

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE  
PER I SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO  
DEI SISTEMI INFORMATICI SAC ED AEROPORTUALI

#### **Art. 1 - Definizione dei contraenti**

Nel contesto del presente Capitolato Speciale d'appalto, con la parola "Stazione Appaltante" o "Committente" o "Ente" verrà indicato SAC – Società Aeroporto Catania s.p.a. e con "Fornitore" o anche "Impresa Appaltatrice" l'impresa specializzata aggiudicataria del presente appalto.

#### **Art.2 - Oggetto dell'appalto**

Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza sistemistica avanzata per il sistema informativo della SAC e dei sistemi informatici aeroportuali, ubicati presso l'Aeroporto Fontanarossa di Catania

#### **Art.3 - Importo dell'appalto**

L'importo a base di gara oggetto del presente appalto ammonta a **€ 410.000,00** IVA esclusa, a norma di legge e si intende comprensivo di ogni altra spesa di cui al presente capitolato. Sono a carico del fornitore i costi dei tesserini aeroportuali e di eventuali necessari all'ottenimento degli stessi.

#### **Art. 4 - Oggetto del servizio**

Affidamento del servizio di assistenza tecnica, manutenzione sistemistica e manutenzione software relativi al Sistema Informatico della SAC, meglio descritti nell'Allegato "A" denominato "Tabella delle apparecchiature Hardware/Software - SAC", e dei Sistemi informatici aeroportuali in gestione alla SAC, meglio descritti nell'Allegato "B" denominato "Tabella delle apparecchiature Hardware/Software - APT".

#### **Art. 5 - Durata del servizio**

Il servizio decorrerà dal giorno di stipula del presente contratto e avrà la durata di 24 (ventiquattro) mesi. E' fatto, in ogni caso, obbligo all'appaltatore di proseguire nel servizio alle medesime condizioni, anche dopo la scadenza del contratto per un periodo massimo di mesi 3, nelle more della individuazione del servizio affidatario che dovrà avvenire entro il predetto termine massimo di tre mesi dalla intervenuta scadenza. E' altresì escluso il tacito rinnovo.

#### **Art. 6 – Sopralluogo**

Le ditte partecipanti potranno, effettuare idoneo sopralluogo (non obbligatorio) presso le aree ed i locali adibiti all'appalto, per una verifica diretta dell'ubicazione degli stessi.

#### **Art. 7 - Caratteristiche del servizio**

Ai termini e alle condizioni previste da questo contratto, che costituiscono una pattuizione unica e inscindibile, il Fornitore si impegna a fornire all'Ente i seguenti servizi:

**Servizio specialistico IT con presidio dalle ore 9.00 alle ore 17.30 dal lunedì al giovedì per i sistemi informatici della SAC.**

**Servizio specialistico IT con presidio dalle ore 9.00 alle ore 13.00 il venerdì per i sistemi informatici della SAC.**

**Servizio specialistico IT con presidio in loco dalle ore 05.30 alle 21.30 – 365 gg. per i sistemi informatici Aeroportuali. Nei mesi di luglio, agosto e settembre l'orario dovrà essere dalle ore 5.00 alle ore 21.00**

Per il supporto specialistico in Aerostazione il Fornitore dovrà garantire la reperibilità del personale anche dopo le ore 21.30 (ore 21.00 nei mesi di luglio, agosto e settembre). Interventi fuori orario saranno retribuiti secondo il contratto di riferimento.

I due servizi si intendono per i prodotti e le procedure riportati negli allegati A e B, che costituiscono allegati tecnici al presente capitolato.

