

Consiglio Regionale della Campania

C.F. e P.I. 80051460634

Sede Legale: Via G. Porzio, Centro Direzionale di Napoli, Isola F13 - 80143 Napoli

Sede Amministrativa: Via G. Porzio, Centro Direzionale di Napoli, Isola F8 - 80143 Napoli

Tel. +39 081 7783565 – fax +39 081 7783821 – e-mail Gare.contratti@consiglio.regione.campania.it

Sito web: www.consiglio.regione.campania.it

GARA DI APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE, CONDUZIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATICO DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA CAMPANIA.

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

DEFINIZIONI

STAZIONE APPALTANTE = ENTE APPALTANTE = l'Amministrazione del Consiglio Regionale della Campania (di seguito denominato "Consiglio" o "CRC").

FORNITORE = persona giuridica (impresa/ditta/RTI) che sarà aggiudicataria/o del presente appalto.

FORNITORE TERZO = persona giuridica (impresa/ditta/RTI) attualmente fornitrice di parte dei servizi/ beni che NON sono oggetto del presente appalto

IMPRESA USCENTE = persona giuridica (impresa/ditta/RTI) attualmente fornitrice di parte dei servizi oggetto del presente appalto, con contratto in scadenza o scaduto.

IMPRESA SUBENTRANTE = persona giuridica (impresa/ditta/RTI) che sarà aggiudicataria di un futuro appalto, quando scadrà il contratto con il Fornitore di cui al presente appalto.

IT MANAGEMENT = Unità Organizzativa regionale, ovvero un gruppo di lavoro costituito da personale tecnico/informatico nominato dal Consiglio

SERVIZIO = gestione, conduzione, assistenza, manutenzione e sviluppo del Sistema Informatico del Consiglio.

FULL SERVICE = servizio di manutenzione ed assistenza per hardware, software, servizi, che comprende anche eventuale fornitura, trasporto, consegna e sostituzione di difettosi dispositivi e/o pezzi di ricambio e/o apparati attivi/passivi e/o impianti e/o componenti software, inclusa manodopera e risorse umane per servizi di progettazione, system integration, montaggio, installazione, configurazione, aggiornamento documentazione tecnica, ripristino in esercizio e smaltimento, a norma, degli scarti.

Sono esclusi dal full service i prodotti consumabili (carta, toner, nastri, floppy, CD, DVD, etc.).

SISTEMA INFORMATIVO = insieme di risorse tecnologiche (hardware e software), contenuti, banche dati e documenti (sia cartacei che digitali), processi, metodologie, e risorse umane impegnate per il trattamento, l'elaborazione e la trasmissione dell'informazione e per la comunicazione.

SISTEMA INFORMATICO = sottoinsieme del Sistema Informativo, ovvero l'insieme di risorse tecnologiche (hardware e software) impegnate per il trattamento, l'elaborazione e la trasmissione dell'informazione e per la comunicazione.

PDL (Postazione di Lavoro) = insieme univocamente determinato, formato da un personal computer (o notebook o palmare) con alcune periferiche ad esso collegate, utilizzabili in genere individualmente, ed eventuale telefono o altro dispositivo di comunicazione.

HELP DESK (primo livello, front) = struttura operativa on site e remota, per supporto agli utenti

SUPPORTO TECNICO (secondo livello, back) = struttura operativa on site e remota, per supporto all'IT Management, all'Help Desk, a terzi (altri fornitori di hardware/software, operatori telefonici, altri Enti, etc.)

Art.1 - Premessa

Gli uffici del Consiglio Regionale della Campania sono ubicati nel Centro Direzionale di Napoli (isole F8, F13 e G5).

Il Sistema Informatico del Consiglio ("Allegato 01 – Preesistenze") può essere suddiviso in **cinque "Aree" tematiche**:

1. Area Reti (apparati ed impianti presso le Isole F8, F13, G5)
2. Area Sala Regia/Aula Consiliare (apparati ed impianti multimediali presso l'isola F13)
3. Area Server (CED presso l'isola F13)
4. Area PdL e periferiche di rete (presenti presso le isole F8, F13, G5)
5. Area WEB (Intranet ed Internet).

Il presente documento descrive:

- Oggetto, Durata e Corrispettivo dell'appalto
- Attività richieste (ricorrenti e non ricorrenti)
- Strutture Operative richieste
- Project Manager Fornitore
- Servizi minimi
- Servizi aggiuntivi
- Piani operativi e Monitoraggio servizi
- Livelli di Servizio (SLA) attesi
- Risorse umane richieste
- Modalità di pagamento e revisione prezzi
- Cauzione, sanzioni, penali, tasse, oneri
- Responsabilità ed obblighi del Fornitore.

