

## CAPITOLATO DI GARA

### SERVIZI DI ASSISTENZA, HW, SW E SISTEMISTICA DEI SERVER E DELLE POSTAZIONI DI LAVORO (DI SEGUITO PDL), L'HOSTING DEI SERVIZI E LA MANUTENZIONE ON SITE DEI PARCOMETRI

CIG: 7563255378

#### 1. Premessa

La società Azienda Città Servizi Srl, di seguito indicata brevemente come ACS, intende affidare a mezzo di gara con procedura negoziata, i servizi di “Assistenza, HW, SW e sistemistica dei server e delle postazioni di lavoro (di seguito pdl), l'hosting dei servizi e la manutenzione on site dei parcometri”

#### 2. Oggetto

L'Appalto è finalizzato alla stipula di un contratto della durata di anni due per la gestione dei seguenti servizi richiesti:

- 1. Assistenza HW, SW e sistemistica con presidio presso gli uffici di ACS dei server e delle pdl, supporto agli utenti, amministrazione della rete lan e gestione della sicurezza informatica;**
- 2. Hosting, assistenza, supporto e manutenzione al portale aziendale, alla piattaforma EasyPark ed alla WebApp per la gestione dei permessi, degli abbonamenti e delle autorizzazioni;**
- 3. Sviluppo WebApp;**
- 4. Manutenzione ed assistenza on site di 80 Parcometri monomarca “Parkeon”.**

##### **2.1 Assistenza HW, SW e sistemistica con presidio presso gli uffici di ACS dei server e delle pdl, supporto agli utenti, amministrazione della rete lan e gestione della sicurezza informatica;**

Al fine di assolvere agli obblighi previsti dal presente capitolato, il fornitore dovrà garantire, presso la sede della committente:

- **n.1** tecnico sistemista qualificato di presidio per 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì con reperibilità il sabato;
- l'intervento, entro 2 ore dalla chiamata con reperibilità h 24x365gg, in caso di interventi urgenti e/o guasti bloccanti;

La risorsa di presidio dovrà avere adeguate capacità e competenze ed in particolare dovranno essere garantiti i seguenti servizi:

- a.** Assistenza sistemistica server e pdl;
- b.** Amministratore della rete lan e gestione della sicurezza informatica;
- c.** Supporto agli utenti sugli applicativi aziendali;
- d.** Gestione e controllo applicativi EasyPark e servizi correlati;

**Si chiede di specificare nella relazione tecnica le modalità organizzative e gli strumenti messi a disposizione al fine da garantire la continuità del servizio anche in caso di picchi di lavoro.**

Per la gestione dei servizi di cui al presente bando il fornitore dovrà utilizzare strumenti di ticket e asset management.

In particolare viene richiesta la fornitura in modalità SaaS di una soluzione per la gestione dei ticket che consenta agli utenti dell'Amministrazione di aprire i ticket direttamente on-line e di verificarne lo stato di avanzamento. La piattaforma dovrà essere integrata con un avanzato sistema di asset management che, mediante l'utilizzo di apposito agent, dovrà essere in grado di recuperare in maniera automatica le informazioni di configurazione dei singoli apparati (PDL/Server) e delle periferiche connesse). La piattaforma integrata di ticket e asset management dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- apertura ticket on-line con la possibilità di indicare la tipologia di guasto, la priorità e l'indicazione dell'ubicazione della componente guasta
- Monitoraggio dello stato di lavorazione della richiesta
- gestione del workflow di lavorazione della richiesta mediante assegnazione al gruppo di lavoro competente, dispatching, escalation e chiusura
- Gestione di una sezione FAQ per la risoluzione autonoma delle problematiche di bassa complessità
- Integrazione con LDAP
- Gestione delle notifiche via mail
- Generazione dei report relativi agli interventi effettuati
- Inventario automatico delle PDL e dei Server

#### **a.1 Assistenza sistemistica server e pdl;**

Il fornitore dovrà fornire assistenza hardware e software alle pdl e ai server presenti negli uffici della Committente, ponendo particolare attenzione per i seguenti ambiti tecnologici:

- Server gestionale (paghe, contabilità, etc.);
- Server protocollo informatico;
- Server piattaforma EasyPark;

L'assistenza sistemistica comprende il ripristino completo della macchina a seguito di un blocco.

A titolo esemplificativo fanno parte del presente comma tutti gli interventi di sostituzione hardware, configurazione software, reinstallazione sistema operativo con a corredo applicativi specifici forniti dalla committente, pulizia virus, configurazione pdl, configurazione sever, etc.

I ricambi hardware e le licenze software verranno fornite dalla Committente.