È possibile che durante il corso del contratto il sistema informatico della SAC o dell'Aerostazione possa variare. Nel caso di variazioni per aggiornamenti tecnologici (es: sostituzione di un apparato con altro apparato di nuova generazione o sostituzione di un software di gestione) il Fornitore si impegna a fornire alla SAC i medesimi servizi provvedendo alle azioni necessarie per far sì che i nuovi apparati o i nuovi software, vengano pienamente integrati nel sistema informativo senza variazioni di corrispettivo. Nel caso di vari azioni per ampliamenti tecnologici (es: aggiunta di un server fisico o virtuale e/o aggiunta di un software di sistema o di gestione) il Fornitore si impegna a fornire alla SAC i medesimi servizi provvedendo alle azioni necessarie per far sì che i nuovi apparati o i nuovi software, vengano pienamente integrati nel sistema informativo dell'ente. In tal caso se gli ampliamenti sono marginali rispetto la struttura informatica dell'ente e rientrano fino ad un massimo del 15% della struttura stessa, l'attività del Fornitore si intende ricompresa nel corrispettivo pattuito. Nel caso di ampliamenti significativi che eccedono il valore del 15% della struttura informatica dell'ente si procederà alla quantificazione economica integrativa, proporzionale al valore del presente contratto.

I prodotti e/o procedure oggetto di ampliamenti saranno riportati in un nuovo allegato tecnico che costituirà integrazione dell'allegato A o dell'allegato B a seconda della destinazione.

#### **1. Correzione di eventuali malfunzionamenti e manutenzione software di base**

I malfunzionamenti andranno risolti direttamente presso la sede dell'Ente ovvero predisponendo la relativa attività sistemistica mediante servizio di call center e di assistenza telematica remota.

1.1. Nel caso di prodotti standard quali S.O. Microsoft o LINUX, VMWare, database ORACLE, database MYSQL, MSOffice, Antivirus, ecc., il Fornitore si impegna a verificare con cadenza mensile l'eventuale esistenza di patch o release rilasciate dal produttore originario che dovranno essere installate sulla piattaforma dell'Ente al fine di adeguare quest'ultima agli ultimi aggiornamenti in tema di sicurezza e funzionalità

1.2. Nel caso di procedure precedentemente realizzate da terze parti direttamente ed esclusivamente per l'Ente, il servizio consisterà nella verifica dei malfunzionamenti e nell'esplorazione della possibilità di risoluzione dell'anomalia funzionale. In caso di impossibilità oggettiva alla risoluzione del guasto (es: assenza di codici sorgenti su software proprietario) il Fornitore dovrà fornire l'analisi del guasto o

malfunzionamento al fine di richiedere al produttore originario la predisposizione di una nuova release contenente quelle correzioni dei prodotti. Nel caso il Fornitore si impegna all'espletamento delle necessarie attività di installazione degli aggiornamenti.

## 2. Correzione di eventuali malfunzionamenti hardware

I malfunzionamenti andranno risolti direttamente presso la sede dell'Ente predisponendo la relativa attività diagnostica e sistemistica atta ad individuare l'origine del guasto ed a predisporre il relativo intervento di ripristino. Il servizio consisterà nella riparazione dell'apparato anche mediante la sostituzione dei componenti guasti. Il Fornitore nel caso si renda necessario procedere alla sostituzione di un componente o di un intero apparato proporrà all'Ente, senza vincolo, la fornitura di tali beni. L'Ente si riserva di verificare la congruità del prezzo del bene offerto per la riparazione e qualora dovesse riscontrare la non congruità con i prezzi di mercato provvederà ad acquisirlo autonomamente attraverso i canali di approvvigionamento riservati alle PP.AA ovvero mediante ricorso al prezzo economicamente più conveniente. Il Fornitore renderà comunque il servizio di manutenzione e ripristino senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.

## 3. Correzione di eventuali malfunzionamenti procedurali

I malfunzionamenti procedurali o sistemistici andranno risolti direttamente presso la sede dell'Ente ovvero predisponendo la relativa attività sistemistica

Il servizio consisterà nella verifica del funzionamento delle singole procedure e nella predisposizione di attività sistemistiche idonee al ripristino delle configurazioni originariamente predisposte ovvero alla modifica delle configurazioni attuali al fine di meglio adattarle alle esigenze dell'ente. A scopo esemplificativo, non esaustivo, si citano le configurazioni dei sistemi operativi, le configurazioni dei server sia fisici che virtuali, la configurazione del sistema di virtualizzazione VMWare, le configurazioni della posta elettronica e del Web Server, le procedure di Backup e Restore.