Non costituiscono oggetto del presente appalto ma interagiscono con il Sistema Informatico del Consiglio:

- apparati, impianti e software per videosorveglianza, rilevazione transiti e sicurezza degli accessi;
- hardware acquisito in noleggio da fornitori terzi (postazioni di lavoro, notebook, periferiche multifunzione, etc.);
- software applicativi per la gestione giuridica, economica e contabile;
- sistema di telefonia fissa/mobile;
- altri servizi (software, editoriali, giornalistici, televisivi, satellitari, web, climatizzazione, antincendio, impianti elettrici, etc.) erogati da fornitori terzi.

Le Ditte/ RTI partecipanti alla gara, devono presentare l'Offerta Tecnica utilizzando le **schede** dell'**Allegato 02 – Formulario Tecnico**, per consentire alla Commissione di Aggiudicazione una corretta comparazione tra tutte le Offerte Tecniche pervenute.

Art.2 - Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto il seguente "Servizio":

- Gestione, conduzione, assistenza e manutenzione di beni hardware di proprietà del Consiglio (sistemi, server, PdL, palmari, periferiche, infrastrutture, impianti ed apparati di rete, apparati e sistemi audio/video, etc.)
- Gestione, conduzione, assistenza, manutenzione e sviluppo di beni software di proprietà del Consiglio e/o in uso presso il Consiglio e/o necessari per erogare servizi (software di base, sistemi operativi, posta elettronica, middleware, database, software applicativi, portale, software per servizi Internet ed Intranet, servizi di post-produzione, sala regia e distribuzione di contenuti multimediali, etc.).

Art. 3 – Attività richieste

Le Attività da svolgere sono di due tipi: “ricorrenti” e “non ricorrenti”.

ATTIVITÀ RICORRENTI: sono tutti gli interventi necessari al mantenimento delle funzionalità del Servizio, della configurazione e della continua stabilizzazione del Sistema.

Le attività ricorrenti includono:

- Manutenzione preventiva del Sistema.
- Manutenzione correttiva e risoluzione di guasti/ errori sul Sistema.
- Sviluppo di software applicativi ad hoc, anche con software libero o a codice sorgente aperto, ed attività di software integration e sviluppo/gestione del middleware e dei database.
- Controllo del funzionamento dei software in uso a qualsiasi titolo presso il Consiglio, e loro eventuali aggiornamenti/ upgrade, anche col supporto di produttori/ fornitori terzi.
- “Help Desk”, di primo livello, ovvero ricezione e presa in carico di segnalazioni provenienti dagli utenti delle PdL, con determinazione dell’anomalia riscontrata, risoluzione delle problematiche, ripristino dell’attività operativa, aggiornamento della documentazione tecnica, sviluppo software ad hoc ed aggiornamento database per “Inventario” e “Cruscotto” (anche in coordinamento: con il Settore Amministrazione ed Economato per i ricambi dei consumabili, con le strutture di help desk di fornitori terzi per le PdL in noleggio e le stampanti multifunzione in noleggio, etc.).
- “Supporto Tecnico”, di secondo livello, ovvero supporto all’IT Management, all’Help Desk, a terzi (fornitori terzi di hardware/software, vendor, manutentori di impianti, operatori telefonici, altri Enti, etc.) per esigenze tecniche, nell’interesse del Consiglio, per le aree tematiche Reti, Sala Regia/Aula Consiliare, Server, Web.
- Analisi e risoluzione delle problematiche, anche urgenti, relative agli ambienti di sviluppo, di test, di rilascio e di produzione.
- Verifica ed attuazione delle raccomandazioni tecniche segnalate: dal Sistema, dalle licenze software, da fornitori terzi.
- “Monitoraggio dei servizi” erogati, delle prestazioni e tuning del Sistema, con sviluppo software ad hoc ed aggiornamento database per “Monitor servizi”.
- Pianificazione, progettazione, esecuzione, controllo per attività sistemistiche (ad es. sicurezza fisica e logica di reti, database, documenti ed applicazioni; backup e recovery; antivirus, antispam, antispyware, firewall, DMZ, DNS, FTP; sicurezza fisica e controllo degli accessi al Sistema; analisi, catalogazione e archiviazione dei log informatici; firma digitale; mail server; posta elettronica certificata; VPN; gestione dei piani di indirizzamento; gestione delle configurazioni; VOIP; etc.) necessarie anche al rispetto della normativa vigente (ad es. Protocollo informatico, Privacy, DPS – Documento Programmatico per la Sicurezza, Codice dell’Amministrazione Digitale, prevenzione reati informatici, etc.).
- Istruttoria e produzione di documentazione tecnica, amministrativa e contabile connessa alle attività svolte, anche per stati di avanzamento.
- Affiancamento, formazione ed aggiornamento di utenti e tecnici dell’IT Management, su indicazione del Consiglio.

