiente tecnologico di virtualizzazione server e O.S. (modifiche delle risorse dedicate tramite piattaforma di virtualizzazione HW, creazione nuove utenze, attivazione di servizi software di base come ad esempio FTP server, web server, gestione LVM, etc.);
- Definizione e attuazione di procedure di automazione operativa, come ad esempio, l’accensione e/o spegnimento programmati.

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art.12 - SLA e Penali).

MANUTENZIONE ORDINARIA

La Ditta Aggiudicataria deve prevedere interventi (regolazioni, controllo, sostituzioni) finalizzati all’ottimizzazione ed all’aggiornamento dei sistemi forniti; tali interventi devono essere effettuati periodicamente al fine di consentire la perfetta funzionalità del sistema e prevenire i malfunzionamenti anche tramite servizi di assistenza tecnica preventivi miranti a ridurre i costi di gestione dei sistemi mediante l’eliminazione delle possibili fonti di guasto.

Il servizio di manutenzione deve includere gli aggiornamenti del software e del firmware degli apparati, compresa installazione.

Con cadenza almeno semestrale, la Ditta Aggiudicataria deve verificare la disponibilità degli aggiornamenti di tutte le componenti del sistema fornito, informando il personale tecnico della VSV circa le novità introdotte.

La Ditta Aggiudicataria deve installare gli aggiornamenti, concordati con il personale tecnico della VSV, evitando fermi di sistema.

La Ditta Aggiudicataria deve provvedere tempestivamente all'installazione di aggiornamenti anche su indicazione puntuale del personale IT della VSV o in caso di segnalazione da altre fonti (ad esempio il SOC della VSV o bollettini diramati dai Produttori degli apparati) della disponibilità di importanti aggiornamenti disponibili ai fini della sicurezza.

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art.12 - SLA e Penali).

MANUTENZIONE EVOLUTIVA

La Ditta Aggiudicataria deve essere disponibile all'implementazione di hardware, software e servizi su richiesta di VSV con modalità e tempi da concordare, mantenendo inalterati gli S.L.A. e i benchmark del sistema.

A tal fine e per le eventuali richieste di forniture extra contrattuali la Ditta Aggiudicataria deve formulare una specifica offerta in linea con i prezzi di mercato.

SYSTEM MONITORING

Il servizio di System Monitoring che la Ditta Aggiudicataria deve espletare, consiste nel monitorare costantemente sia gli apparati, i sistemi e i servizi oggetto dell'appalto sia altri apparati, sistemi e servizi a discrezione della VSV, con strumenti che devono essere specificati dettagliatamente nella Proposta Tecnica.

Il servizio deve segnalare immediatamente il verificarsi di criticità a livello di disponibilità di servizi, networking, risorse di storage, memoria e CPU, determinate dal superamento di specifiche soglie di parametri e/o performance preventivamente definiti nella fase di realizzazione in accordo con il personale IT di VSV.

Ogni segnalazione deve essere immediatamente comunicata al personale IT di VSV a mezzo e-mail oltre che, nel caso di eventi con criticità elevata, anche telefonicamente ai riferimenti che verranno comunicati da VSV nella fase di realizzazione.

Se la segnalazione è attinente a servizi, sistemi, apparati di competenza della Ditta Aggiudicataria, questa deve trattarla per essere risolta in tempi e modalità che dipendono dalla tipologia della stessa, nel rispetto degli specifici SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali).

DOMINI MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY, AZURE AD E SHARING ADMINISTRATION

Il servizio di Domini Microsoft Active Directory (AD), Azure Active Directory (AAD) e Sharing administration consiste nel garantire il corretto funzionamento di Active Directory in abbinamento ad Azure AD, nel gestire gli account e le policy di dominio, garantire e mantenere l'accesso alle risorse condivise (share) con appropriati permessi di accesso degli utenti, secondo quanto già in essere, provvedendo alle necessità future e secondo le indicazioni della VSV.

La Ditta Aggiudicataria deve assicurare come minimo le seguenti attività:

- configurazione di AD e AAD con gestione delle policy di dominio e degli script automatici;
- backup e ripristino di AD e delle configurazioni degli share;
- gestione degli account di dominio con creazione, cancellazione, aggiornamento degli utenti e dei gruppi e dei rispettivi profili di accesso, blocco e sblocco degli account ed eventuali reimpostazioni delle password;
- gestione delle politiche di sicurezza: creazione, cancellazione o modifica delle autorizzazioni e dei permessi degli utenti;
- gestione dei Domini Microsoft, dei Domain Controller e della loro replica;
- gestione del DNS locale e del DHCP;
- monitoraggio delle prestazioni e "fine tuning";
- gestione di quanto necessario in AD in relazione e in conformità all'uso di Microsoft 365 (ad esempio AAD Synchronization e parametri di AD per AAD).

Il servizio è soggetto al rispetto del SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali)

SQL SERVER ADMINISTRATION

Il servizio di SQL Server administration consiste nel garantire:

- la manutenzione e il corretto funzionamento delle istanze di SQL Server presenti;
- installazione di nuove istanze e gestione delle features opzionali di Microsoft SQL Server;
- l'installazione delle patch Microsoft SQL Server di sicurezza e di aggiornamento;
- il monitoraggio delle prestazioni ed esecuzione di attività di "fine tuning";
- la gestione degli account e dei ruoli di accesso locali e di dominio;
- la creazione, modifica, eliminazione e migrazione dei Database SQL.

Il servizio è soggetto al rispetto del SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali)

CITRIX VIRTUAL APPS ADMINISTRATION

Il servizio di Citrix Virtual Apps administration deve assicurare come minimo le seguenti attività:

- manutenzione e monitoraggio dei parametri funzionali dell'infrastruttura Citrix in modo da rilevare e risolvere, anche proattivamente, eventuali decadimenti prestazionali o malfunzionamenti;
- manutenzione dell'infrastruttura Citrix comprendente l'attività di "minor e major releases upgrade" in conformità al licensing posseduto dalla VSV;
- manutenzione evolutiva e correttiva relativamente all'installazione, configurazione, aggiornamento, ottimizzazione e pubblicazione di applicazioni e desktop Citrix;
- manutenzione correttiva relativamente alla disponibilità, efficienza ed efficacia delle "sessioni utente" (ad esempio: ottimizzazioni dei profili utente e dei tempi di login, risoluzione delle problematiche di blocco o rallentamento delle sessioni e delle applicazioni pubblicate).

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali)

NETRIX SYSTEM ADMINISTRATION

Il servizio di Netrix System administration deve assicurare come minimo le seguenti attività sulla piattaforma Netrix:

- manutenzione sistemistica correttiva in modo da risolvere eventuali malfunzionamenti;
- patching e attività di "minor e major releases upgrade";

- manutenzione evolutiva relativamente all'installazione e configurazione di nuovi moduli e funzionalità in conformità al licensing posseduto dalla VSV;

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali).

VMWARE WORKSPACE ONE UEM SYSTEM ADMINISTRATION (MDM)

Il servizio di VMware Workspace One UEM system administration deve assicurare come minimo le seguenti attività sulla piattaforma MDM:

- manutenzione sistemistica correttiva in modo da risolvere eventuali malfunzionamenti;
- patching e attività di "minor e major releases upgrade";
- manutenzione evolutiva relativamente all'installazione e configurazione di nuovi moduli e funzionalità in conformità al licensing posseduto dalla VSV;

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali).

FORTINET SYSTEM AND NETWORK ADMINISTRATION

Il servizio di Fortinet System and Network administration deve erogare il supporto specialistico di manutenzione correttiva ed evolutiva riguardante le configurazioni dei sistemi Fortinet FortiAuthenticator e Fortigate, compresi gli aggiornamenti firmware.

Il supporto specialistico deve comprendere le attività di Change Management sulle funzionalità attive nella piattaforma, anche conseguenti a Progetti correlati quali, ad esempio, le configurazioni di rete e policy necessarie al corretto funzionamento della piattaforma di Mobile Device Management MDM o di Microsoft Office 365, dei servizi di videoconferenza come WebEx, Goto meeting, VPN "site to site".

Il contratto di manutenzione HW e SW della piattaforma Fortinet sarà garantito dalla VSV per tutta la durata contrattuale.

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali).

INCIDENT MANAGEMENT E SERVICE REQUEST (HELP DESK)

Il servizio di Incident Management di 1°, 2° e 3° livello secondo la classificazione "ITIL" e Service Request Management (per richieste correttive ed evolutive) deve essere erogato in modo diretto dalla Ditta aggiudicataria tramite il sistema di ticketing messo a disposizione dalla VSV per ogni problematica (HDA – HelpDesk Advanced

accessibile tramite protocollo Https sia dalla rete interna di VSV sia da internet); nella piattaforma HDA gli operatori di SPOC e di Help Desk hanno a disposizione tutte le funzionalità per la gestione dei ticket.

L'utente finale può aprire le chiamate per problematiche tipiche dell'end-user relativamente alla totalità dei sistemi, servizi, applicazioni ed apparati utilizzati (blocco account di AD, malfunzionamenti e/o configurazioni errate di applicativi, blocco di sessioni Citrix, malfunzionamenti di endpoint, ecc.) ma anche attinenti a servizi di natura non informatica (ad esempio per problematiche che riguardano la Logistica o la Cartografia); solo il personale abilitato dell' IT della VSV può invece aprire ticket sistemistici correttivi ed evolutivi attinenti i sistemi e i servizi oggetto dell'appalto.

Il servizio di SPOC deve essere svolto in modalità H24, 7 giorni su 7 dalla Ditta aggiudicataria per qualsiasi chiamata tramite il sistema HDA; la Ditta aggiudicataria dovrà comunque mettere a disposizione un numero telefonico dedicato alla VSV per chiamate telefoniche che saranno valide solo per determinate casistiche che verranno determinate durante la fase di realizzazione (ad esempio per particolari tipologie di problematiche, utenti, giorni ed orari o eventuale temporanea indisponibilità del sistema HDA).