## 4. Aggiornamenti

I fornitori di software, rilasciano regolarmente versioni di programmi che consentano all'Ente di avere sempre le procedure aggiornate nel rispetto delle leggi in vigore. A tale scopo il Fornitore su richiesta dell'Ente fornirà assistenza ovvero provvederà direttamente ad aggiornare le procedure in uso

## 5. Addestramento

Erogazione di addestramento teorico-pratico in favore del personale dipendente dell'Ente che dovesse rendersi necessario nel caso di modifiche software e/o procedurali; l'Ente si riserva il diritto di richiedere ogni mese una sessione formativa di una giornata, su sistemi o prodotti relativi alle certificazioni o conoscenze richieste all' Art. 8 - (Requisiti tecnici), da erogare on-site, per un massimo di 12 giornate di formazione annuali.

## 6. Personalizzazione

Personalizzazioni delle configurazioni di sistema e delle procedure già installate e funzionanti che eventualmente l'Ente dovesse richiedere al Fornitore per meglio adattarli alle proprie esigenze (sono escluse le procedure informatizzate mediante software applicativi proprietari);

7. Assistenza sistemistica generica per la configurazione software di base, installazione hardware e software, ecc.

Il fornitore dovrà garantire l'assistenza sistemistica per le configurazioni di base di hardware e software. Sarà inoltre compito del Fornitore provvedere alla gestione del magazzino delle cartucce delle stampanti della SAC. Il materiale di consumo è a carico della SAC.

8. Servizio di back-up e restore programmati

9. Servizi di supporto al management della struttura CED

Il supporto specialistico in Aerostazione dovrà fornire l'assistenza necessaria a fornitori esterni di servizi IT per l'aerostazione, indicando in accordo con il referente dell'Ente, l'ubicazione e la configurazione di nuovi apparati da posizionare al CED, oltre a segnalare tutti i malfunzionamenti e seguirne le risoluzioni.

10. Gestione utenti e password

L'ente si impegna a mantenere attivi i contratti di licenze e manutenzione software, ove necessario. Sarà cura del Fornitore tenere aggiornati gli utenti e, in accordo con il referente SAC, definire le modalità di gestione delle diverse password.

## **Art. 8 - Requisiti tecnici**

Per il servizio specialistico in Aerostazione è richiesta pena esclusione la conoscenza dei sistemi: CUTE Resà, DCS (Arco, Sita, Amadeus, Altea, ecc.), Stampanti BTP E ATB, Sistemi Fids, Siemens Desigo (controllo accessi).

Inoltre per la conduzione e gestione della infrastruttura server, è richiesta la conoscenza dei sistemi di virtualizzazione e iperconvergenza attualmente in uso (VMWARE e DATACORE).

La ditta partecipante dovrà quindi fornire un'autocertificazione di aver effettuato interventi tecnici sui sopra indicati sistemi;

Pertanto, il Fornitore dovrà:

- 1) Avere in organico, da almeno 12 mesi, personale che sia in possesso, pena esclusioni, delle seguenti certificazioni:
  - Microsoft Certified Professional
  - Microsoft Certified Technology Specialist MCTS
  - Red Hat RHCE
  - Veeam Certified Engineer VMCE