Note:

- Tutto il software sviluppato ad hoc, sia in formato sorgente che eseguibile, il database, e relativa documentazione /manualistica tecnica ed utente, resterà di proprietà del Consiglio.
- I software di “Inventario”, di “Cruscotto”, e di “Monitor Servizi”, devono essere web application integrate (preferibilmente open source), utilizzabili in intranet nel Sistema, ed interoperabili con altri software in uso presso il Consiglio (ad es. gestionali, contabili, economici, etc.) e/o presso fornitori terzi (ad es. software di help desk per PdL in noleggio, etc.)

ATTIVITÀ NON RICORRENTI: sono tutti gli interventi necessari alla modifica della configurazione del Sistema e delle funzionalità del Servizio.

Le attività non ricorrenti includono:

- Manutenzione evolutiva del sistema
- Manutenzione full-service, con forniture di hardware, software, impianti, apparati, etc., per ridondare e/o sostituire le preesistenze, in caso di guasto e/o necessità di potenziamento.
- IMAC (Installazione, Movimentazione, Aggiunta, Cambiamento), ovvero fornitura ricambi, installazione nuovi componenti, modifica/ adattamento degli esistenti, smontaggio, trasporto e spostamento, rimontaggio, riconfigurazione, aggiornamento documentazione, etc.
- Supporto consulenziale e progettuale, ovvero supporto alla realizzazione di progetti che coinvolgano il Sistema e, a richiesta, produzione di stime sul Sistema, in funzione delle ipotesi evolutive formulate dall'IT Management del Consiglio
- System Integration, ovvero supporto a: fornitori terzi di componenti hardware e/o software, installati e/o da installare e/o da integrare nel Sistema; fornitori terzi di connettività fonia/ internet/ servizi web multicanale; fornitori terzi di servizi televisivi /audio/ video/ satellitari, etc.

Utilizzando le infrastrutture presenti nel CED, il Fornitore potrà effettuare il monitoraggio/ controllo integrato del Sistema anche mediante i seguenti prodotti software già disponibili ed in uso:

- CA Unicenter Network and System Management
- CA Unicenter Network and System Management Systems Performance Option
- CA Unicenter Advance Network Operations
- CA Unicenter Performance Management
- CA Unicenter Service Level Management

Art. 4 – Strutture Operative richieste

Il Servizio deve essere organizzato in due Strutture Operative (intese come insieme di risorse tecnologiche e risorse umane), tra loro integrate, presidiate presso il CED del Consiglio, che devono operare su due distinti livelli.

1) STRUTTURA OPERATIVA PER IL SERVIZIO DI HELP DESK (PRIMO LIVELLO - FRONT)

È una struttura di primo livello, che opera sia remotamente, sia localmente, sul Sistema, e principalmente su hardware e software di PdL e periferiche.

La struttura costituisce il centro di raccolta/ smistamento (contact center) per gli interventi richiesti dagli utenti e da attivare sul Sistema.

Può essere attivata sia direttamente dall'IT Management, sia dagli utenti del Consiglio, per problematiche ordinarie e/o risolvibili in modo standard.

Tale struttura di primo livello deve effettuare principalmente:

- servizio di “trouble-ticketing” (ovvero analisi e soluzione delle segnalazioni di problematiche espresse dagli utenti) e “call management” (ovvero supporto informatico permanente per la tracciabilità/ monitoraggio delle segnalazioni, riferite alle problematiche di propria competenza, mediante reportistica e software “cruscotto” per il controllo online e la tracciabilità delle segnalazioni e degli interventi effettuati, realizzato ad hoc con una web application intranet)
- primo intervento on site su PdL e/o periferiche presenti a qualunque titolo (cioè sia di proprietà del Consiglio, sia in noleggio da fornitori terzi, sia di proprietà di terzi ma comunque utilizzate) negli uffici del Consiglio, interfacciandosi anche con altri sistemi di help desk, trouble-ticketing e call management di fornitori terzi, in coordinamento con il Settore Amministrazione ed Economato.

2) STRUTTURA OPERATIVA PER IL SUPPORTO TECNICO (SECONDO LIVELLO - BACK)

È una struttura di secondo livello, che può operare, sia remotamente, sia localmente, sul Sistema, e principalmente su Reti, Server, Aula Consiliare /Sala Regia, Web.

Può essere attivata sia direttamente dall'IT Management del Consiglio, sia dalla struttura di Help Desk del Fornitore (descritta al precedente punto 1) o di altri fornitori terzi (ad es. fornitori di PdL/ periferiche in noleggio, operatori telefonici, fornitori di software applicativi, etc.), per problematiche particolari e/o non risolvibili in modo standard.

