



**DISCIPLINARE DI INCARICO
PER LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE**

Oggetto dell'incarico

L'incarico ha per oggetto l'affidamento della manutenzione del sistema informatico comunale e comprende la messa e il mantenimento in sicurezza del sistema esistente. La ditta incaricata assumerà la piena responsabilità del sistema informatico comunale, assumendo quindi la qualifica di amministratore di sistema. Cio' presuppone l'analisi della situazione esistente e la pianificazione di eventuali misure di intervento laddove emergessero elementi di criticità dal punto vista hardware, software e di sicurezza.

Prestazioni previste dall'incarico

La ditta incaricata dovrà svolgere le seguenti attività:

1. Gestione del/dei server
2. Adeguamento alle misure minime di sicurezza previste dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 agosto 2015
3. Gestione dei software di sistema (S.O. server e p.c., antivirus, altri software di base)
4. Gestione e sviluppo infrastrutture tecnologiche e collegamenti esterni
5. Adeguamento e rinnovo attrezzature tecnologiche, prodotti hardware e software
6. Installazione, manutenzione, gestione e controllo delle attrezzature
7. Attività di supporto agli utenti interni e all'amministrazione
8. Installazione di software di terzi anche in collaborazione con le ditte fornitrici (ad es.: autocad, urbiup, ecc.)
9. Relazione con ditte ed altri soggetti esterni
10. Assistenza telefonica
11. Assunzione del Ruolo di Amministratore di Sistema.

Si intendono comprese nel presente incarico tutte quelle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria la cui necessità dovesse emergere durante la durata dell'incarico

Durata dell'incarico

La durata dell'incarico è fissata in mesi ventiquattro dal 01/01/2022 al 31/12/2023

Ammontare dell'incarico

Il compenso per l'incarico ammonta a complessivi € 15.860,00 IVA compresa.



I pagamenti verranno effettuati previa presentazione di regolare fattura con cadenza mensile a 30 gg. dalla data di ricezione.

L'importo offerto è da intendersi comprensivo di qualsiasi onere, prestazione per l'esecuzione dell'appalto inclusi i costi di trasferta del personale addetto all'esecuzione del contratto.

Descrizione sommaria del servizio

Le attività richieste per l'espletamento del servizio in oggetto sono le seguenti (**l'elenco è indicativa e non esaustiva**):

Gestione dell'anagrafica del sistema informatico comunale;

Servizi di manutenzione su tutte le attrezzature ICT HW e SW di base. Nello specifico riguardano:

attività di manutenzione preventiva: l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, su tutti i beni oggetto di manutenzione al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni di natura Hardware e Software.

attività di manutenzione correttiva: l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione delle segnalazioni di malfunzione parziale o totale delle apparecchiature.

responsabilità di Amministratore di rete: *con il compito di configurare e mantenere in efficienza ed in attività i sistemi informativi in dotazione agli uffici dell'Ente che operano in rete, ivi compreso il salvataggio dei dati contenuti nella rete;*

responsabilità di amministratore di sistema (Prov. Garante Privacy 27/11/2008, in GU n. 300 del 24-12-2008, come modificato dal Prov. 25/06/2009): *configurazione e manutenzione sistemi operativi in dotazione, controllo antivirus (monitoraggio, rimozione), nonché il compito di monitorare e configurare la attività sulla rete intranet e web nel rispetto delle disposizioni della Funzione Pubblica e del Codice sulla privacy;*

Gestione postazioni di lavoro: *Nello specifico il servizio prevede l'installazione, disininstallazione, Movimentazione e Modifiche (IMAC) delle Postazioni di Lavoro (PdL);*

Gestione dei Server: Nello specifico riguarda l'attività: Disinstallazione, Movimentazione, manutenzione e Modifiche inerenti i Server le sotto attività di:

gestione dell'applicazione e della base-dati dal punto di vista operativo;

amministrazione degli accessi;

monitoraggio Server;

Gestione della sicurezza Logica: Nello specifico riguardano attività di:

Gestione credenziali di accesso di amministratore e di utente del sistema

Salvataggio dei dati delle postazioni di lavoro e dei Server

Gestione della sicurezza dei sistemi operativi, software ed aree di salvataggio dati condivise.

Gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale (firewall)

Gestione e Manutenzione della rete: Nello specifico il servizio prevede:

gestione dell'hardware che costituisce l'infrastruttura di rete dell'Ente (apparati attivi, VPN IP, ecc.) e dei software di gestione degli apparati attivi di rete centrali;

disponibilità di mappe di rete aggiornate in grado di rendere visibile in ogni istante la situazione infrastrutturale delle sedi connesse;

monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità della rete=

gestione di strumenti automatizzati da utilizzare per le attività di troubleticketing=



COMUNE DI CASTELLEONE

Provincia di Cremona

□ □ supporto ai processi decisionali dell'Ente in materia di razionalizzazione delle dotazioni informatiche e software dell'Ente e in materia di acquisti di hardware e software.

L'incarico prevede un minimo di n. 170 ore annue da effettuare presso il Comune di Castelleone.