Le chiamate pervenute telefonicamente dovranno essere tradotte tempestivamente in un ticket su HDA dall'operatore di SPOC per consentire il proseguimento dell'iter sulla piattaforma HDA, per la tracciabilità e la verifica del rispetto degli SLA.

I ticket dovranno essere smistati dall'operatore SPOC secondo lo schema di competenze che verrà dettagliato durante la fase di realizzazione; anche le problematiche non direttamente attinenti ai servizi e all'infrastruttura oggetto dell'Appalto saranno gestite dallo SPOC ed indirizzate al personale tecnico della VSV, o a soggetti terzi secondo il suddetto schema di competenze.

La Ditta aggiudicataria dovrà produrre report mensili entro il giorno 7 di ogni mese relativamente ai dati del mese precedente (rif. Art. 13 - Documentazione) finalizzati alla verifica del rispetto degli SLA di servizio (rif. Art. 12 - SLA e Penali) contrattualmente previsti.

Il servizio è soggetto a SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali).

Art. 4 – FIGURE PROFESSIONALI

Questo articolo e seguenti rappresentano la descrizione dei requisiti minimi per le figure professionali richieste.

Al fine dell'erogazione dei servizi indicati nel presente capitolato, la Ditta Aggiudicataria dovrà disporre di personale con competenze, esperienze e capacità corrispondenti ai profili professionali di seguito elencati; tutte le figure indicate devono obbligatoriamente far parte del Team di Lavoro, assegnato alla fornitura.

La responsabilità del Team di Lavoro è in capo alla Ditta Aggiudicataria che si relaziona con la VSV attraverso un Project Manager (PM); il Project Manager è il responsabile referente di tutte le attività di coordinamento e conduzione dei servizi connessi con l'appalto per tutto il periodo contrattuale.

In caso di raggruppamento di impresa, il PM dovrà appartenere alla ditta mandataria, con rapporto di lavoro in capo alla stessa.

Per tutte le questioni rilevanti per la VSV, il PM riferisce costantemente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto e, nei casi impattanti per la sicurezza o per la protezione dei dati personali, anche con il RUP che potrà a sua volta avvalersi del RSI e/o il DPO della VSV; inoltre, ha la responsabilità di reporting dell'avanzamento delle attività e dei lavori nonché di proporre in maniera proattiva miglioramenti e/o soluzioni alternative nell'ambito dei servizi erogati al fine di migliorarne l'efficienza e l'efficacia.

I profili professionali tecnici previsti nel Team di Lavoro sono almeno i seguenti:

FIGURA TECNICA	RUOLO E RESPONSABILITÀ
Infrastructure Architect	Progetta, implementa ed integra i sistemi informativi, anche per adattarsi all'infrastruttura dei sistemi esistenti
Infrastructure Security Specialist	Implementa e garantisce le misure tecniche e le buone pratiche sulla sicurezza in termini di isolamento e segregazione
Monitor Specialist	Implementa i meccanismi di monitoraggio al fine di garantire il controllo e governo di tutta l'infrastruttura
System e Network Administrator	Amministra i sistemi IT ed i sistemi operativi in conformità alle indicazioni della VSV e dell'Infrastructure Security Specialist

Per ogni servizio erogato la Ditta Aggiudicataria deve indicare un Responsabile Referente Tecnico del Servizio; un responsabile tecnico può essere indicato come referente tecnico anche per più di un servizio.

Tutte le attività di installazione e configurazione, nonché di gestione ed erogazione dei servizi, devono essere eseguite esclusivamente dal personale certificato per le specifiche attività espletate appartenente al Team di Lavoro.

Le professionalità impiegate e il servizio erogato devono essere sempre allineati agli adeguamenti tecnologici che potranno verificarsi (ad esempio, l'aggiornamento del software di base a nuove versioni).

La Ditta Aggiudicataria deve rendersi disponibile a soddisfare eventuali richieste della VSV, correlate a livelli di servizio non soddisfacenti, in merito alla sostituzione del PM o di altri membri del Team di Lavoro, compresi i responsabili referenti tecnici dei servizi, con altri di pari esperienza e professionalità; l'effettiva sostituzione con le nuove risorse proposte potrà avvenire solo previa valutazione ed approvazione da parte della VSV.

Art. 5 – DURATA E TEMPI DI REALIZZAZIONE

Viva Servizi S.p.A. si riserva la facoltà di procedere alla consegna dell'appalto in via d'urgenza tenuto conto di quanto disposto all'art. 32, comma 8, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché dall'art. 8, comma 1, lettera a) del D.L. 76/2020 convertito con modificazioni L. 120/2020, anche nelle more della verifica dei requisiti di partecipazione.

La consegna dell'appalto decorrerà dalla data riportata nel “verbale di avvio dell'esecuzione del contratto”, che salvo imprevisti e/o impedimenti ricadrà indicativamente nel mese di maggio 2023.

La Ditta aggiudicataria deve rispettare e garantire le seguenti tempistiche:

- Entro il 10 settembre 2023 la Ditta Aggiudicataria dovrà aver terminato tutte le forniture ed attività propedeutiche all'esecuzione del test tecnico di cui all'Art.5.01 punto 4; il 30 settembre 2023 è il termine ultimo per l'ottenimento dell'esito positivo del Collaudo Finale senza incorrere nell'applicazione di penali;
- I servizi termineranno dopo 5 anni a partire dalla data indicata nel verbale di collaudo finale con esito positivo.

Art. 5.01 – FASI DI IMPLEMENTAZIONE

La realizzazione dell'appalto (Fase Esecutiva) deve prevedere le seguenti fasi di stato avanzamento (S.A.):

1. attivazione servizio di Cloud Housing e connettività;
2. consegna, installazione e configurazione degli apparati hardware e delle licenze software;

3. migrazione ed upgrade dei servizi e dei sistemi;
4. test tecnico e consegna della documentazione completa;
5. superamento del collaudo finale (successivo all'avvio in produzione).

Al termine di ogni fase la Ditta aggiudicataria deve comunicare per iscritto la disponibilità del sistema/servizio per le opportune prove, verifiche e test.

Per ciascuna fase e/o sottofase di S.A. verrà eseguito un collaudo tecnico parziale, come indicato nell'articolo successivo (Articolo 5.02).

Nel caso di non superamento di un collaudo tecnico parziale la Ditta aggiudicataria deve provvedere a rimuovere i vizi e malfunzionamenti e deve predisporre quanto necessario per ripetere il collaudo tecnico parziale fino al suo superamento, per proseguire quindi con l'esecuzione della fase successiva.

Art. 5.02 – STATI DI AVANZAMENTO, ULTIMAZIONE E COLLAUDO FINALE

Completato uno stato di avanzamento così come definito nell'Articolo 5.01: Fasi di implementazione", all'avvenuta ultimazione di ciascuna fase e sottofasi previste, la Ditta Aggiudicataria deve informare per iscritto la VSV che, previo congruo preavviso, procederà al controllo di tutto quanto realizzato ed alle eventuali constatazioni in contraddittorio rilasciando, ove le attività vengano riscontrate regolarmente eseguite, l'apposito verbale di collaudo parziale.

Qualora dall'accertamento risultasse utile ripetere delle attività o eseguire delle modifiche per esecuzione non perfetta, la Ditta Aggiudicataria deve effettuare i rifacimenti e le modifiche necessarie, nel tempo che le verrà prescritto e che verrà considerato, agli effetti di eventuali ritardi, come tempo impiegato per la fornitura.

COLLAUDI PARZIALI. TEST TECNICO E COLLAUDO FINALE

Contestualmente all'ultimazione di ciascuna fase e sottofase, deve essere predisposto e consegnato dalla Ditta Aggiudicataria il relativo piano di collaudo parziale inerente alle attività eseguite.

I collaudi parziali si svolgeranno sul cloud housing e sull'hardware, sulla connettività, sul software, sui servizi migrati, sulla funzionalità tecnica complessiva.

I piani di collaudo parziali predisposti dalla Ditta Agg aggiudicataria devono essere approvati entro 4 giorni naturali e consecutivi da VSV che, se necessario, potrà

apportare modifiche e/o aggiungere eventuali ulteriori prove necessarie a verificare la rispondenza tecnica.

Le attività di collaudo parziale di ciascuna fase devono essere ultimate dalla VSV entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla data di approvazione del piano di collaudo parziale.

Al termine dei collaudi parziali di cui alle fasi e sottofasi dei punti 1, n. 2 e n.3 dell'Articolo 5.01, verrà eseguito il test tecnico come da fase n. 4 del medesimo articolo.

La Ditta Aggiudicataria è tenuta quindi a predisporre e consegnare a VSV tutta la documentazione necessaria per il test tecnico dell'intera infrastruttura; la fase di test tecnico sarà eseguita dalla VSV ed avrà per oggetto il controllo della completa funzionalità dell'infrastruttura, dei processi e dei servizi implementati e le relative performances di funzionamento, nonché il controllo della completa rispondenza ai requisiti richiesti dalla VSV sia nel presente Capitolato Tecnico, sia nelle informazioni fornite durante il sopralluogo; saranno inoltre controllate la qualità e la completezza della documentazione fornita.

La VSV si impegna ad effettuare e completare il test tecnico e la verifica della documentazione (punto 4 art 5.01) entro 20 (venti) giorni solari e consecutivi dalla data comunicata dalla Ditta Aggiudicataria per il suo approntamento e consegna della documentazione tecnica necessaria.

In caso di esito negativo del test tecnico, comprovato dal relativo Verbale di Collaudo Tecnico parziale con esito negativo, la Ditta deve eliminare i vizi rilevati e comunicare una nuova data per effettuare nuovamente il test tecnico; la VSV provvederà quindi ad effettuare una ulteriore sessione di test tecnico entro il termine di 7 (sette) giorni solari e consecutivi dalla comunicazione della Ditta Aggiudicataria; la persistenza dell'esito negativo del test tecnico comporterà la reiterazione dei passaggi sopra descritti.