Alla struttura di secondo livello sono affidate principalmente:

- tutte le attività non ricorrenti;
- tutte le attività ricorrenti che non sono realizzate dalla struttura operativa di Help Desk descritta al precedente punto 1.

Il Servizio dovrà essere erogato dalle due citate Strutture con personale tecnico di presidio on site presso i locali del CED del Consiglio, nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì, almeno nella fascia oraria dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

È inoltre richiesta la disponibilità alla reperibilità 24x7 e/o al presidio, anche parziale, in occasioni/ eventi anche non programmati (ad es. sedute pomeridiane e/o notturne dell'Assemblea Consiliare, manutenzioni e/o interventi straordinari in giorni prefestivi e/o semifestivi e/o festivi, imprevisti shutdown e/o interruzioni di servizio, manifestazioni/cerimonie internazionali con fusi orari diversi, etc.).

Art. 5 - Project Manager Fornitore

Il Fornitore designerà quale proprio rappresentante una persona fisica ("Project Manager Fornitore") che, per tutta la durata dell'appalto, avrà l'obbligo di:

- interfacciarsi con l'IT Management per la definizione del cronoprogramma delle attività, per la loro eventuale ridefinizione e per quant'altro necessario alla corretta esecuzione di quanto stabilito in contratto o nelle varianti in corso d'opera;
- assumersi la responsabilità delle attività che vengono affidate al Fornitore;
- garantire il rispetto degli SLA, dei piani operativi di servizio, del DPS, etc.;
- gestire il reperimento di risorse tecnologiche ed umane, e la pianificazione di utilizzo e rendicontazione delle stesse (utilizzando i software "Inventario", "Cruscotto", "Monitor Servizi");
- coordinare e dirigere le attività dei propri collaboratori/ esperti;
- verificare e comunicare all'IT management lo stato di avanzamento dei lavori, concordando e proponendo eventuali varianti;
- realizzare l'istruttoria e produrre la documentazione tecnica, amministrativa e contabile connessa alle attività svolte (anche per stati di avanzamento, per collaudi parziali, per verbali di riunioni, etc.)

Art. 6 - Servizi

Il Fornitore, tenuto conto delle Attività richieste nell'Art. 3, dovrà erogare, per le cinque Aree tematiche, senza alcun onere aggiuntivo per il Consiglio, oltre i servizi minimi richiesti, quelli aggiuntivi, così come proposti nel Formulario Tecnico, di cui al Parametro A dell'art. 5 del Disciplinare di gara.

Area	Criteri di valutazione	Servizi minimi richiesti	Servizi migliorativi
1 - Reti	Potenziamento	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione, upgrade e riuso preesistenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitura nuovi apparati di rete (passivi, attivi, wireless, etc.) • Potenziamento e/o rifacimento, anche parziale, del cablaggio strutturato (armadi di piano, cavi, prese dati/fonia, impianti, etc.) negli edifici che ospitano uffici del Consiglio.

Area	Criteri di valutazione	Servizi minimi richiesti	Servizi migliorativi
	<i>Full service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione e manutenzione di tutte le preesistenze e di proprie forniture, ivi compresa la fornitura, consegna ed installazione di ricambi e successive riconfigurazioni degli apparati (esempio: switch, prese di rete, cavi, patch panel, etc.) • Servizi IMAC • Gestione fisica e logica di LAN, VPN, VOIP, etc. • System integration • Monitoraggio, tuning, reportistica • Produzione, gestione e distribuzione di documentazione tecnica • Problem solving, supporto consulenziale e progettuale • Gestione "Inventario" di hardware, software, impianti, servizi, etc., per Area Reti 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione inquinamento elettromagnetico, radiodisturbi, interferenze, surriscaldamento, etc. in tutti i locali che ospitano impianti ed apparati di rete (attivi e passivi) • Risk analysis e sicurezza accessi fisici e logici (in particolare per LAN, VPN, etc.) • Descrizione SLA offerti e relativi indicatori • Sviluppo software applicativi
	<i>Risorse umane</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione ed affiancamento di utenti e tecnici individuati dal Consiglio, anche per garantire il trasferimento di know-how 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione Organizzazione risorse umane e delle figure professionali impiegate per i servizi, comprensive di curricula individuali.
2 - Sala Regia/Aula Consiliare	<i>Potenziamento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione, upgrade e riuso preesistenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitura nuovi apparati (trasmissivi, multimediali, microfoni, badge, pulsantiere, schermi, telecamere, etc.) • Potenziamento impianti analogici, digitali, multimediali, di rete, etc., in Sala Regia, Aula Consiliare e locali attigui
	<i>Full service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione e manutenzione di tutte le preesistenze e di proprie forniture, ivi compresa la fornitura, consegna ed installazione di ricambi e successive riconfigurazioni degli apparati (esempio: apparati trasmissivi, multimediali, microfoni, badge, pulsantiere, schermi, telecamere, videoregistratore digitale, etc.) • Gestione "Inventario" di hardware, software, impianti, servizi, connessioni, produzioni multimediali indicizzate con metadati, etc., per Area Sala Regia/ Aula Consiliare 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione inquinamento elettromagnetico, radiodisturbi, interferenze, etc., in Sala Regia, Aula Consiliare e locali attigui • Sviluppo software applicativi • Risk analysis e sicurezza accessi fisici e logici (DPS, in particolare per il sistema di voto dei Consiglieri, etc.) • Distribuzione multicanale di contenuti multimediali indicizzati con metadati (per TV, Radio, Stampa, Web, satellite, etc.) • Descrizione SLA offerti e relativi indicatori