Modalità di attivazione degli interventi, tempistica di intervento e rendicontazione

Si prevedono due tipi di interventi di manutenzione: programmati e su chiamata

La manutenzione programmata è costituita dagli interventi da realizzarsi secondo un calendario concordato con il referente comunale dei servizi informatici. In linea generale è richiesto alla ditta la presenza presso gli uffici almeno in un giorno a settimana.

Gli interventi (*) su chiamata dovranno essere garantiti:

- entro 2 (due) ore lavorative per interventi critici che bloccano (**) il regolare funzionamento del servizio (la definizione di intervento critico è stabilita dal referente informatico dell'Ente senza che la ditta affidataria possa eccepire alcunché)
- entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla chiamata per tutti gli altri interventi;

nota ()*: in caso di prodotto HW e SW assistiti contrattualmente da fabbricanti terzi, la risposta consiste nel supporto al cliente per l'apertura del "ticket" presso il fabbricante e nell'interfacciarsi con quest'ultimo, se necessario;

*nota (**)*: si intende problema bloccante un guasto hardware e/o un malfunzionamento software che compromette l'efficacia dell'applicazione informatica, eventualmente provocando un danno al Comune.

Gli interventi verranno svolti dal lunedì al venerdì durante il normale orario di lavoro. Per gli interventi da eseguirsi nei giorni di sabato, domenica o festivi dovranno essere concordati preventivamente orari e tariffe.

Per ciascun intervento di assistenza sistemistica e manutenzione la ditta incaricata compilerà un apposito file contenente la data, la durata e la tipologia di intervento, la descrizione dell'attività svolta e il nominativo dei tecnici impegnati.

Il file, memorizzato nei server del comune, costituirà l'unico elemento di rendicontazione dell'attività svolta.

Riservatezza

La ditta incaricata è tenuta ad operare in conformità a quanto disposto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti riguardo al trattamento dei dati personali e successive modifiche ed integrazioni.

La ditta, in particolare riguardo ai dati personali che verranno a sua conoscenza per lo svolgimento del presente incarico dovrà osservare le seguenti prescrizioni:

- divieto di memorizzare, duplicare, comunicare e diffondere i dati



COMUNE DI CASTELLEONE

Provincia di Cremona

- divieto di conservare su qualsiasi supporto e mediante qualsiasi rappresentazione anche parte dei dati
- per le eventuali riparazioni da effettuare presso la propria sede: obbligo di attuare tutte le misure necessarie ad impedire che durante il periodo di lavorazione questi possano essere visionati, memorizzati o duplicati da un soggetto diverso dall'incaricato
- divieto di utilizzare in ogni forma e in ogni modo i dati per fini diversi da quello indicato nel presente incarico.

La stessa, inoltre, è tenuta a conformare il proprio comportamento alle ulteriori regole che potranno essere successivamente definite per la corretta attuazione della legge.

Penali

Le violazioni degli obblighi che fanno carico all'aggiudicatario e/o comunque gli inadempimenti e/o ritardi nello svolgimento del servizio, o di violazione alle disposizioni contrattuali, saranno motivo di richiamo scritto.

Eventuali controdeduzioni dovranno pervenire entro 5 giorni dal ricevimento del richiamo stesso. Decorso inutilmente detto termine, ovvero in caso di rigetto delle stesse, si applicherà una penale pari ad € 13,00 (tredici/00) per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni.

L'ammontare complessivo delle penalità applicate non potrà, in ogni caso, superare il 10% dell'importo contrattuale. Qualora la somma delle penali applicate superi del 10% l'importo contrattuale complessivo, l'Ente potrà risolvere il contratto, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del maggior danno, il tutto senza pregiudizio di ogni e qualsiasi altra azione in merito.

Tracciabilità

La società si assume tutti gli obblighi necessari a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari conformemente a quanto stabilito dalla Legge n. 136 del 13/08/2010 così come modificata dagli articoli 6 e 7 del D.L. 187 del 12/11/2010 convertito con modificazioni nella Legge 17/12/2010 n. 217.

Appalto interventi con compenso a società diversa

Il comune di Castelleone a suo insindacabile giudizio e se ritenuto necessario per particolari convenienze tecnico-economiche, si riserva la facoltà di poter affidare gli interventi hardware e/o software a pagamento a ditta diversa dall'incaricata del servizio, senza che quest'ultima possa avanzare richiesta alcuna per mancati utili.

Resta inteso che il Comune di Castelleone resta contrattualmente legato alla ditta incaricata che essendo l'unica responsabile degli impianti è tenuta al controllo delle operazioni che in nessun modo dovranno essere di pregiudizio al normale e continuo funzionamento degli impianti esistenti, né peggiorarne lo stato di conservazione.



COMUNE DI CASTELLEONE

Provincia di Cremona

La ditta incaricata dovrà prestare ai detti terzi, senza compensi aggiuntivi, l'assistenza necessaria in risorse umane.

Castelleone,

LA DITTA INCARICATA

IL RESPONSABILE SERVIZIO
ECONOMICO FINANZIARIO