#### **b.1 Amministratore della rete lan gestione sicurezza informatica;**

Il fornitore dovrà nominare una risorsa che funga da Amministratore di rete e che sia in grado di gestire la sicurezza informatica predisponendo almeno le seguenti operazioni:

- controllare costantemente i flussi provenienti da internet ed ove possibile limitare/bloccare preliminarmente eventuali attacchi informatici;
- aggiornare costantemente il software antivirus/anti malware;
- prevedere almeno un backup dati giornaliero dei server oggetto dell'appalto.

Si richiede, inoltre, un servizio di supporto specialistico periodico di un Security Architect, certificato CISA/CISM.

### **c.1 Supporto agli utenti sugli applicativi aziendali**

La risorsa di presidio dovrà essere capace di supportare gli utenti anche sugli applicativi aziendali ed ove possibile dovrà aggiornarli all'ultima versione disponibile. E' richiesto anche il supporto sui seguenti applicativi:

- EasyPark;
- ParkFolio;
- ParkCard;
- WebApp da implementare;

### **d.1 Gestione e controllo applicativi e servizi correlati;**

Il fornitore dovrà, anche attraverso la risorsa di presidio, gestire/supportare di volta in volta la richiesta di una nuova iscrizione di utenti sulle piattaforme di cui al punto c.1, anche associando ove richiesto/previsto un codice/etichetta rfid.

### **2.2 Hosting, assistenza, supporto e manutenzione al portale aziendale, alla piattaforma EasyPark ed alla WebApp per la gestione dei permessi, degli abbonamenti e delle autorizzazioni;**

Il fornitore dovrà garantire l'hosting, l'assistenza e la manutenzione del portale della committente.

L'attività comprenderà la migrazione del portale dall'attuale Servizio di Hosting. Per tale attività sarà onere del fornitore uscente mettere a disposizione l'estrazione delle immagini delle virtual machine che ospitano il portale nonché tutte le credenziali necessarie ad accedere al CMS e al DB.

Il servizio di assistenza e manutenzione è volto ad eliminare gli eventuali bug che si dovessero presentare all'interno del codice sorgente del portale così ripristinando la completa operatività dello stesso. A tale scopo la Committenza renderà disponibile al nuovo fornitore il codice sorgente del Portale.

Il servizio di hosting dovrà essere garantito, per tutta la durata dell'appalto, con la formula H24\*365gg e con un valore di banda non inferiore ai 2 mbps.

Il fornitore dovrà, inoltre, garantire, per tutta la durata dell'appalto, il servizio di hosting, per la piattaforma WebApp di gestione permessi di cui al punto seguente.

### **2.3 Sviluppo WebApp;**

La Committenza richiede lo sviluppo di un applicativo web, basato su tecnologia Open Source, per la gestione dei permessi, permessi speciali, degli abbonamenti e delle autorizzazioni.

Tale piattaforma dovrà garantire anche il supporto dei dispositivi mobili di ultima generazione basati su sistema operativo Android.

Il Sistema dovrà consentire di verificare la sosta mediante integrazione con tecnologia rfid-uhf, o immissione numero di targa, tramite palmari e/o apparecchiature con sistema operativo Android.

La soluzione dovrà essere di tipo Open Source.

La web application dovrà, inoltre, consentire all'utente di richiedere permessi/autorizzazioni direttamente on-line, compilando gli appositi form ed allegato la documentazione prevista. In caso di permessi per i residenti viene richiesta l'integrazione con il sistema di anagrafe Comunale, mediante predisposizione di un'infrastruttura SOA. A tale scopo l'Amministrazione metterà a disposizione interfacce di comunicazione in modalità Web Services.

Relativamente alla Web Application, si richiede la realizzazione, il supporto, la manutenzione, l'assistenza e l'hosting per tutta la durata dell'appalto.

#### **2.4 "Manutenzione ed assistenza on site di 80 Parcometri monomarca "Parkeon";**

La committente dispone di n.80 parcometri localizzati nel territorio comunale di Avellino.

I parcometri, con funzionamento stand alone, sono monomarca Parkeon.

La società aggiudicataria dovrà impegnarsi ad eseguire il servizio in oggetto con la massima accuratezza e con personale qualificato. Oltre ai riferimenti normativi specifici delle singole attività lavorative, la società aggiudicataria dovrà rispettare, nell'esecuzione del servizio, sia le norme in termini di sicurezza del lavoro, di cui ai T.U. sulla sicurezza lavoro n. 81/2008, D.P.R, 303/56, L.186/68, che le tecniche CEI ed UNI.

In particolare sarà richiesto che:

1) Le apparecchiature, gli utensili, gli abiti da lavoro ed i dispositivi di protezione individuale (DPI), impiegati dal personale della società aggiudicataria dovranno rispondere alle vigenti normative in materia di igiene e sicurezza del lavoro.