Area	Criteri di valutazione	Servizi minimi richiesti	Servizi migliorativi
		<ul style="list-style-type: none"> • Servizi IMAC • Gestione fisica e logica di apparati ed impianti • System integration • Monitoraggio, tuning, reportistica • Produzione e post-produzione audio/video • Produzione, gestione e distribuzione di documentazione tecnica • Problem solving, supporto consulenziale e progettuale 	
	<i>Risorse umane</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conduzione e controllo regia, produzione e post-produzione audio/video • Formazione ed affiancamento di utenti e tecnici individuati dal Consiglio, anche per garantire il trasferimento di know-how • Gestione hardware e software in sala regia/ aula consiliare 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione Organizzazione risorse umane e delle figure professionali impiegate per i servizi, comprensive di curricula individuali.
3 - Server	<i>Potenziamento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione, upgrade e riuso preesistenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitura nuovi server , apparati, armadi, componenti rack, etc. (anche in sostituzione/ upgrade delle preesistenze) • Potenziamento impianti ed apparati di centro stella nel CED
	<i>Full service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione e manutenzione di tutte le preesistenze e di proprie forniture, ivi compresa la fornitura, consegna ed installazione di ricambi e successive riconfigurazioni degli apparati • Gestione “Inventario” di hardware, software, impianti, servizi, etc., per Area Server • Servizi IMAC • Gestione Backup/Restore e Disaster recovery per tutti i server, software e database • Gestione e conduzione servizi centralizzati (antivirus, web server, mail server, mail su palmari, aggiornamenti, sicurezza, patch, licenze, upgrade, etc.) • Gestione fisica e logica di server, 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione inquinamento elettromagnetico, radiodisturbi, interferenze, surriscaldamento, etc. nei locali del CED • Risk analysis e sicurezza accessi fisici e logici (DPS, in particolare per database, documenti, cartelle remote personali, posta, firma digitale, protocollo, etc.) • Descrizione SLA offerti e relativi indicatori • Sviluppo software applicativi

Area	Criteri di valutazione	Servizi minimi richiesti	Servizi migliorativi
		apparati, impianti, etc. <ul style="list-style-type: none"> • System integration • Monitoraggio, tuning, reportistica, gestione "Monitor servizi" • Produzione, gestione e distribuzione di documentazione tecnica • Problem solving, supporto consulenziale e progettuale 	
	<i>Risorse umane</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione ed affiancamento di utenti e tecnici individuati dal Consiglio, anche per garantire il trasferimento di know-how 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione Organizzazione risorse umane e delle figure professionali impiegate per i servizi, comprensive di curricula individuali.
4 - PdL e periferiche di rete	<i>Potenziamento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione, upgrade e riuso preesistenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitura nuovi componenti per PdL preesistenti di proprietà del Consiglio (ad es. Masterizzatori DVD, monitor LCD, RAM per notebook, etc.) ed eventuali ausili speciali (ad es. RFID per inventario, screen reader per non vedenti, periferiche ergonomiche per disabili, etc.)
	<i>Full service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione e manutenzione di tutte le preesistenze e di proprie forniture, ivi compresa la fornitura, consegna ed installazione di ricambi e successive riconfigurazioni degli apparati (esempio: hard disk, tastiere, masterizzatori, video LCD, stampanti, drive DVD e CD-ROM, etc.) • Gestione "Cruscotto" per contact center , trouble ticketing, call management, reportistica, statistiche, storico degli interventi, etc. • Gestione "Inventario" di hardware e software per Area PdL e periferiche di rete • Fornitura, consegna ed installazione ricambi, e successive riconfigurazioni, per PdL preesistenti di proprietà del Consiglio • Servizi IMAC • Gestione Backup/ Restore dei dati utente e del software installato sulle PdL • Supporto consulenziale e progettuale 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione inquinamento luminoso, elettromagnetico, radiodisturbi, interferenze, surriscaldamento, etc. per PdL e periferiche di rete • Risk analysis e sicurezza accessi fisici e logici (DPS, in particolare per database, documenti, cartelle locali personali, collegamenti a programmi gestionali / contabili, etc.) • Descrizione SLA offerti e relativi indicatori • Sviluppo software applicativi