- VMWare Certified Professional (VCP-550 o superiore)
- VMWare Certified Professional 6 - Data Center Virtualization - VCP
- IBM Storwize v7000 Technical Solutions V2
- Zabbix 4.0 Certified Professional
- Zabbix 4.0 Certified Specialist
- Cisco CCNA
- Cisco CCNP
- Kaspersky KLE 002.10 Kaspersky Endpoint Security & Management
- kaspersky Professional:Endpoint Security for windows
- COMPTia Server +
- DATACORE Implementation Engineer (DCIE)
- DATACORE SANSYMPHONY Administrator SYMV10P
- Fortinet Certified Network Security Administration NSE1
- Fortinet Certified Network Security Administration NSE2
- Fortinet Certified Network Security Administration NSE4
- Fortigate Multi-Threat Security System - Administrator and Content Inspection
- Linux LPI Level 2

Le certificazioni suddette dovranno essere allegate **all'offerta a pena esclusione.**

## **Art. 9 - Specifiche esecutive del servizio**

### *Servizio IT sistemi informativi SAC*

A scopo meramente esemplificativo ma non esaustivo, si descrivono sommariamente alcune tipologie di intervento. La gestione di un intervento di manutenzione e assistenza di tipo sistemistico delle apparecchiature hardware dovrà iniziare a seguito d all'apertura di una chiamata al servizio di help desk. Successivamente il servizio di help desk del Fornitore svolgerà le seguenti operazioni preliminari:

#### **a) Manutenzione SERVER**

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- Intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- In caso di impossibilità ad operare in loco la riparazione ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione provvisoria della stessa, con materiale di qualità equivalente o superiore
- In caso guasto irreversibile, nella impossibilità ad operare la riparazione dell'apparecchiatura guasta, dovrà essere provvisoriamente fornita, in comodato d'uso gratuito, un'apparecchiatura equivalente o superiore per il tempo strettamente necessario alla sostituzione con un nuovo apparato.

- Ripristino/reinstallazione del software aziendale secondo lista fornita dal referente aziendale (la lista del software da installare verrà periodicamente revisionata)
- Ripristino dei dati utente
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete
- Verifica mensile sullo stato dei server
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

b) Manutenzione PC

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- Ripristino / reinstallazione del software aziendale secondo lista fornita dal referente aziendale (la lista del software da installare verrà periodicamente revisionata)
- Ripristino dei dati utente
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete
- Verifica mensile sullo stato dei PC
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

c) Manutenzione Stampanti e/o apparati Multifunzione

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Intervento in loco del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- Ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore (nel caso di presenza di scorta presso l'Ente e comunque previo accordo con il referente dell'Ente)
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (solo nel caso di stampanti di rete)
- Su richiesta del referente SAC il supporto specialistico dovrà sostituire le cartucce e/o i toner delle stampanti, provvedendo a posizionare la cartuccia esausta presso appositi raccoglitori.
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

d) Manutenzione Telefoni IP

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione

- Richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante l'integrale sostituzione dell'apparecchio telefonico (il materiale necessario a tale sostituzione sarà fornito a cura dell'Ente)
- Riconfigurazione delle impostazioni di rete
- Configurazione nuovi telefoni

e) Re-Installazione PC, monitor e Notebook

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato dell'Ente;
- Posizionamento dell'hardware.
- Installazione del software secondo lista fornita dal referente aziendale (la lista del software da installare verrà periodicamente revisionata)
- Recupero dei dati utente nel caso di sostituzione secondo quanto sotto descritto
  - L'incaricato dell'azienda provvederà in modo preventivo a pianificare tale attività, a segnalare in modo opportuno e a pianificarne le modalità
  - Si recupereranno i dati del vecchio Personal Computer così come pianificato preventivamente
  - Verrà effettuata la reinstallazione di particolari applicativi come pianificato preventivamente
  - Riconfigurazione sul dominio
  - Configurazioni delle impostazioni di rete
  - Riconfigurazioni periferiche
  - Collaudo del Personal Computer

f) Re-Installazione stampanti

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato dell'Ente;
- Posizionamento dell'hardware.
- Installazione su PC.
  - Installazione del driver e test di stampa
  - Eventuale condivisione della risorsa
  - Eventuale installazione su altre postazioni
  - Eventuale configurazioni di rete
  - Installazione dei driver sulle postazioni interessate
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

g) Re-Installazione scanner e periferiche varie

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato dell'Ente;
- Posizionamento dell'hardware.
- Installazione della periferica
- Installazione dei driver e test
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

h) Gestione sistema centralizzato di backup (Veeam)