2) Il personale della società aggiudicataria, dovrà portare in posizione ben visibile un tesserino di riconoscimento indicante la denominazione della ditta stessa, al fine di permettere la rapida identificazione del personale durante lo svolgimento dell'attività presso gli impianti.

Si precisa, a tale riguardo, che ACS provvederà ad allontanare dai luoghi di intervento il personale trovato privo, durante lo svolgimento delle attività, dei DPI previsti e del tesserino di riconoscimento.

La società aggiudicataria risponderà dei danni causati direttamente e/o indirettamente a persone e/o cose, sia dell'azienda che a terzi e terrà sollevata ACS da qualsiasi responsabilità riferibile alle prestazioni lavorative di cui al presente capitolato.

Per tale motivo sarà sollevato da ogni responsabilità, per tutte le conseguenze derivanti da qualsiasi ricorso o azione promossa, in qualsivoglia sede, per qualsiasi sinistro od evento comunque riferibile all'esecuzione dei lavori in oggetto, il Responsabile di ACS incaricato della gestione del contratto di affidamento del servizio in oggetto.

In considerazione di quanto sopra si sottolinea che sarà onere dell'impresa aggiudicataria:

- a. garantire l'impiego del personale con adeguata competenza tecnica in relazione ai lavori oggetto dell'appalto;
- b. garantire l'impiego di tutte le attrezzature ed utensili necessari per consentire l'esecuzione a regola d'arte ed in condizioni di sicurezza delle lavorazioni affidate;
- c. fornire a ACS:
  - il nominativo ed il recapito telefonico del Responsabile Tecnico;
  - il nominativo e le qualifiche dei dipendenti che saranno impiegati nelle attività di cui al presente capitolato.

ACS provvederà a comunicare i nominativi ed i recapiti telefonici del Responsabile Tecnico incaricato della gestione del contratto di affidamento del servizio in oggetto, per gli opportuni contatti operativi e per il necessario scambio d'informazioni.

Con riferimento a quanto in argomento si precisa che il personale della società aggiudicataria, nello svolgimento delle proprie attività, dovrà attenersi a particolari disposizioni.

L'accesso ai luoghi di intervento è limitato unicamente al tempo strettamente necessario allo svolgimento delle attività e nelle aree interessate alle lavorazioni stesse, mentre gli eventuali autoveicoli impiegati dovranno essere parcheggiati in modo da non costituire intralcio o pericolo alla sosta e alla viabilità.

Non è consentito l'utilizzo degli utensili o di attrezzature di ACS.

ACS non risponderà in alcun modo per danni a persone o cose conseguenti all'utilizzo non autorizzato delle proprie attrezzature, riservandosi il diritto di richiedere il risarcimento per tutti i danni derivati dall'uso non autorizzato delle stesse.

Il fornitore dovrà assicurare l'assistenza e la manutenzione, ordinaria e straordinaria, come di seguito indicato:

- verifica mensile, di tutti i parcometri, redigendo un report dei malfunzionamenti e delle soluzioni adottate per l'eliminazione degli stessi, nello specifico il fornitore dovrà garantire almeno quanto segue:
  - controllo, pulizia e lubrificazione taglierino stampante termica ed eventuale sostituzione;
  - controllo, pulizia e lubrificazione pulsanti frontali;
  - controllo, pulizia e lubrificazione introduttore e selettore monete ed eventuale sostituzione;
  - controllo connettori elettrici, elementi fusibili, cavi e connettori per batterie e pannelli solari.
- fornitura dei materiali di consumo necessari al corretto funzionamento dei parcometri ed in particolare:
  - rotoli di carta fotosensibile, batterie di alimentazione e quant'altro necessario al funzionamento dei macchinari;
  - sostituzione e programmazione eprom.
- due interventi annuali di pulizia generale parcometri da concordare con il fornitore.

Tutti gli altri ricambi necessari al ripristino operativo dei parcometri, anche quelli non menzionati all'interno del presente capitolato, sono a carico del fornitore nella misura massima del 35% del valore complessivo. Superato detto limite, la ACS si farà carico del costo dei prodotti/attrezzature.

L'assistenza non è dovuta in caso di atti vandalici e/o eventi accidentali (fulmini, allagamenti, furti, etc.).

### **3. Sla (Service Level Agreement)**

Sono richiesti i seguenti livelli minimi di servizio in orario lavorativo standard:

Tipo guasto	Tempo di:	Livello di servizio
Bloccante	Ripristino	8 ore lavorative dalla chiamata
Non bloccante	Rispristino	16 ore lavorative dalla chiamata

\*Orario lavorativo standard: dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 16:00 con reperibilità Sabato. La committente aprirà il ticket/guasto attraverso i seguenti canali di comunicazione: email, telefono, web. Le modalità di gestione dei ticket/guasti verranno comunque preventivamente concordate con l'aggiudicatario dell'appalto.