In caso di secondo esito negativo del test tecnico, la VSV si riserva di applicare le eventuali penalità previste nelle Condizioni Generali di fornitura e di risolvere in tutto o in parte il Contratto, procedendo alla restituzione totale o parziale dell'Hardware e del Software, con obbligo della Ditta Aggiudicataria di effettuare il ritiro degli stessi, a propria cura e spese, entro il termine di 10 (dieci) giorni solari e consecutivi.

Terminata con esito positivo la fase di test tecnico, entro 10 (dieci) giorni solari e consecutivi la VSV emetterà il Verbale di Collaudo Finale con esito positivo (art. 5.01 punto 5).

Nel caso in cui un collaudo non abbia luogo entro i termini previsti nel presente articolo per fatto imputabile alla VSV, la pianificazione e realizzazione delle attività successive subirà uno slittamento di pari durata, senza che ciò costituisca motivo di penale per la Ditta Aggiudicataria.

La VSV può proporre, in caso di un collaudo negativo e qualora ne ricorrano i presupposti, una proroga del termine di ultimazione della fornitura, che comunque non può essere superiore al tempo concesso per l'eliminazione dei vizi accertati.

PRESA IN CARICO DEI SERVIZI E CONDUZIONE DAL MOMENTO DEL SUPERAMENTO DEL RELATIVO COLLAUDO PARZIALE

A seguito della migrazione di ogni sistema e corrispondente servizio e al superamento del relativo collaudo parziale, la Ditta Aggiudicataria è tenuta a gestirlo come indicato per ciascun servizio nel presente Capitolato.

I servizi di cui all'Art.2.09 relativi alla sicurezza dei dati, con particolare riferimento al "Backup/Restore Administration) sono ritenuti propedeutici al raggiungimento dell'esito positivo del collaudo parziale di tutti gli altri servizi di cui all'Art.3 in quanto non può ritenersi completa la migrazione di un servizio se non è garantita anche la sua sicurezza.

Ogni servizio migrato deve essere considerato "in produzione" nella nuova infrastruttura a partire dalla data del relativo verbale di collaudo parziale con esito positivo e da tale data la sua gestione e conduzione deve essere perfettamente conforme e rispettare quanto previsto successivamente al verbale di collaudo finale.

Resta inteso che la modalità di fatturazione a canone dei servizi (trimestrale) e la durata (5 anni a partire dalla data indicata nel verbale di collaudo finale con esito positivo) saranno sempre quelli previsti all'Art.11 per l'importo stabilito in aggiudicazione.

Art. 6 – AMMONTARE DELL'APPALTO

L'importo a base di gara, soggetto a ribasso, comprensivo di tutte le somme, gli oneri diretti ed indiretti e le spese per la realizzazione delle attività oggetto del presente appalto, nonché le spese del personale dipendente e/o collaboratori utilizzati per l'espletamento dell'appalto, ammonta a 5.295.000,00 € oltre Iva e/o altre imposte e contributi di legge; l'importo degli oneri per la sicurezza è pari a € 5.000,00 non soggetti a ribasso.

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché:

- migliora l'efficacia e l'efficienza del processo in quanto viene ottimizzata la tempistica di esecuzione in ragione del venire meno della suddivisione delle attività e della conseguente necessità di coordinamento tra soggetti diversi;
- consente l'individuazione di un unico centro di responsabilità con la possibilità di effettuare un più efficace monitoraggio sulla Ditta Aggiudicataria dei livelli di servizio complessivi;
- la fornitura e il servizio hanno caratteristiche di omogeneità tecnica/operativa;
- l'eventuale suddivisione dell'acquisto in più lotti riferibili alla medesima categoria di fornitura e servizio non rende possibile l'individuazione di alcuna convenienza economica; viceversa, risulterebbe antieconomica negli aspetti logistici e per i maggiori costi tecnici oltre che burocratici/amministrativi.

REVISIONE PREZZI

Ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e all'art. 29 del D.L. 27 gennaio 2022, n. 4, convertito con modificazioni con L. 25/2022, si procederà annualmente alla revisione dei prezzi.

Decorsi 12 mesi dalla data indicata nel Verbale di Collaudo Finale con esito positivo, i prezzi verranno aggiornati, in aumento o in diminuzione, in misura pari al 100% della variazione accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI – nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi); non sono ammesse variazioni retroattive.

I corrispettivi saranno adeguati sempre in riferimento alla variazione rispetto ai prezzi di aggiudicazione, in aumento o in diminuzione, solo nel caso di variazioni superiori al 3% (tre per cento) e nei limiti della sola variazione eccedente il 3% (tre per cento) medesimo.

Nulla sarà dovuto nel caso di variazione contenuta entro il limite del 3% (tre per cento).

La revisione dei prezzi verrà effettuata ogni 12 mesi a partire dalla data del Verbale di Collaudo Finale con esito positivo.

È escluso ogni altro meccanismo di revisione o adeguamento del corrispettivo contrattuale salvo diversa specifica disposizione normativa.

Art. 7 – SOPRALLUOGO

Oltre a quanto già descritto nel presente documento, ulteriori informazioni attinenti architettura IT, configurazioni, locali, spazi, impianti ed apparecchiature, sistemi hardware/software e di networking, esistenti presso la VSV devono essere acquisite dal concorrente tramite sopralluogo assistito, da effettuarsi obbligatoriamente in fase di elaborazione dell'offerta.

Tutte le informazioni e i documenti acquisiti in fase di sopralluogo saranno considerate parte integrante del presente Capitolato Tecnico.

La mancata effettuazione del sopralluogo comporterà l'esclusione dalla gara.

Le Ditte interessate devono richiedere la partecipazione al sopralluogo entro domenica 11/12/2022 all'indirizzo PEC **informatica@pec.vivaservizi.it**.

Tenendo conto dell'ordine di arrivo di ricezione delle richieste di sopralluogo, verrà predisposta una calendarizzazione degli incontri che verrà comunicata alle ditte via PEC.

Contestualmente alla comunicazione della data di sopralluogo individuata per ciascuna ditta, la VSV invierà un accordo di riservatezza relativo alla documentazione e alle ulteriori informazioni, anche verbali, che verranno fornite in sede di sopralluogo; l'accordo di riservatezza dovrà essere firmato dal Legale Rappresentante della ditta e dal soggetto che effettuerà il sopralluogo (se diverso dal Legale Rappresentante e munito di apposita delega); se l'accordo verrà restituito via PEC dovrà essere firmato digitalmente e pervenire all'indirizzo **informatica@pec.vivaservizi.it** altrimenti, se consegnato a mano al momento del sopralluogo, dovrà essere firmato in originale.

La consegna dell'accordo, e della eventuale delega, dovrà avvenire anticipatamente o contestualmente al sopralluogo.

Ad ogni concorrente verrà dedicata dal personale VSV una giornata lavorativa (dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00) per effettuare il sopralluogo.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato dal Rappresentante Legale del concorrente, munito di documento di identità, o da soggetto diverso munito di apposita delega sottoscritta dal Legale Rappresentante della Società, o da un procuratore speciale del concorrente stesso.

Al fine di tutelare l'esigenza che il sopralluogo non sia svilito e ridotto a mero adempimento burocratico, si ritiene che il delegato debba avere specifiche competenze tecniche.

Il soggetto individuato potrà effettuare il sopralluogo per un'unica società, salvo quanto sottoindicato.

In caso di raggruppamento temporaneo, GEIE, aggregazione di imprese di rete o consorzio ordinario, già costituiti o non ancora costituiti, il sopralluogo può essere effettuato da un incaricato di uno degli operatori economici raggruppandi/ti, aggregandi/ti in rete o consorziandi/ti.

La presa visione di cui sopra verrà documentata attraverso la sottoscrizione dell'apposito verbale, a tale scopo predisposto da VSV, da parte dei soggetti di cui sopra.

Art. 8 – DESCRIZIONE ATTUALE INFRASTRUTTURA

Gli articoli seguenti descrivono sommariamente l'attuale infrastruttura HW/SW di VSV.

Art. 8.01 – DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA HARDWARE

L'attuale infrastruttura è collocata in due siti distinti:

- sito primario di produzione presso il Data Center della sede della VSV;
- sito di Disaster Recovery presso il Data Center TIM di Acilia (Roma).

Il sito primario è connesso al sito di Disaster Recovery mediante 2 linee dati (attiva/passiva) a 10 gbps con percorsi fisicamente separati e con criptazione end-to-end tramite dispositivi dedicati Senetas (Thales) CN6100 doppia linea DWDM; nel sito di Disaster Recovery è configurata una VPN che consente il raggiungimento del sito via rete in caso di indisponibilità totale della doppia linea DWDM.

Nel sito primario sono ospitati i sistemi HW per:

- la sicurezza perimetrale di rete realizzata tramite una piattaforma Firewall Fortinet FortiGate 1800F in configurazione HA, sulla quale sono attestate le connettività Internet, MPLS e SDH (di proprietà VSV);
- il networking per mezzo di apparati Cisco Catalyst 3850 (centro stella);
- dispositivi dedicati Senetas (Thales) CN6100;
- lo storage costituito da IBM Storwize v7000 Gen2+ e Lenovo v3700 v2;

- risorse computazionali tramite server ITE Lenovo x240 M5 ospitati su Lenovo Flex System Enterprise Chassis;
- ulteriori servizi (Telecontrollo, fonia, videosorveglianza, protezione catodica, ecc..) per mezzo di server fisici eterogenei dedicati;
- Database Oracle (piattaforma hardware SUN Oracle Exadata);
- Database SAP HANA e Application server SAP su piattaforma hardware dedicata.

Ulteriori dettagli dell'infrastruttura sopra citata potranno essere acquisiti in sede di sopralluogo (rif. Art. 7 - Sopralluogo).