- Mantenimento, aggiornamento software e tuning.
- Monitor giornaliero attività di backup
- Test periodici di ripristino dati (almeno trimestrale)
- Installazione, supporto, consulenza e aggiornamento mensile agenti di backup.
- Installazione, supporto, consulenza e aggiornamento mensile agenti di backup per applicazioni specifiche es. MsSql, VmWare, ecc.
- Gestione disaster recovery del sistema centralizzato di backup (due verifiche annue)
- Gestione Tape Library
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

i) Gestione sistema virtualizzazione VmWare

- Mantenimento, aggiornamento software e tuning.
- Manutenzione ed eventuale creazione nuove virtual machine (Windows, Linux, ecc.) su specifica richiesta dal parte del referente dell'Ente
- Import di virtual machine da altre versioni VmWare
- Generazioni di virtual machine da server esistenti (physical to virtual)
- Installazione di nuovi host VmWare
- Manutenzione/Upgrade della piattaforma VmWare Virtual Center
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa.

j) Gestione sistema antivirus (Kaspersky)

- Mantenimento, aggiornamento software e tuning
- Verifica aggiornamento pattern antivirus
- Creazione pacchetto client antivirus e supporto per l'installazione.
- Profilazione Utenti
- Gestione eventuali problematiche generate dall'antivirus dove installato
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

k) Gestione sistemi di base gestione rete

- Gestione e tuning server DNS, WINS, filesharing, ecc.
- Gestione e tuning Active Directory
- Gestione e tuning Openldap/phpLdapAdmin
- Gestione e tuning isc-dhcp/webmin
- Gestione proxy e reverse proxy
- Gestione VPN (Ssl e Awingu)
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

l) Manutenzione Infrastruttura di Rete

- Intervento di "primo intervento" per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione

- Richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- Ripristino / o nuova installazione dell'apparato di rete guasto
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (vlan e configurazione Switch/router)
- Verifica mensile sullo stato della rete
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

m) Manutenzione sistema iperconvergente DATACORE

- Manutenzione e aggiornamento sistema DATACORE
- Manutenzione/Upgrade della piattaforma
- Installazione nuovi sistemi Datacore

*Sistema informatico Aeroportuale*

a) Manutenzione postazioni Check-in

- Intervento di "primo intervento" per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Verifica natura guasto (software/dcs/hardware)
- Nel caso di guasto hardware, riparazione mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore
- Ripristino / reinstallazione del software aziendale secondo lista fornita dal referente aziendale (la lista del software da installare verrà periodicamente revisionata)
- Interfacciamento con supporto di II livello per l'installazione del sistema CUTE
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete
- Verifica mensile sullo stato dei PC
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

b) Manutenzione postazioni GATE

- Intervento di "primo intervento" per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Verifica natura guasto (software/ics/hardware)
- In caso di guasto hardware, riparazione mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore
- Ripristino / reinstallazione del software aziendale secondo lista fornita dal referente aziendale (la lista del software da installare verrà periodicamente revisionata)
- Interfacciamento con supporto di II livello per l'installazione del sistema CUTE
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete
- Verifica mensile sullo stato dei PC
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

c) Manutenzione Stampanti ATB/BTP

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Verifica natura guasto (software/dcs/hardware)
- In caso di guasto hardware, riparazione mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore
- Ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore (nel caso di presenza di scorta presso la SAC)
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (solo nel caso di stampanti di rete)
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

d) Manutenzione Monitor informativa al pubblico (FIDS)