Area	Criteri di valutazione	Servizi minimi richiesti	Servizi migliorativi
		<ul style="list-style-type: none"> Gestione fisica e logica di PdL e periferiche di rete (rapportandosi anche, per quelle in noleggio, con i fornitori terzi) System integration Monitoraggio, tuning, reportistica Produzione, gestione e distribuzione di documentazione tecnica Problem solving, supporto consulenziale e progettuale 	
	<i>Risorse umane</i>	<ul style="list-style-type: none"> Formazione ed affiancamento di utenti e tecnici individuati dal Consiglio, anche per garantire il trasferimento di know-how 	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione Organizzazione risorse umane e delle figure professionali impiegate per i servizi, comprensive di curricula individuali.
5 - WEB	<i>Servizi Internet</i>	<ul style="list-style-type: none"> Sicurezza, integrazione, upgrade, riuso e manutenzione di preesistenze Gestione "Inventario" di hardware e software per servizi Internet e di proprie forniture Adeguamento continuo alle norme vigenti (ad es. accessibilità, usabilità, DPS, etc.) Configuration management delle componenti software e web services per Internet Problem solving, supporto consulenziale e progettuale 	<ul style="list-style-type: none"> Forniture nuovo hardware e Sviluppo nuovi software per servizi Internet Risk analysis e sicurezza accessi fisici e logici Descrizione SLA offerti e relativi indicatori
	<i>Servizi Intranet</i>	<ul style="list-style-type: none"> Sicurezza, integrazione, upgrade, riuso e manutenzione di preesistenze e di proprie forniture Adeguamento continuo alle norme vigenti (ad es. accessibilità, usabilità, DPS, etc.) Gestione "Inventario" di hardware e software per servizi Intranet Configuration management delle componenti software e web services per Intranet Problem solving, supporto consulenziale e progettuale 	<ul style="list-style-type: none"> Forniture nuovo hardware e Sviluppo nuovi software per servizi Intranet Risk analysis e sicurezza accessi fisici e logici Descrizione SLA offerti e relativi indicatori
	<i>Risorse umane</i>	<ul style="list-style-type: none"> Formazione ed affiancamento di utenti e tecnici individuati dal 	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione Organizzazione risorse umane e delle figure professionali

Area	Criteri di valutazione	Servizi minimi richiesti	Servizi migliorativi
		Consiglio, anche per garantire il trasferimento di know-how	impiegate per i servizi, comprensive di curricula individuali.

Tabella 01

In relazione alle Attività ed ai Servizi, sia minimi che aggiuntivi, riportati nella tabella 01, il Fornitore deve indicare, nell'Offerta Tecnica, analitiche descrizioni di:

- caratteristiche dei servizi /attività;
- quantità, profili professionali e curricula delle risorse umane impiegate per ciascuna delle cinque Aree tematiche;
- organizzazione delle risorse tecnologiche ed umane.

L'Offerta Tecnica dovrà anche indicare, per ogni servizio offerto, le specifiche procedure/ modalità operative adottate, anche con riferimenti comparativi agli standard di mercato, senza alcuna indicazione, pena esclusione, di dati e/o informazioni di tipo economico/finanziario (quali prezzi, tariffe, costi, sconti, etc.).

Art. 7 - Piani operativi e Monitoraggio servizi

Entro e non oltre 2 mesi dalla DIL (Data Inizio Lavori) il Fornitore dovrà presentare i Piani operativi di servizio, ad esempio:

- Piano generale di esercizio e conduzione;
- Piano generale di integrazione dei servizi;
- Piano della Qualità;
- Piano della Sicurezza/ Documento dettagliato di Politica della Sicurezza (DPS) – che dovrà aggiornare con cadenza stabilita dalla normativa vigente;

A partire dalla DIL, con cadenza bimestrale, il Fornitore, avvalendosi anche dei software "Inventario", "Cruscotto" e "Monitor Servizi", dovrà elaborare e consegnare dei completi rapporti bimestrali, per riassumere lo stato corrente complessivo del Sistema, motivando le attività/ modifiche/ integrazioni effettuate e/o proposte.