Art. 8.02 – DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA SOFTWARE

VIRTUALIZZAZIONE SERVER

L'infrastruttura software sistemistica è principalmente composta dalla soluzione di virtualizzazione server VMware vSphere 6.5 installata su 10 nodi ITE Lenovo x240 M5 del sito primario e su 5 nodi ITE Lenovo x240 M5 del sito di Disaster Recovery

Complessivamente l'infrastruttura VMware ospita 217 macchine virtuali nel sito primario e 133 nel sito di Disaster Recovery; ogni sito è gestito da una istanza di VMware vCenter Server.

Le macchine virtuali del sito primario, definite come "di produzione", sono replicate nel cluster di virtualizzazione di DR mediante VMware Site Recovery Manager con una RPO di 15 minuti.

A livello di suddivisione logica sono presenti due cluster, uno ospitante le macchine virtuali con sistema operativo Microsoft Windows e l'altro ospitante le macchine virtuali con sistemi operativi Linux di varie distribuzioni.

VIRTUALIZZAZIONE APPLICATIVA

La virtualizzazione applicativa è realizzata tramite la soluzione Citrix Virtual Apps (Presentation Server) Advanced (VDA Version 1912) che tramite 24 server virtuali, di cui 14 nel sito primario in modalità "on-line" e 10 nel sito di DR in modalità "maintenance mode", rende disponibili ad un massimo di 270 utenti contemporanei tutti gli applicativi di uso comune in VSV, sia come singole applicazioni "pubblicate" sia come Desktop "pubblicati" (VDA - soluzione non VDI).

L'accessibilità alle applicazioni virtualizzate è disponibile agli utenti sia da rete lan sia da Internet.

ALTRI SOFTWARE

Per quanto riguarda la sicurezza perimetrale e di autenticazione MFA la VSV ha adottato la piattaforma Fortinet Fortigate e FortiAuthenticator.

Le utenze di dominio sono gestite tramite Microsoft Active Directory in sincronizzazione con Azure AD.

Come già descritto nell'articolo 2.09 Backup/Restore Administration, il backup viene effettuato per mezzo delle soluzioni software IBM Spectrum Protect e Veeam Backup & Replication.

Il sistema di protezione delle macchine virtuali e degli endpoint è costituito dalla piattaforma Trend Micro con le componenti Deep Security, Apex One e XDR Vision ONE.

Il sistema gestionale SAP è attualmente in fase di migrazione da una architettura SUN Oracle EXADATA ad una nuova infrastruttura HW in grado di ospitare database SAP HANA, application server SAP e istanze di database Oracle.

Il collezionamento dei log dei sistemi ai fini del "logging administrator" è realizzato per mezzo della soluzione software IBM QRadar.

Ulteriori dettagli delle soluzioni software sopra citate potranno essere acquisiti in sede di sopralluogo (rif. Art. 7 - Sopralluogo).

Art. 9 – DISMISSIONE E CESSIONE IN PERMUTA OPZIONALE DELL'ATTUALE INFRASTRUTTURA

L'HW che compone l'infrastruttura del sito primario di via del Commercio 29 di Ancona e di proprietà VSV, oggetto della dismissione e cessione in permuta opzionale, è costituito da quanto elencato nell'allegato "Elenco HW in dismissione e cessione in permuta" che verrà consegnato in sede di sopralluogo (rif. Art.7) da VSV alla Ditta concorrente.

Tutte le attività di organizzazione, smontaggio, imballaggio, trasporto e quant'altro risulti necessario ai fini della cessione dell'infrastruttura sono esclusivamente a carico della Ditta Aggiudicataria che, successivamente all'emissione del Verbale di Collaudo con esito positivo, deve concordare con la VSV un cronoprogramma per lo svolgimento di tali attività.

Il cronoprogramma deve tenere conto del fatto che la eventuale dismissione e cessione in permuta della vecchia infrastruttura deve avvenire ed essere completata esclusivamente nel periodo che va dal 90° (novantesimo) al 180° (centottantesimo) giorno naturale e consecutivo a partire dalla data del Verbale di Collaudo con esito positivo.

Per poter procedere con la rimozione fisica dagli armadi rack dell'HW in dismissione e cessione, è necessario che con la supervisione della VSV la Ditta Aggiudicataria effettui preventivamente la cancellazione definitiva (permanent wipe) dei dati contenuti negli apparati con strumenti e metodologie comprovate ed idonee allo scopo.

Al termine delle attività di dismissione e cessione in permuta dell'infrastruttura, la VSV emetterà un verbale di collaudo tramite il quale ne ratificherà il completamento e la perfetta esecuzione, con particolare riferimento alla avvenuta cancellazione definitiva dei dati precedentemente archiviati nella suddetta infrastruttura.

Art. 10 – BENCHMARK

In fase di collaudo finale, la nuova piattaforma sarà oggetto della verifica della rispondenza ai Benchmark richiesti.

Successivamente alla data del Verbale di Collaudo Finale con esito positivo, il mantenimento dei benchmark sarà un requisito regolamentato negli SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali).

I Benchmark (di seguito BM) oggetto di verifica saranno i seguenti:

- BM n.1 - CITRIX - Tempo di logon di una sessione di “desktop pubblicato” di Citrix Virtual Apps and Desktops
 - il tempo considerato è quello a partire dall'avvio della sessione desktop pubblicata (doppio click sulla relativa icona) fino al completo caricamento di tutte le icone della sessione desktop Citrix dell'utente;
 - la prova deve essere effettuata utilizzando un account utente standard appositamente creato;

- Il desktop pubblicato per tale utente sarà un desktop standard che consentirà l'utilizzo di tutti i programmi pubblicati con Citrix;
 - il tempo di logon verrà rilevato ripetutamente per 5 volte su 3 dispositivi di lavoro differenti presi a campione tra quelli di ultima generazione in uso nella VSV (1 PC, 1 laptop ed 1 iPad) collocati presso la sede principale della VSV e connessi in rete LAN/WLAN. Il tempo di logon verrà calcolato sulla base della media aritmetica tra tutte le rilevazioni escludendo la rilevazione più bassa e quella più alta per ciascun dispositivo;
 - Il tempo di logon medio deve essere minore di 30 secondi.
- BM n.2 – VM/Storage/Network LAN - Transfer Rate della copia di un file tra due server windows virtuali differenti (server n.1 e server n.2) allocati sul sito primario, su dischi creati in due differenti datastore vSphere ma entrambi di tipologia Flash:
 - il file campione sarà un file di dimensioni pari a 5 GB;
 - le operazioni di "copia" e "incolla" saranno effettuate da File Explorer di Microsoft Windows in una sessione Desktop Remoto del server n.1 avviata con utente amministratore di dominio;
 - verrà rilevato il tempo di trasferimento e calcolato il relativo Transfer Rate
 - il transfer rate medio deve essere superiore a 250 MB/s.
- BM n.3 – VM/Storage/Network intra-datacenter - Transfer Rate della copia di un file tra due server windows virtuali differenti allocati uno sul sito primario e uno sul sito secondario, su dischi creati in datastore vSphere di tipologia Flash:
 - il file campione sarà un file di dimensioni pari a 5 GB;
 - le operazioni di "copia" e "incolla" saranno effettuate da File Explorer di Microsoft Windows in una sessione Desktop Remoto del server n.1 avviata con utente amministratore di dominio;
 - verrà rilevato il tempo di trasferimento e calcolato il relativo Transfer Rate
 - il transfer rate medio deve essere superiore a 200 MB/s.
- BM n.4 – VM/Storage/LAN/OS - Transfer Rate della copia di una directory tra due server windows virtuali differenti (server n.1 e server n.2) allocati sul sito primario, su dischi creati in due differenti datastore vSphere ma entrambi di tipologia Flash:
 - La directory campione conterrà 2000 files da 1MB ciascuno;
 - le operazioni di "copia" e "incolla" saranno effettuate da File Explorer di Microsoft Windows in una sessione Desktop Remoto del server n.1 avviata con utente amministratore di dominio;
 - verrà rilevato il tempo di trasferimento e calcolato il relativo Transfer Rate
 - il transfer rate medio deve essere superiore a 55 MB/s.

- a) BM n.5 – VM/Storage/OS/CPU/Citrix - Tempo di apertura del file TEST.XLSX con Excel 365:
- L'apertura del file sarà effettuata da File Explorer di Microsoft Windows in una sessione di “desktop pubblicato” di Citrix Virtual Apps and Desktops avviata con lo stesso utente del BM n.1;
 - Il file utilizzato verrà predisposto e posizionato sul desktop della sessione utente utilizzata;
 - L'impostazione di calcolo automatico all'apertura del file Excel sarà attiva;
 - Il tempo di apertura del file verrà misurato partendo dall'istante del doppio clic del mouse sull'icona del file fino al momento in cui il file risulterà completamente visibile ed utilizzabile dall'interfaccia di Excel;
 - Il tempo di apertura deve essere minore di 50 secondi.

Art. 11 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'importo contrattuale relativo all'appalto di cui al Capitolato Tecnico sarà fatturato in varie fasi, ciascuna delle quali a seguito dell'avvenuta emissione del rispettivo verbale di collaudo parziale con esito positivo; il pagamento avverrà tramite bonifico bancario a 60 (sessanta) giorni data fattura fine mese dal ricevimento della fattura.

Le fatturazioni dovranno essere effettuate come di seguito riportato:

- a. 70% del prezzo della fornitura dell'hardware e relativo contratto di manutenzione a seguito dell'emissione del Verbale di Collaudo parziale dell'HW e Cloud Housing con esito positivo;
- b. 70% del prezzo della fornitura del software e relative manutenzioni/subscription a seguito dell'emissione del Verbale di Collaudo parziale del SW con esito positivo;
- c. 70% del prezzo proposto complessivamente per le attività di installazione, configurazione, migrazione ed upgrade dei servizi, a seguito dell'emissione dei Verbali di Collaudo parziali relativi a ciascun servizio di cui agli Artt. 2.09 e 3.02 tutti con esito positivo;
- d. rimanenza degli importi di cui ai punti a. b. e c. del presente articolo al superamento del collaudo finale con conseguente emissione del Verbale di Collaudo Finale con esito positivo, successivo all'avvio in produzione;
- e. Canoni trimestrali posticipati dei servizi a regime indicati all'Art. 2.02, 2.03, 2.09 e 3.02 del presente capitolato.