- Guasto bloccante : totale indisponibilità di uno o più servizi oggetto dell'appalto;
- Guasto non bloccante : parziale indisponibilità di uno o più servizi oggetto dell'appalto;

Ripristino: Il tempo che intercorre dall'apertura della chiamata/apertura guasto-ticket alla risoluzione del problema;

#### 4. Modalità di affidamento del servizio

L'appalto verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.L.gs 50/2016, in base ai seguenti elementi:

##### Criteri e punteggi max:

<b>Offerta Tecnica</b>	<b>max 80 punti</b>
<b>Offerta Economica</b>	<b>max 20 punti</b>
<b>Totale punteggio max</b>	<b>max 100 punti</b>

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa verrà effettuato con il metodo aggregativo-compensatore con applicazione della seguente formula

$$C_{(a)} = \sum_n [W_i * V_{(a)i}]$$

dove

$C_{(a)}$  = indice di valutazione dell'offerta (a);

$n$  = numero totale dei requisiti;

$W_i$  = peso o punteggio attribuito al requisito;

$V_{(a)i}$  = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

$\sum_n$  = sommatoria .

#### TABELLA DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA – MAX 70 PUNTI

Per l'Offerta Tecnica sono previsti massimo 70 punti. Il punteggio verrà attribuito in base ad una valutazione proporzionale dei criteri/sub-criteri di seguito indicati:

CRITERIO	SUB CRITERIO	PUNTEGGIO MAX
<b>Punteggio derivante dalla gestione dell'attività di</b>		<b>MAX 20 punti</b>

manutenzione dei parcometri		di cui:
	Proposta tecnica di gestione dell'attività secondo le prescrizioni del Capitolato Tecnico;	20 punti
Punteggio derivante dal possesso di certificazioni di qualità inerenti l'attività oggetto dell'appalto		MAX 8 punti di cui:
	a) Possesso della certificazione ISO/IEC 20000	5 punti
	b) Possesso della 27001:2014	3 punti
Punteggio derivante dall'attività di hosting		MAX 8 punti:
	<b>Spazio dedicato al servizio:</b>	
	a) 600 GB < 700 GB	4 punti
	b) 700 < 800 GB	6 punti
	c) > 800	8 punti
Punteggio derivante dall'attività di presidio e assistenza HW, SW, Sistemistica, Applicativa e di Sicurezza Informatica		MAX 30 punti di cui:
	a) Proposta di una soluzione di ticket e asset management a supporto dei servizi	15 punti
	b) Modello organizzativo proposto per garantire la continuità del servizio anche in caso di picchi di lavoro	10 punti
	c) Certificazioni del personale in ambito SO Windows e Networking. <b>Le certificazioni devono essere possedute alla data della pubblicazione del bando.</b>	5 punti
Punteggio derivante dalle migliori condizioni proposte sui livelli di servizio		MAX 7 punti di cui:
	<b>Guasto bloccante:</b>	
	a) 1 punto per ogni ora in meno rispetto ai tempi indicati al paragrafo che precede, fino ad un massimo di 3	Max 3 punti
	<b>Guasto non bloccante:</b>	

	<b>b)</b> 0,5 punti per ogni ora in meno rispetto ai tempi indicati al paragrafo che precede, fino ad un massimo di 4	<b>Max 4 punti</b>
<b>Elementi aggiuntivi e migliorativi</b>		<b>MAX 7 punti:</b>
	Supporto specialistico in ambito security con personale certificato CISA/CISM. Le certificazioni devono essere possedute alla data della pubblicazione del bando.	<b>7 punti</b>

La valutazione dei criteri verrà effettuata discrezionalmente dai singoli commissari.

I singoli coefficienti sono determinati come media dei coefficienti di valutazione, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli componenti della Commissione.

Al termine della procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti si procede alla doppia riparametrazione, trasformando la media dei coefficienti attribuiti per ogni singolo elemento di ogni offerta, da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Per rendere omogenea l'attribuzione dei punteggi discrezionali da parte della Commissione ai suddetti elementi di valutazione, sono previsti cinque livelli di giudizio, distinti in base al valore aggiunto offerto, a cui corrispondono specifici intervalli del coefficiente di valutazione, come indicato nella tabella di seguito.

<b>Livello di giudizio</b>	<b>Coefficiente di valutazione</b>
Ottimo	1
Molto Buono	0,75
Buono	0,50
Discreto	0,25
Sufficiente	0

## **5. Importo a base di gara**

L'importo posto a base di gara del presente appalto è di complessivi € 185.700,00 IVA esclusa.