Art. 8 - Livelli di servizio (SLA) attesi

A titolo meramente esemplificativo, si riportano di seguito alcuni livelli di gravità dei problemi, per ciascuno dei quali vanno indicati tempi e modalità di intervento e risoluzione:

- indisponibilità dell'intero sistema e/o sottosistema;
- indisponibilità di funzionalità critiche del sistema e/o sottosistema;
- indisponibilità di funzionalità non critiche del sistema e/o sottosistema;
- indisponibilità di funzionalità non critiche del sistema e/o sottosistema, ma senza impatto immediato sull'operatività degli utenti.

I Livelli di Servizio offerti dovranno essere elencati in dettaglio in appositi paragrafi dell'Offerta Tecnica, precisando quantità e qualità degli indicatori e relative modalità di misura.

Art. 9 - Risorse umane richieste

Il Sistema Informatico del Consiglio necessita di figure professionali specialistiche, che abbiano ben definite conoscenze, competenze e responsabilità, ad esempio:

- sistemisti esperti in ambiente Windows;
- sistemisti esperti in ambiente Unix/ Linux;
- esperti database (Oracle, SQL Server, MySQL, etc.)
- tecnici esperti in ambiente Windows;
- tecnici esperti in ambiente Unix, Linux;
- esperti Network e Firewall Cisco;
- esperti in sicurezza informatica;
- webmaster;
- postmaster;
- programmatori in ambiente Web;
- esperti di sistemi audio/video;
- esperti di comunicazione istituzionale;
- esperti di interfacce, grafica, accessibilità, usabilità, etc.
- personale per attività di movimentazione, trasporto, pulizia apparati, impiantistica, etc.

Il Fornitore deve garantire la presenza on site di figure professionali specialistiche al fine di mantenere l'intero Sistema sempre costantemente e correttamente in funzione.

Art. 10 – Divieto di cessione del contratto e/o di subappalto.

È fatto espresso divieto al Fornitore di cedere o di subappaltare a terzi, in tutto o in parte, il contratto o le prestazioni oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Art. 11 – Responsabilità ed obblighi del Fornitore

Il Fornitore è tenuto:

- all'osservanza piena ed incondizionata nonché al rispetto di tutte le norme vigenti e del presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- all'esatta osservanza delle norme legislative e regolamentari in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e di assicurazione degli operai contro gli infortuni, nonché delle assicurazioni sociali;
- all'osservanza piena ed incondizionata di tutte le norme in materia di assunzione ed impiego delle risorse umane;
- all'applicazione integrale di tutte le condizioni normative e retributive risultanti dai contratti collettivi di lavoro e dagli attuali accordi locali integrativi.

Sono inoltre a totale carico del Fornitore tutti i rischi derivanti da errata fornitura e/o installazione e/o da problemi dovuti a perdita e/o danni alle apparecchiature causati dal trasporto e/o dalla sosta nei locali del Consiglio, prima della loro messa in esercizio

Il Fornitore sarà responsabile di qualsiasi danno alle persone o alle cose, sia in linea civile che penale, per fatto od omissione imputabile ad esso od alle risorse umane fornite ed al lavoro eseguito, e ciò durante il periodo contrattuale. Il Consiglio è esonerato completamente da tale responsabilità.

Nel corso della durata dell'appalto, il Fornitore ha l'onere di adottare tutti i provvedimenti previsti dalle norme vigenti e future per la prevenzione degli infortuni sul lavoro.

La presenza di personale del Consiglio, i controlli e le verifiche da esso eseguiti, non liberano il fornitore dagli obblighi e responsabilità inerenti la buona riuscita delle opere e la loro rispondenza alle clausole contrattuali, da quelli incombenti in forza delle leggi, regolamenti e norme in vigore.

Il Fornitore è responsabile della condotta dei lavori nei riguardi della sicurezza e della loro esecuzione in conformità alle ordinazioni del Consiglio. Pertanto dovrà curare le opere, le attività ed i servizi in modo da garantirne la perfetta riuscita. Ove si verificassero dei danni a cose o persone, quando il Fornitore avesse trascurato le prescrizioni necessarie, esso sarà tenuto responsabile, tanto in via civile che penale nel più largo senso di legge, sollevando da ogni spesa e responsabilità il Consiglio e sarà tenuto al risarcimento dei danni.

Inoltre:

- il Fornitore si obbliga ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei lavori ed attività costituenti oggetto del presente appalto e, se cooperative, anche nei confronti dei soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi applicabili alla data dell'offerta, nonché alle condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni ed in genere da ogni altro contratto collettivo applicabile nella località che per la categoria venga successivamente stipulato;
- il Fornitore si obbliga altresì a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la scadenza e fino a loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano il Fornitore anche nel caso che lo stesso non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Art. 12 – Spese, tasse ed oneri.

Sono a carico del Fornitore tutte le spese e le tasse risultanti dall'appalto ed a esso conseguenti.