La liquidazione degli importi relativi al presente appalto verrà effettuata dietro presentazione di fattura elettronica e, tenuto conto della tipologia della prestazione, sarà effettuata entro 60 (sessanta) giorni d.f.f.m., previa verifica della regolarità contributiva della Società (DURC) e della regolarità fiscale sottoindicata, mediante bonifico bancario con accredito sul conto corrente dedicato ai sensi dell'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i.

Si precisa che le fatture dovranno essere emesse in base al sistema dello "split payment" o "scissione dei pagamenti" con la seguente dicitura "Operazioni assoggettate al regime della scissione dei pagamenti art. 17 ter, comma 1, D.P.R.633/1972".

In conformità a quanto prescritto dalla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. ogni transazione relativa all'appalto di che trattasi sarà effettuata su apposito/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i che dovrà essere indicato dall'appaltatore in sede di perfezionamento del contratto. Al riguardo l'appaltatore fornirà i dati IBAN del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità ed il Codice Fiscale del/i soggetto/i delegato/i a operare sul/i conto/i corrente/i stesso/i.

L'aggiudicataria dovrà assumere ogni obbligo di cui alla citata Legge 136/2010 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 48 bis del D.P.R. 602/73, introdotto dalla L. 286/2006 e delle disposizioni di cui al D.M. 40 del 18.01.2008 e tenendo conto della Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 22 del 29.07.2008, n. 29 del 08.10.2009, n. 27 del 23.09.2011 e n. 13 del 21.03.2018, VSV non potrà procedere alla liquidazione degli importi superiori ad € 5.000,00 qualora dalle verifiche effettuate presso l'Agenzia della Entrate-Riscossioni, il beneficiario risultasse inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento.

Con la sottoscrizione del contratto VSV S.p.A. è autorizzata al trattamento dei dati personali anche con riferimento a quanto previsto dall'art. 48bis del D.P.R. 602/73.

Per quanto riguarda la cessione in permuta della vecchia infrastruttura, qualora la VSV decida di esercitarne l'opzione, al completamento della consegna di tutto il materiale HW e delle attività previste, comprovate dal relativo verbale di collaudo di cui all'Art. 9 del presente Capitolato, la VSV procederà alla debita fatturazione elettronica per l'importo offerto dalla Ditta Aggiudicataria, con pagamento entro 60 (sessanta) giorni d.f.f.m.

Art. 12 – SLA E PENALI

MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Per la misurazione dei livelli di servizio saranno utilizzate:

- le informazioni puntuali ricavate dal sistema di ticketing in uso (HDA - rif.Art. 3.02 – Incident Management ...);
- le informazioni riportate nel relativo Report mensile;
- le informazioni ricavabili da altre comunicazioni tracciabili intercorse tra le parti.

In aggiunta a tali modalità, la Ditta Aggiudicataria può utilizzare ulteriori strumenti, software, sistemi riconosciuti sul mercato dei servizi ICT, fermo restando che in caso di controversia saranno considerate prioritariamente valide le informazioni dedotte dal sistema HDA.

Al fine di esporre e verificare costantemente lo stato effettivo dei servizi erogati, la Ditta Aggiudicataria deve adottare un sistema facile da utilizzare, consultabile via web, e renderlo accessibile a VSV.

PENALI

Le valutazioni propedeutiche all'applicazione delle penali verranno effettuate con cadenza trimestrale sulla base del riscontro di VSV rispetto a quanto dichiarato nei report trimestrali, denominati Report SLA, che la Ditta Aggiudicataria deve consegnare entro il giorno 7 del primo mese del trimestre successivo rispetto a quello di riferimento, e che devono evidenziare puntualmente i valori di SLA ottenuti per ogni voce elencata nelle successive tabelle relative a SLA e Service Request, nonché su eventuali controlli a campione che la VSV si riserva di disporre.

La VSV si riserva la facoltà di applicare le eventuali penali nel caso di non rispondenza agli SLA.

L'indicazione dei tempi (giorni e ore) si intendono sempre solari e continuativi se non diversamente specificato.

DEFINIZIONE CRITICITA'

Si definiscono tre tipologie di malfunzionamenti a criticità decrescente, C1, C2 e C3, con C1 pari quindi alla criticità più elevata; la classificazione suddetta si applica in funzione delle possibili combinazioni tra "impatto sull'operatività" ed "impatto sul business" specifici di ciascun malfunzionamento, come di seguito descritto.

In merito all’impatto sull’**operatività**, il singolo malfunzionamento si distingue in:

- **Bloccante:** evento che comporta un grave deterioramento nelle funzionalità e/o prestazioni del Sistema, tale da non permettere agli utenti di proseguire la loro attività relativa anche ad un solo servizio.
- **Grave:** evento che comporta un grave deterioramento nelle funzionalità e/o delle prestazioni anche di un solo servizio, ma consente comunque di proseguire le operazioni.
- **Lieve:** evento che non necessita di intervento urgente in quanto causa un degrado di prestazioni anche ad un solo servizio, comunque tollerabile per periodi limitati.

In merito all’impatto sul **business**, il singolo malfunzionamento si distingue in:

- **Alto:** il malfunzionamento riguarda le applicazioni “business critical” della VSV e riconducibili anche indirettamente ai servizi previsti nel presente capitolato (ad es. Gestionali, ERP e relativi add-on, database, cartografia, documentale, AD, servizi di print server, file server, Citrix, etc.).
- **Medio:** il malfunzionamento riguarda l’operatività di alcuni utenti o gruppi ritenuti importanti nei processi aziendali della VSV.
- **Basso:** il malfunzionamento non ricade nella casistica con impatto di business alto o medio.

Dai possibili incroci delle precedenti tassonomie, si ottengono i valori di criticità, come riportato nella tabella seguente:

		OPERATIVITA'		
		BLOCCANTE	GRAVE	LIEVE
BUSINESS	ALTO	C1	C1	C2
	MEDIO	C1	C2	C3
	BASSO	C2	C3	C3

Tab. Classificazione criticità dei malfunzionamenti

In funzione del valore di criticità di ciascun malfunzionamento sono definiti i corrispondenti tempi di ripristino nella seguente TABELLA SLA:

TABELLA SLA

DESCRIZIONE	MODALITA' DI OSSERVAZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO	TEMPI	PENALI
Finestra temporale di disponibilità /erogazione dei servizi dell'intera infrastruttura		H24		
Disponibilità di servizio "uptime", ovvero l'intervallo di tempo in cui la totalità dei servizi sono in funzione, distinguendo tra produzione e sviluppo/test escludendo i tempi di fermo concordati con VSV.	H24 mensile	99,9 % servizi di Produzione 99,0 % Sviluppo e Test		0,3 ‰ dell'importo omnicomprensivo contrattuale per ogni 10 minuti di Down time in più rispetto al valore soglia (TdS) TdS (in minuti) =Arrotondamento per difetto alla decina inferiore di 99,9%*24h*60min*30gg, pari a 40 minuti
Tempo di ripristino (Tr) di un disservizio bloccante su un servizio o un sistema di produzione. Tipologia di criticità C1	Puntuale		<= 30 min.	0,4 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni 30 minuti di ritardo nel ripristino totale di un incident C1
Tempo di ripristino (Tr) di un disservizio non bloccante su un servizio o un sistema. Tipologia di criticità C2	Puntuale		<= 2 ORE	0,3 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni ora di ritardo nel ripristino totale di un incident C2
Tempo di ripristino (Tr) disservizio anomalia Tipologia di criticità C3	Puntuale		<= 24 ORE	0,2 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni ora di ritardo nel ripristino totale di un incident C3
Tempo di ripristino dei Benchmark degradati	Test periodico programmato semestrale e "on demand"		<= 5 giorni	0,2 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni giorno di ritardo nel ripristino dei livelli di Benchmark richiesti
Tempo di ritardo su RTO dati strutturati	Puntuale		<= 20 min.	0,5 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni 10 min di ritardo eccedente il tempo massimo di RTO (rif.Art.2.08)
Tempo di ritardo su RPO dati strutturati	Puntuale		<= 30 min.	0,5 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni 30 min di ritardo il tempo RPO dei dati strutturati (rif.Art.2.08)
Tempo di ritardo su RTO dati non strutturati	Puntuale		<= 20 min.	0,4 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni ora di ritardo eccedente il tempo massimo di RTO (rif.Art.2.08)
Tempo di ritardo su RPO dati non strutturati	Puntuale		<= 4 ore	0,4 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni ora di ritardo il tempo RPO dei dati non strutturati (rif.Art.2.08)
Esecuzione e completamento del test del DR	Test periodico programmato annuale e "on demand"		<= 10 gg.	0,4 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni giorno di ritardo rispetto alla data programmata
Riesecuzione e completamento del test della soluzione di DR a seguito del fallimento nell'esecuzione precedente	Puntuale		<= 10 gg. dalla data del test fallito	0,4 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni giorno di ritardo

DESCRIZIONE	MODALITA' DI OSSERVAZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO	TEMPI	PENALI
Ottenimento esito positivo del test di DR	Puntuale		<=30 gg. dalla data del primo test fallito	1 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni giorno di ritardo
Operazioni di rientro dei servizi dal sito secondario di DR	Puntuale		Inizio delle operazioni entro le 23:59 del giorno della richiesta di rientro	0,3 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni ora in eccesso. Nel caso in cui il rientro dei servizi al sistema primario vada oltre le ore 7 a.m., i tempi di fermo dei servizi interessati si aggiungono ai fini del conteggio delle penali di cui al punto Disponibilità di servizio "uptime"
Ottenimento esito positivo del Test di ripristino dati da backup con cadenza semestrale o on demand	Puntuale		<= 3 gg. dalla data del test fallito	0,3 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni giorno in eccesso.
Tempo medio di presa in carico dell'Help Desk	Tempo medio di presa in carico su base mensile (report mensile su base mensile)		<= 30 min.	0,1 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni 30 minuti in eccesso
Risoluzione delle chiamate di primo livello attinenti ai servizi gestiti	Rapporto tra il N° delle chiamate risolte e il N° delle chiamate verbalizzate (report mensile su base mensile)		>=80%	0,4 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni punto percentuale in difetto
Risoluzione delle chiamate di service request attinenti ai servizi gestiti	Tempo di risoluzione della richiesta (report mensile su base mensile)		<=X come indicato in Tabella S.R.	0,1 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni ora in eccesso
Tempo di accesso ai siti di cloud housing	Puntuale per ogni accesso		<= tempo di accesso dichiarato nell'offerta	0,1 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni ora in eccesso
Produzione e consegna dei Report	Puntuale per ogni report		Puntuale per ogni report	0,1 ‰ dell'importo contrattuale omnicomprensivo per ogni giorno lavorativo di ritardo

Ai fini dell'applicazione delle penali, il calcolo del tempo di ripristino/risoluzione (colonna TEMPI) inizia al momento della rilevazione/comunicazione del guasto e si interrompe alla effettiva chiusura dello stesso (comprovata dalla verifica della VSV). L'importo complessivo delle penali in misura giornaliera al massimo potrà essere 1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.