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Verifica natura guasto (software/dcs/hardware)
- In caso di guasto hardware, riparazione mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore
- Ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore (nel caso di presenza di scorta presso la SAC)
- Nel caso di guasto del PC connesso al monitor si dovrà provvedere alla sostituzione dello stesso con materiale di qualità equivalente o superiore (nel caso di presenza di scorta presso SAC)
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (sia del monitor che del PC)
- Configurazione ed installazione nuovi apparati

e) Manutenzione Infrastruttura di Rete

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore
- Ripristino / o nuova installazione dell'apparato di rete guasto (se presente come scorta in SAC)
- Eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (vlan e configurazione switch/router)
- Verifica mensile sullo stato della rete

f) Manutenzione Software aeroportuali

- Intervento di “primo intervento” per una soluzione celere del guasto bloccante
- Raccolta dei dati sul problema in questione
- Verifica possibilità ripristino del software
- Contattare il supporto specialistico di II livello del software che mostra problemi ed il referente della SAC per la valutazione degli impatti operativi

- Verifica dell'avvenuto ripristino della funzionalità

#### **Art.10 – Protezione dati e Cyber Security**

Allo scopo di proteggere la sicurezza, la riservatezza e l'integrità delle informazioni e dei dati personali trattati, il fornitore si impegna:

- a rispettare tutte le politiche, le regole e le linee guida della Società inerenti la cybersecurity, la sicurezza delle informazioni, la protezione dei dati personali, riguardanti la tecnologia la gestione del rischio delle quali la Società abbia messo di volta in volta a conoscenza il fornitore;
- a garantire la riservatezza dei dati e delle informazioni acquisite durante l'esecuzione dell'Accordo indipendentemente dalla natura delle informazioni stesse;
- ad attuare e mantenere misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate in relazione ai rischi derivanti dalla gestione delle informazioni, dei sistemi informatici e delle reti;
- a comunicare alla Società, qualsiasi evento o azione che potrebbe ragionevolmente compromettere la sicurezza di S.A.C, dei propri sistemi e delle reti; a solo titolo di esempio: l'accesso non autorizzato a sistemi informatici.

Il fornitore, nell'ambito del rapporto contrattuale, può modificare le misure di sicurezza tecniche ed organizzative attuate, considerando il progresso tecnologico e l'evoluzione dei rischi associati, garantendo il mantenimento di un livello di sicurezza che sia almeno sostanzialmente pari a quello presente al momento della sottoscrizione del presente accordo.

La SAC, si riserva il diritto di effettuare controlli sul Fornitore per verificare la conformità ai propri standard di sicurezza, in accordo con le leggi, con i regolamenti pertinenti; nello specifico SAC si riserva di verificare tutto ciò che è pertinente in termini di sicurezza delle informazioni, cyber security, privacy, protezione dei dati personali, al fine di assicurare che il fornitore mantenga un livello di sicurezza adeguato ai rischi percepiti da S.A.C.

#### **Art.10 - Termini del servizio**

Per l'espletamento dei servizi di cui al presente contratto, il Fornitore dovrà intervenire tempestivamente con il supporto specialistico in loco.

#### **Art.11 - Fatturazione e modalità di pagamento**

La fatturazione potrà effettuarsi con cadenza mensile posticipata. Le fatture saranno pagate 60 DRFFM.

#### **Art.12 - Responsabilità ed obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**

L'aggiudicatario s'impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché prevenzione e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

In particolare, l'aggiudicatario s'impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali e dei singoli ordinativi di fornitura, le norme regolamentari vigenti. L'aggiudicatario dichiara di conoscere perfettamente le norme contenute nel decreto legislativo 81/08, e successive modificazioni ed integrazioni, in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro per quanto concerne i propri operatori, mallevando l'Ente da ogni responsabilità al riguardo, sia diretta che indiretta.

**Art.13 - Facoltà di recesso**

La Società Appaltante ha il diritto di recedere in qualunque tempo dal contratto dandone formale comunicazione al Fornitore con un preavviso di 120 giorni.