Art. 13 – Sanzioni e penali

Il Consiglio si riserva la facoltà di applicare, nei confronti del fornitore aggiudicatario, le seguenti penali, per ciascuna delle seguenti tipologie di inadempienza:

- Euro 500,00 per ciascun scostamento compreso tra 1% e 5 % rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica;
- Euro 1.000,00 per ciascun scostamento compreso tra 5,01% e 10 % rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica
- Euro 2.000,00 per ciascun scostamento compreso tra 10,01% e 20% rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica
- Euro 5.000,00 per ciascun scostamento compreso tra 20,01% e 25 % rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica
- Euro 50.000,00 per ciascun scostamento compreso tra 25,01% e 50% rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica

Nel caso in cui venissero riscontrate gravi inadempienze e/o modifiche sostanziali per uno o più sottoservizi oggetto dell'appalto, senza che fossero formalmente autorizzate dal Consiglio, verranno applicate penali di euro 100.000,00 (euro centomila/00) per ogni grave inadempienza e/o o modifica sostanziale, ed il Fornitore sarà tenuto, nel termine che sarà prescritto, al ripristino dello stato di fatto a proprie spese.

Le irregolarità e le inadempienze riscontrate saranno contestate al fornitore con raccomandata A./R. anticipata a mezzo fax.

Il Consiglio potrà provvedere al recupero delle somme derivanti da eventuali penali, sia deducendole dal canone, sia trattenendo la cauzione definitiva contrattuale.

Il Consiglio si riserva il diritto di risolvere il contratto in caso di ingiustificati disservizi e/o scostamenti superiori al 50% rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica (vedasi anche successivo Art. 15).

Art. 14 – Contestazioni e riserve

Qualsiasi divergenza o contestazione fra il Fornitore e il Consiglio nell'applicazione del contratto, non darà mai diritto al fornitore di sospendere o ritardare il Servizio, né titolo a giustificare i ritardi nella continuazione dello stesso.

Le riserve del Fornitore dovranno essere inviate per iscritto al Consiglio durante la durata dell'appalto.

Art. 15 – Risoluzione del contratto

Il Consiglio si riserva il diritto di risolvere il contratto in qualunque momento qualora particolari situazioni lo impongano, e cioè dopo tre segnalazioni comunicate per iscritto, rimaste inevase, nei seguenti casi:

- di accertata negligenza;
- di inadeguatezza di mezzi o disorganizzazione da parte del fornitore;
- di esecuzione di opere non a regola d'arte;
- di mancata esecuzione con la necessaria puntualità e cura della manutenzione, delle riparazioni e delle sostituzioni occorrenti;
- in caso di ingiustificati disservizi e/o scostamenti superiori al 50% rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica (vedi Art. 13).

In questi casi il Consiglio si riserva il diritto di affidare, alla scadenza del termine di diffida, la continuazione della manutenzione ad altro appaltatore.

Il Consiglio darà a questi comunicazione del nuovo contratto mediante raccomandata a/r nella quale quantificherà altresì, per singole voci, la parte di Servizio già eseguita, e specificherà inoltre le date di inizio del Servizio da parte dei nuovi appaltatori.

Il Consiglio avrà il diritto di risolvere il contratto anche nel caso che il Fornitore si rendesse colpevole di atti di grave negligenza, frode, reati informatici o di altra natura, ed inoltre se fosse dichiarato in stato fallimentare o di insolvenza o avesse richiesto un concordato giudiziale od extra giudiziale.

Gli eventuali maggiori oneri per i nuovi contratti verranno addebitati al Fornitore, il quale risponderà inoltre di ogni altro danno che potesse derivare al Consiglio dalla stipulazione o dalla esecuzione diretta del Servizio, e perderà ogni diritto a pretendere un indennizzo per spese sostenute o per mancato guadagno.

Art. 16 – Obbligatorietà della presa visione di impianti, apparati e CED

È fatto obbligo alle Ditte / RTI partecipanti di prendere visione del CED - Centro Elaborazione Dati del Consiglio, mediante apposito sopralluogo preventivamente concordato con il Responsabile del Procedimento, anche al fine di considerare le eventuali variazioni intervenute nelle presistenze, indicate nell'allegato n. 1, alla data del detto sopralluogo.

La relativa attestazione verrà rilasciata dall'Ufficio preposto del Settore Amministrazione ed Economato.

Art. 17 – Stipula e spese del contratto

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del contratto, ivi compresa la registrazione, i bolli, i diritti di segreteria, le copie ed ogni onere di qualsiasi natura compresi quelli di natura fiscale, sono posti completamente a carico del Fornitore aggiudicatario.

Art. 18 – Foro competente

Per qualsiasi contestazione è esclusa la competenza arbitrale, ed eventuali controversie saranno definite dal Foro di Napoli.