TABELLA SERVICE REQUEST

ATTIVITA'	AMBITO OPERATIVO	TEMPI	PENALI
CREAZIONE / MODIFICA / CANCELLAZIONE DI UTENZE E GRUPPI E PERMESSI	A.D.- A.A.D. - FILE E DIRECTORY - FILE SHARE - O.S. DEI SINGOLI SERVER – SQL SERVER	TERMINE ENTRO LE ORE 12 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
INSTALLAZIONE – CONFIGURAZIONE – AGGIORNAMENTO - OTTIMIZZAZIONE E PUBBLICAZIONE DI APPLICAZIONI E DESKTOP CITRIX SUL SERVER MASTER	CITRIX	ENTRO LE ORE 12 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
PUBBLICAZIONE IN PRODUZIONE DI APPLICAZIONI E DESKTOP CITRIX	CITRIX	ENTRO LE ORE 7 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI 24 ORE IN ECCESSO
CREAZIONE / MODIFICA / CANCELLAZIONE SERVIZI DI O.S.	FTP SERVER - PRINT SERVER - FILE SERVER - WEB SERVER – DHCP – DNS – RUOLI E FUNZIONALITÀ O.S.WINDOWS	TERMINE ENTRO LE ORE 12 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
CREAZIONE / MODIFICA / CANCELLAZIONE DI POLICY	A.D.- A.A.D. - CITRIX - O.S. DEI SINGOLI SERVER – ANTIVIRUS - PIATTAFORMA VIRTUALE E FORTINET	TERMINE ENTRO 6 ORE DALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
CREAZIONE / MODIFICA / CANCELLAZIONE SERVER VIRTUALI	PIATTAFORMA VIRTUALE	TERMINE ENTRO LE ORE 12 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
MODIFICHE DI CONFIGURAZIONI DI RETE (NETWORKING)	HW DEL SISTEMA FORNITO - PIATTAFORMA VIRTUALE E FORTINET - O.S. DEI SINGOLI SERVER - SERVIZI DEI SINGOLI SERVER - DHCP SERVER - DNS SERVER – CONNETTIVITÀ E SERVIZIO CLOUD	TERMINE ENTRO 4 ORE DALLA RICHIESTA	0,2 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
CREAZIONE / MODIFICA / CANCELLAZIONE RISORSE STORAGE	STORAGE - PIATTAFORMA VIRTUALE - O.S. DEI SINGOLI SERVER – PIATTAFORMA DI BACKUP	TERMINE ENTRO 4 ORE DALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
CREAZIONE / MODIFICA / CANCELLAZIONE OPERAZIONI AUTOMATIZZATE	O.S. DEI SINGOLI SERVER, A.D., A.A.D., VIRTUALIZZAZIONE SERVER	TERMINE ENTRO LE ORE 12 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
ESECUZIONE DI SPEGNIMENTI E AVVII DI SISTEMI E SERVIZI ON DEMAND	O.S. DEI SINGOLI SERVER - SERVIZI DEI SINGOLI SERVER – VIRTUALIZZAZIONE SERVER	INIZIO ENTRO 4 ORE DALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
MODIFICHE DEL PIANO DI BACKUP	SERVIZIO DI BACKUP	TERMINE ENTRO LE ORE 24 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 ‰ DELL'IMPOR TO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI 24 ORE IN ECCESSO

ATTIVITA'	AMBITO OPERATIVO	TEMPI	PENALI
BACKUP / RESTORE ON DEMAND	SERVIZIO DI BACKUP	INIZIO ENTRO 2 ORE DALLA RICHIESTA	0,2 % ⁰⁰ DELL'IMPORTO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
INSTALLAZIONE / ROLLBACK DI PATCH / FIX ON DEMAND	TUTTI I SISTEMI HW E SW GESTITI	TERMINE ENTRO LE ORE 12 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 % ⁰⁰ DELL'IMPORTO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI 24 ORE IN ECCESSO
INSTALLAZIONE / MODIFICA O.S. ON DEMAND	O.S. DEI SINGOLI SERVER	TERMINE ENTRO LE ORE 12 DEL GIORNO SUCCESSIVO ALLA RICHIESTA	0,1 % ⁰⁰ DELL'IMPORTO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI ORA IN ECCESSO
TUTTO QUANTO NON ELENCATO NELLA TABELLA	TUTTI GLI AMBITI	DA CONCORDARE DI VOLTA IN VOLTA	0,1 % ⁰⁰ DELL'IMPORTO CONTRATTUALE OMNICOMPENSIVO PER OGNI GIORNO IN ECCESSO RISPETTO A QUANTO CONCORDATO

Art. 13 – DOCUMENTAZIONE

La Ditta Aggiudicataria deve provvedere a redigere e consegnare alla VSV i seguenti documenti nella fase esecutiva:

- documenti comprovanti fornitura HW e licenze SW con relativi contratti di manutenzione e/o subscription, o in alternativa l'accesso ai siti dei Produttori con account di VSV dai quali sia possibile ricavare le informazioni equivalenti;
- cronoprogramma delle attività aggiornato;
- Piano di Continuità Operativa;
- Piano di Disaster Recovery;
- Piano di Backup;
- Piano di Patching;
- documentazione Tecnica di Progetto aggiornata (post realizzazione);
- certificazioni e CCVV delle risorse umane assegnate al Team di Lavoro.

Nel corso della fase esecutiva la VSV provvederà a redigere i seguenti Verbali di Collaudo parziali nei tempi e modi previsti nel presente Capitolato Tecnico all'Art. 5.02:

- a. Verbale di Collaudo parziale dell'HW e Cloud Housing;
- b. Verbale di Collaudo parziale della connettività;
- c. Verbale di Collaudo parziale del SW;
- d. Verbali di Collaudo parziali relativi a ciascun servizio di cui agli Artt. 2.09 e 3.02;
- e. Verbale di Collaudo Tecnico parziale
- f. Verbale di Collaudo Finale

Al superamento del Verbale di Collaudo Finale, che determina la fine della fase esecutiva, la VSV provvederà a redigere i seguenti ulteriori Verbali di Collaudo:

- Verbale di dismissione e permuta della vecchia infrastruttura e wipe permanente dei dati archiviati (opzionale da parte di VSV in caso di accettazione dell'offerta);
- Verbale di Collaudo di fine contratto (al termine del contratto)

A seguito di ogni revisione on demand, o secondo la frequenza contrattualmente prevista, la Ditta Aggiudicataria deve provvedere a consegnare a VSV i seguenti documenti aggiornati:

- Piano di Continuità Operativa;
- Piano di Disaster Recovery;
- Piano di Backup;
- Piano di Patching;
- documentazione delle certificazioni dei siti di Cloud Housing, della Ditta e delle risorse umane impiegate;

Analogamente, per tutta la durata contrattuale e con periodicità descritte nei singoli articoli del Capitolato, dovranno essere prodotti e consegnati alla VSV i seguenti Report:

- Report del backup;
- Report del servizio di Incident Management e Service Request;
- Report Antivirus;
- Report SLA;
- Report di Audit delle Licenze.

La produzione dei Report è soggetta al rispetto del SLA (rif. Art. 12 - SLA e Penali).

Art. 14 – STRUTTURA ORGANIZZATIVA

All'avvio delle attività la VSV nominerà il "Team di Lavoro Interno" composto dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (di seguito DEC) ed altri componenti di riferimento di VSV.

La Ditta Aggiudicataria deve comunicare al DEC la composizione nominativa e relativi ruoli, del Team di Lavoro costituito almeno da:

1. il Project Manager;
2. i Referenti Tecnici di ogni servizio
3. i tecnici assegnati ad ogni servizio

Assieme al nominativo del Project Manager dovranno essere comunicati i dati necessari alla sua reperibilità.

Il Project Manager della Ditta Aggiudicataria è il responsabile del servizio cui la VSV può rivolgersi in caso di necessità.

Il Project Manager sarà il destinatario di tutte le comunicazioni della VSV aventi ad oggetto richieste, segnalazioni di disservizi e inadempienze, applicazioni di penalità.

Tutte le comunicazioni notificate si considereranno, ai fini dell'esecuzione del presente appalto, come validamente notificate a tutti gli effetti al Legale Rappresentante della Ditta Aggiudicataria.