In caso di recesso il fornitore ha il diritto al pagamento delle prestazioni eseguite purché effettuate a regola d'arte, secondo i corrispettivi e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitori a ed ogni ulteriore compenso o indennizzo anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del codice civile.

**Art. 14 - Cessione del contratto e subappalto**

Non è ammessa la cessione del contratto. Non è consentito il subappalto e l'avvalimento

**Art. 15 - Documenti contrattuali**

Fanno parte del contratto il presente capitolato, oltre agli allegati A e B.

**Art. 16 - Controversie**

Per tutto quanto concerne l'esecuzione del contratto, salvo diverse successive comunicazioni, il fornitore deve fare riferimento al R.U.P. Tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del contratto sono di competenza del foro di Catania.

***MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO***

L'aggiudicazione del servizio avverrà a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base dei seguenti parametri:

- **QUALIFICAZIONE TECNICA: 70 PUNTI**
- **OFFERTA ECONOMICA: 30 PUNTI**

**QUALIFICAZIONE TECNICA**

La qualificazione tecnica verrà determinata attraverso l'elenco dei titoli indicati nella griglia sottostante con i relativi punteggi. I titoli dovranno essere già conseguiti alla data di presentazione dell'offerta.

| Certificazioni                                                 | Valore attribuibile<br>per singolo<br>dipendente<br>certificato | Punteggio<br>Massimo |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------|
| Microsoft Certified Professional                               | 1                                                               | 2                    |
| Red Hat RHCE                                                   | 1                                                               | 2                    |
| Linux LPI Level 2                                              | 1                                                               | 2                    |
| Veeam Certified Engineer VMCE                                  | 2                                                               | 4                    |
| VMWare Certified Professional VCP-550 (o superiore)            | 2                                                               | 4                    |
| VMWare Certified Advanced Professional VCAP5-DCV (o superiore) | 6                                                               | 12                   |
| VMWare Certified Professional 6 DCV                            | 2                                                               | 4                    |
| Lenovo Servicing System x BladeCenter                          | 1                                                               | 2                    |
| IBM Storwize v7000 Technical Solutions V2                      | 1                                                               | 2                    |
| Comptia Server++                                               | 2                                                               | 4                    |
| Zabbix 4.0 Certified Specialist                                | 2                                                               | 4                    |
| Cisco CCNA                                                     | 1                                                               | 2                    |
| Cisco CCNP                                                     | 1                                                               | 2                    |
| Kaspersky KLE 002.10 Kaspersky Endpoint Security & Management  | 2                                                               | 4                    |
| Fortinet Certified Network Security Administration             | 2                                                               | 4                    |
| Datacore Implementation Engineer                               | 3                                                               | 6                    |
| Datacore Sansymphony Administration                            | 3                                                               | 6                    |
| Oracle Database Administrator 12C certified associate          | 2                                                               | 4                    |
| <b>Totale</b>                                                  |                                                                 | <b>70</b>            |

Le ditte partecipanti che non raggiungeranno un punteggio minimo di 31 punti nella qualificazione tecnica non saranno ammesse alla successiva fase di valutazione dell'offerta economica.

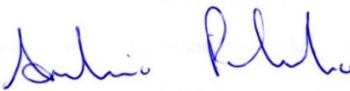
#### **OFFERTA ECONOMICA**

Il punteggio dell'offerta economica verrà calcolato sulla base della formula

$$P_i = \sqrt{\frac{O_i}{O_{\max}}} \times 30$$

Dove per  $P_i$  si intende l'offerta dell' $i$ -esima ditta, per  $O_i$  l'offerta della  $i$ -esima ditta,  $O_{\max}$  l'offerta massima della  $i$ -esima ditta.

La somma del punteggio tecnico e del punteggio economico determinerà il punteggio totale per ogni singola ditta.



**Antonio Palumbo**  
Responsabile Sistemi Informatici