Il Project Manager deve: definire la strategia di implementazione, gli standard da utilizzare durante l'intera fornitura, preparare e mantenere il macro piano di implementazione, mantenere le attività all'interno del contesto definito inizialmente, verificare l'avanzamento dei lavori e servizi implementati, identificare e rendere disponibili le relative risorse necessarie, verificare il lavoro dei consulenti impegnati, gestire le comunicazioni da e verso i Team di Lavoro, accelerare la risoluzione delle problematiche, identificare e valutare le "Richieste di modifica", analizzare e proporre le soluzioni alle "Richieste di modifica", redigere i consuntivi dei lavori, organizzare e gestire gli Stati di Avanzamento Lavori (SAL) e tutto quanto necessario per il buon andamento dei lavori e dei servizi.

A partire dalla data del Verbale di Collaudo Finale con esito positivo, il Project Manager deve organizzare con cadenza almeno trimestrale una riunione di SAL tra i Team di Lavoro per monitorare l'andamento dei servizi, recepire le richieste di VSV e riferire le richieste della Ditta Aggiudicataria, occupandosi della tempestiva redazione e condivisione del verbale dell'incontro che dovrà essere congiuntamente approvato con la VSV.

In ogni caso, ulteriori riunioni di SAL potranno essere convocate "ad hoc" dal PM o dal DEC.

Art. 15 – AFFIANCAMENTO

La Ditta Aggiudicataria deve garantire un periodo di affiancamento ad un eventuale altro fornitore o a qualsiasi altro soggetto indicato dalla VSV o a VSV stessa, per un periodo pari a 3 (tre) mesi prima della scadenza contrattuale.

Quindi, la Ditta Aggiudicataria deve:

- fornire tutta la documentazione tecnica aggiornata correlata all'appalto;
- affiancare operativamente il nuovo soggetto o VSV stessa nella conduzione dei servizi affidati;
- permettere il trasferimento ad altro soggetto, ovvero a VSV stessa, del servizio di Cloud Housing e delle infrastrutture e materiali di proprietà di VSV ospitate.

La Ditta Aggiudicataria si impegna, altresì, a seguito della richiesta della VSV e nel più breve tempo possibile, a mettere a disposizione e consegnare alla stessa, nella forma e con le modalità più opportune, tutto quanto è di proprietà della medesima VSV; in particolare la Ditta Aggiudicataria sottoporrà a VSV, almeno 3 (tre) mesi prima della data di scadenza dell'appalto, ovvero, nei casi di anticipata cessazione, entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta di VSV una check-list per la verifica della consegna di quanto di proprietà di quest'ultima; tale elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve riportare, per tutti i beni e gli oggetti, i manuali tecnici, i manuali operativi e di gestione, gli schemi organizzativi, le basi dati, le specifiche dei servizi applicativi, il software in licenza di VSV, le relative personalizzazioni realizzate in esecuzione dell'appalto, le versioni ultime, le versioni intermedie prodotte e archiviate, descrivendo le procedure per la migrazione delle basi di dati, il trasferimento dei sistemi e dei servizi applicativi e l'architettura complessiva del sistema dal punto di vista tecnologico e funzionale.

La consegna di quanto indicato al precedente paragrafo, nell'ultima versione aggiornata, deve effettuarsi al termine dell'appalto; la VSV si riserva di richiedere ulteriori materiali ed eventualmente definire per ciascuno degli elementi il formato e le modalità di consegna.

Alla consegna dei beni e materiali di cui ai precedenti paragrafi e, comunque, prima dell'emissione di un apposito "Verbale di Collaudo di fine contratto", la VSV eseguirà, in contraddittorio con la Ditta Aggiudicataria, la verifica sulla completezza di quanto consegnato.

Art. 16 – SUBAPPALTI e DIVIETI

L'affidamento di parte dei servizi e della fornitura in subappalto deve essere sempre autorizzato da VSV ed è subordinato al rispetto delle disposizioni di cui all'art. 105 D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

L'operatore economico dovrà indicare nell'offerta le parti dell'appalto che intende subappaltare; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato.

A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera d) del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle stesse.

È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 106, comma 13, del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., della Legge 21 febbraio 1991, n. 52 e con le modalità ivi indicate.

Art. 17 – EVENTI DI FORZA MAGGIORE

Saranno considerati eventi di forza maggiore quelli che comportano danni provocati da eventi imprevedibili od eccezionali e per i quali la Ditta Aggiudicataria non abbia trascurato le normali ed ordinate precauzioni.

La Ditta Aggiudicataria è tenuta ad adottare tempestivamente ed efficacemente tutte le misure preventive atte ad evitare tali danni od a provvedere alla loro immediata eliminazione ove gli stessi si siano già verificati.

Se risulteranno ritardi nell'esecuzione dell'appalto determinati da eventi di forza maggiore non imputabili alla Ditta Aggiudicataria, la stessa dovrà darne immediata comunicazione a VSV che valuterà le motivazioni in tale sede addotte; se sarà riconosciuta la non imputabilità del ritardo a carico della Ditta Aggiudicataria, VSV concederà la proroga senza applicazione di alcuna penalità.

Art. 18 – DISCIPLINA DURANTE L'ESECUZIONE DELLA FORNITURA

La Ditta aggiudicataria dovrà mantenere la perfetta disciplina del proprio personale nei luoghi di svolgimento delle attività impegnandosi ad osservare ed a fare osservare al proprio personale le obbligazioni derivanti dal contratto.

Ferma restando la responsabilità della Ditta aggiudicataria per eventuali danni o inadempienze in riferimento alla disciplina di cui sopra, la VSV potrà esigere il cambiamento del personale coinvolto.

Art. 19 – ONERI E OBBLIGHI DIVERSI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla realizzazione della presente fornitura ed al servizio di manutenzione mettendo a disposizione un Team di Lavoro adeguato a numero, competenza, qualificazione professionale e operante sotto la sua esclusiva responsabilità.

La Ditta aggiudicataria dovrà ottemperare e farsi carico del rispetto di tutti gli obblighi infortunistici assicurativi e previdenziali sanciti dalla normativa vigente nei confronti dei propri dipendenti, ed applicare trattamenti normativi e retributivi non inferiori a quelli stabiliti dai contratti collettivi di lavoro vigenti nel luogo e al tempo della stipulazione del relativo contratto.

Ogni responsabilità inerente all'esecuzione e gestione dell'appalto fa interamente carico alla Ditta aggiudicataria; in questa responsabilità è compresa quella relativa agli infortuni del personale addetto, che dovrà a tal riguardo essere opportunamente addestrato ed istruito.

La Ditta aggiudicataria è responsabile, anche a nome dei propri dipendenti e collaboratori, per i danni derivanti dall'uso o dal non uso dei prodotti forniti, per danni a terzi e/o a VSV originati da vizi dei prodotti difettosi, mancanza delle qualità pattuite, ritardi nelle consegne ed installazioni, malfunzionamenti dovuti ad errate o cattive manutenzioni.

I danni arrecati dalla Ditta aggiudicataria alla proprietà di VSV saranno contestati per iscritto; qualora le giustificazioni addotte non siano accolte e la Ditta aggiudicataria non abbia provveduto a proprie spese al ripristino o alla riparazione nel termine prefissato, VSV si farà carico della riparazione, addebitando la spesa relativa alla Ditta aggiudicataria.

Sono ad esclusivo carico della Ditta aggiudicataria:

- ogni intervento accessorio connesso alla realizzazione della fornitura;
- ogni eventuale onere dovuto a varianti in corso d'opera derivanti da errori od omissioni di progettazione;
- la fornitura di tutte le documentazioni, indicazioni, istruzioni e quant'altro necessario per l'esecuzione dell'appalto;
- la fornitura di tutti i dati e le indicazioni necessarie alla realizzazione delle opere non comprese nella fornitura ma ad essa pertinenti;

- tutte le spese e tasse inerenti e conseguenti alla stipulazione, scritturazione, bolli e registrazione del contratto di appalto, ivi comprese quelle relative ad atti aggiuntivi o di variazione intervenuti nel corso della sua esecuzione;
- trasporto, imballaggio, carico, scarico e movimentazione di tutti i prodotti alle sedi indicate da VSV ed eventuali ulteriori spostamenti nei locali che si ritengano necessari;
- smaltimento del materiale di imballaggio.

Art. 20 – OBBLIGHI DELLA DITTA NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE

La Ditta si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Ditta si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, che sono impiegati nelle prestazioni oggetto del Contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.

La Ditta si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano la Ditta per tutto il periodo di validità del Contratto, anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Si fa espresso riferimento all'art. 30 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

In considerazione del fatto che il personale della Ditta che esegue i servizi/forniture previsti dal Contratto possa fornire simili attività e servizi ad altri, il Contratto non costituirà impedimento per la Ditta all'esecuzione di simili servizi o limitazione all'uso di detto personale.

Per lo svolgimento dei Servizi che debbano svolgersi presso le sedi della VSV, il personale della Ditta, i cui dati e riferimenti dovranno essere forniti preventivamente a VSV, avrà accesso ai locali ed alle macchine rispettando le modalità e le norme di sicurezza prescritte da VSV.

Art. 21 – ONERI E OBBLIGHI A CARICO DEL COMMITTENTE

Nel rispetto delle modalità e dei criteri di sicurezza adottati, la VSV si impegna a:

- consentire al Team di Lavoro della Ditta aggiudicataria per tutta la durata del contratto l'accesso remoto ai sistemi interessati dalle attività inerenti alla fornitura;
- consentire al Team di Lavoro della Ditta aggiudicataria, per tutta la durata del contratto, l'ingresso alle strutture ed ai locali interessati dalle attività inerenti alla fornitura;
- versare l'imposta sul valore aggiunto.

Art. 22 – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ogni eventuale controversia tra la VSV e la Ditta aggiudicataria, che non si sia potuta definire in via amministrativa, sarà deferita al giudice ordinario competente. In tal caso il foro competente sarà quello di Ancona.

Art. 23 – RISOLUZIONE ESPRESSA DEL CONTRATTO

La VSV potrà determinare la risoluzione di diritto del presente contratto con effetto immediato nei casi di seguito indicati:

- al raggiungimento di un ammontare di tempo cumulativo di disservizi e quindi a mancati funzionamenti per un periodo totale pari al 1% del tempo rispetto alla disponibilità mensile H24, 7 giorni su 7; ai fini di tale conteggio, ogni mese il monte ore di disservizi viene azzerato;
- al verificarsi della decima inadempienza contestata per iscritto, nell'arco di 365 giorni naturali e consecutivi degli interventi/ripristino di manutenzione.

Resta inteso che la Ditta non avrà diritto ad avanzare alcuna pretesa di sorta; in tale eventualità si farà riferimento all'art. 1456 del Codice Civile.

Si intendono espressamente richiamati gli artt. 1453-1460 del Codice Civile con riferimento al risarcimento del danno dovuto in caso di inadempienza della ditta affidataria.

La VSV si riserva a propria discrezione di risolvere il contratto di diritto al verificarsi di una o più delle seguenti fattispecie:

- ritardo del termine di consegna dell'intera fornitura superiore a 30 (trenta) giorni;
- nel caso in cui siano stati accertati vizi, difformità, irregolarità o malfunzionamenti nella fornitura in sede di primo collaudo finale e questi non siano stati eliminati alla data del secondo collaudo finale;
- interruzione del servizio che la VSV eroga attualmente ai propri utenti per più di 3 (tre) giorni lavorativi consecutivi per cause imputabili alla Ditta Aggiudicataria e/o inerenti alla fornitura.

È fatta salva in ogni caso l'applicazione delle penali di cui al precedente Art. 12.

La comunicazione della risoluzione del contratto sarà data a mezzo PEC.

In tutte le ipotesi di risoluzione, la VSV provvederà all'incameramento totale della cauzione definitiva prodotta dalla Ditta Aggiudicataria in fase di perfezionamento del contratto.

Al verificarsi di inadempimenti di lieve gravità, la VSV si riserva, prima di procedere alla dichiarazione di risoluzione di diritto del contratto, di procedere alla diffida e messa in mora; qualora nel termine di 5 (cinque) giorni dal ricevimento della diffida la Ditta risulti inadempiente, il contratto si intenderà risolto.

La VSV potrà decidere se trattenere, totalmente o parzialmente i prodotti già consegnati e/o realizzati, a suo insindacabile giudizio, valutandoli sulla base del proprio interesse per gli stessi.

La VSV si riserva altresì di citare la Ditta Aggiudicataria in giudizio per gli eventuali ed ulteriori danni economici che tale ritardo può aver comportato.

Oltre a quanto previsto ai precedenti paragrafi, VSV potrà determinare la risoluzione di diritto del contratto con effetto immediato nei casi di seguito indicati:

- Per frode nell'esecuzione dell'appalto;
- Nel caso di manifesta incapacità nell'esecuzione delle prestazioni o forniture oggetto dell'appalto;
- Qualora dovessero verificarsi più di 2 segnalazioni di mancato ripristino dei malfunzionamenti segnalati;
- Qualora dovessero incorrere in più di 3 segnalazioni di mancato rispetto dei tempi di consegna degli sviluppi richiesti (ritardi nella fornitura);
- In caso di sospensione totale o parziale del servizio da parte della Ditta Aggiudicataria senza giustificato motivo;
- Qualora venga meno anche uno solo dei requisiti di idoneità dichiarati in sede di offerta;

- Gravi violazione delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio.

Resta inteso che la Ditta non avrà diritto ad avanzare alcuna pretesa di sorta; in tale eventualità si farà riferimento all'art. 1456 del Codice Civile.

Si intendono espressamente richiamati gli artt. 1453-1460 del Codice Civile con riferimento al risarcimento del danno dovuto in caso di inadempimento della ditta affidataria.

La VSV si riserva a propria discrezione di risolvere il contratto di diritto al verificarsi di una o più delle seguenti fattispecie:

interruzione del servizio che la VSV eroga attualmente ai propri utenti per più di 10 (dieci) giorni lavorativi consecutivi per cause imputabili alla Ditta Aggiudicataria e/o inerenti al servizio in oggetto.

È fatta salva in ogni caso l'applicazione delle penali.

La comunicazione della risoluzione del contratto sarà data a mezzo PEC.

In tutte le ipotesi di risoluzione, la VSV provvederà all'incameramento totale della cauzione definitiva prodotta dalla Ditta Aggiudicataria in fase di perfezionamento del contratto.

Art. 24 – PROTEZIONE DEI DATI E RISERVATEZZA

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali

Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

L'Appaltatore tratta dati personali in nome e per conto di VSV (Titolare del trattamento che procede ad apposita nomina dell'Appaltatore a Responsabile di II livello del trattamento mediante apposito "Data Processing Agreement per la disciplina del trattamento dei dati personali in qualità di Responsabile del trattamento" - Atto di nomina Responsabile del Trattamento).

Mediante la firma del medesimo, l'Appaltatore garantisce di essere in possesso di adeguata esperienza, capacità e professionalità in misura tale da garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, nonché di essere in possesso di garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

In conformità a quanto previsto dall'art. 28 § 2 e 4 del GDPR, qualora l'Appaltatore decida di ricorrere ad altro responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, dovrà ottenere, da quest'ultimo, per il tramite del Responsabile di I livello, una preventiva autorizzazione scritta sia la stessa specifica o generale.

Il contenuto del Contratto e le informazioni che l'Appaltatore riceverà in esecuzione o in ragione del Contratto stesso sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e salvi espressi obblighi di legge.

L'Appaltatore si obbliga quindi ad attuare ogni attività volta ad impedire che le informazioni già menzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi.

L'Appaltatore si impegna in ogni caso a comunicare al Responsabile di I Livello, prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.

La VSV è responsabile di istituire apposite procedure per la sicurezza e la riservatezza dei propri dati.

Art. 25 – DISPOSIZIONI CON RIFERIMENTO AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Si fa presente, inoltre, che l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 2 - "Marche Centro Ancona" – ai sensi delle disposizioni di cui alla Legge 36/94 ed alla Legge Regione Marche 18/98, ha affidato in via esclusiva alla Società Viva Servizi S.p.A., quale Gestore, il servizio idrico integrato in 43 Comuni della Regione Marche, sino alla data del 30.06.2033.

Qualora, a seguito della risoluzione o cessazione del rapporto di concessione di che trattasi, l'AATO n. 2, anche prima della scadenza sopra indicata, dovesse eventualmente individuare un diverso Gestore, quest'ultimo potrà avvalersi della facoltà di subentrare nel presente contratto in sostituzione del precedente Gestore,

senza che la Ditta possa eccepire alcunché o vantare alcun diritto a risarcimenti e/o indennizzi.

Art. 26 – CODICE ETICO

Si fa presente che i rapporti intercorrenti con VSV sono regolamentati anche sulla base delle prescrizioni indicate nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) adottati da VSV stessa, ai sensi del Decreto Legislativo 08 giugno 2001, n. 231 (disponibili sul sito internet www.vivaservizi.it – amministrazione trasparente).

Art. 27 – OPZIONI

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure indette per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. (opzione di proroga tecnica), stimato in 4 (quattro) mesi; in tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Nel caso la VSV si avvalga della proroga tecnica i servizi da erogare sono limitati ai servizi di cui agli Artt. 2.02, 2.03, 2.07, 2.08, 2.09, 3.02 del presente Capitolato.

VSV si riserva la facoltà di ricorrere alle variazioni contrattuali ai sensi dell'articolo 106, comma 1, 2 e 12 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Art. 28 – MISURE DI PROTEZIONE DEI DATI E DELLA SICUREZZA.

Nell'ambito dell'esecuzione delle attività oggetto della presente fornitura, la Ditta Aggiudicataria adotterà tutte le misure volte ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei Dati e della Sicurezza informatica atti e a garantire il rispetto delle prescrizioni normative.

Per l'individuazione delle misure necessarie, dovranno essere almeno considerate, per le relative parti applicabili:

- “Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni”;
- Regolamento (UE) 2016/679 o GDPR.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire per tutta la durata del servizio i livelli di qualità coerenti alle misure previste, nella produzione e gestione delle attività, nella gestione delle informazioni di progetto in modo da assicurare la dovuta accuratezza, completezza, coerenza, consistenza e riservatezza nonché disponibilità delle informazioni stesse (secondo gli obblighi previsti dalle normative specifiche di settore sia in ambito di privacy che di sicurezza informatica).

Nel caso dovessero entrare in vigore eventuali altri dettami normativi anche successivamente alla stipula del Contratto la Ditta Aggiudicataria si impegna fin da ora all'eventuale adeguamento.

In merito alla sicurezza delle informazioni la Ditta Aggiudicataria è chiamata a:

- garantire che gli accessi ai sistemi da parte del personale della Ditta Aggiudicataria siano possibili solo attraverso credenziali individuali assegnate agli stessi e non riassegnabili ad altro personale;
- garantire il trattamento delle informazioni in piena conformità alla vigente disciplina sulla protezione dei dati personali.

La VSV è dotata di un sistema di "Log Administrator" che tratterà gli accessi ai sistemi e servizi da parte del personale della Ditta Aggiudicataria.

Art. 29 – ORDINE E VALIDITA' DEI DOCUMENTI

La Ditta aggiudicataria dovrà tener conto nel caso di discrepanza tra i documenti di appalto e la lettera di affidamento, il seguente ordine di validità e di importanza dei documenti:

- Contratto;
- Capitolato tecnico;
- Offerta della Ditta Aggiudicataria

Il Contratto è il documento che riveste l'importanza maggiore ed a seguire gli altri documenti elencati precedentemente.

Art. 30 – ELENCO ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

Gli allegati al presente capitolato tecnico verranno forniti esclusivamente in sede di sopralluogo.

Si elencano di seguito i documenti che verranno forniti in sede di sopralluogo e il formato file utilizzato:

- “Elenco licenze software in uso e piani di manutenzione (subscription) attivi” in formato PDF;
- “Elenco HW in dismissione e cessione in permuta” in formato PDF;
- “Piano di backup” nella versione in essere al momento della consegna, in formato PDF.

(novembre 2022)