

CASTEL D'AIANO
CASTEL DI CASIO
CASTIGLIONE DEI PEPOLI
GAGGIO MONTANO
GRIZZANA MORANDI
MARZABOTTO
MONZUNO
SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO
VERGATO

ORIGINALE

DELIBERAZIONE NR. 4 DEL 01/02/2016

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DELL'UNIONE

OGGETTO: AFFIDAMENTO SERVIZI IN CAMPO INFORMATICO A CO.SE.A. CONSORZIO SERVIZI AMBIENTALI

L'anno duemilasedici, addì uno del mese di febbraio Solita sala delle Adunanze.
Previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dallo Statuto dell'Ente, sono stati oggi convocati a seduta i componenti del Consiglio.

All'appello risultano presenti i consiglieri:

	Nominativo	Pres.	Quote		Nominativo	Pres.	Quote
1	ARGENTIERI SALVATORE	S	2	10	MASTACCHI MARCO	S	2
2	BOSELLI SARA	S	1	11	MONACO CARLO	AG	
3	BRASA MASSIMO	S	1	12	POLI NICOLETTA	AG	
4	BRUNETTI MAURO	S	2	13	SANTONI ALESSANDRO	S	2
5	FABBRI MAURIZIO	S	2	14	STEFANINI MASSIMO	AG	
6	FRANCHI ROMANO	S	2	15	TANARI MARIA ELISABETTA	S	2
7	GNUDI MASSIMO	S	2	16	VITALI GIORGIO	S	1
8	LEONI GRAZIELLA	S	2	17	CAVALLINA DARIO	S	0
9	MARCHIONI RITA	AG		18	DI BELLA KATYA	AG	

A: assenti AG: assenti giustificati

Totale Presenti: 13

Totali Assenti: 5

Constatata la legalità dell'adunanza nella sua qualità di Presidente, il **Salvatore Argentieri** dichiara aperta la seduta.

Assume le funzioni di Segretario il **Dott. Pieter J. Messino'**, in qualità di Segretario Direttore, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Fungono da scrutatori i consiglieri Leoni Graziella, Mastacchi Marco, Vitali Giorgio.

Introduce il Presidente **Argentieri** che lascia la parola al Segretario Direttore dott. Pieter J. Messinò per l'illustrazione dei profili tecnici. Il Presidente **Franchi** sottolinea l'importanza dell'atto, anche in relazione al ruolo di Co.se.A Consorzio, quale organismo partecipato a servizio dei consorziati.

Il consigliere **Brasa** anticipa la propria astensione non avendo potuto approfondire compiutamente la tematica.

IL CONSIGLIO DELL'UNIONE

Richiamati:

- la deliberazione del Consiglio dell'Unione nr. 7/2014 avente ad oggetto *"CONVENZIONE TRA I COMUNI DI CASTEL D'AIANO, CASTEL DI CASIO, CASTIGLIONE DEI PEPOLI, GAGGIO MONTANO, GRIZZANA MORANDI, MARZABOTTO, MONZUNO, SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO, VERGATO E L'UNIONE DI COMUNI MONTANI DENOMINATA "UNIONE DEI COMUNI DELL'APPENNINO BOLOGNESE" PER IL CONFERIMENTO DELLE FUNZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATICI E ALLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE (ICT)- APPROVAZIONE;*
- la deliberazione di Consiglio dell'Unione immediatamente esecutiva nr. 6/2015 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione 2015, il bilancio pluriennale 2015-2017 e relativi allegati ai sensi dell'art. 172 t.u.e.l.;
- la deliberazione di Giunta dell'Unione nr. 14/2014 con la quale fu approvato il progetto organizzativo funzionale del Servizio informatico associato, che, in particolare, prevede le funzioni di *"coordinamento della installazione e configurazione degli apparati di rete, dei server e delle postazioni di lavoro; gestione dell'assistenza informatica per le postazioni di lavoro dei Comuni e degli altri soggetti aderenti al servizio associato"* e che identifica come prospettiva che il Servizio *"subentrerà e gestirà autonomamente i contratti per la fornitura di beni e servizi per tutti e nove i Comuni, ivi compresi i rapporti manutentivi ed i servizi assistenziali"*;

Rilevata:

- la necessità di affidare i servizi nel campo dell'informatica assicurando l'operatività dei sistemi informatici dell'Ente Unione e dei Comuni dell'Appennino bolognese e dei Comuni associati;
- l'opportunità di affidare il servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro, dei server, degli apparati di rete e del relativo software di base con una procedura unificata (ad esclusione del comune di Castel d'Aiano, che gestisce il servizio con risorse interne) allo scopo di perseguire economie di scala e omogeneizzazione dei servizi;

Dato atto che:

- tutti i Comuni aderenti partecipano a Co.se.A Consorzio Servizi Ambientali, quale consorzio di diritto pubblico, privo di fini propri, che agisce per il perseguimento in comune delle finalità istituzionali dei consorziati, quale organismo di cooperazione tra gli stessi, nei cui confronti questi ultimi dispongono di poteri di direzione e verifica;
- tra gli scopi previsti dallo statuto consortile rientrano anche i "servizi informativi in genere riconducibili alla nozione di "Information & Communication Technology"" (art. 2 lett. l);
- l'organismo consortile opera nell'esclusivo interesse degli Enti consorziati ed in esecuzione o comunque in conformità alle decisioni di affidamento o di incarico provenienti da tali enti;

Considerato che:

- la sussistenza di una relazione c.d. in house tra una pubblica amministrazione ed un organismo partecipato è ammessa in costanza della ricorrenza delle due note condizioni del controllo analogo e dello svolgimento della parte più consistente dell'attività nell'interesse dei consorziati;
- per quanto riguarda il controllo analogo lo stesso può essere esercitato in forma congiunta con gli altri consorziati secondo il principio maggioritario come ritenuto ammissibile in diverse pronunce del consiglio di Stato (8970/2009, n. 7092/2010 e 1447/2011) e come precisato non da ultimo dalla stessa Corte di giustizia europea (C. Giust. UE, 29 novembre 2012, cause riunite C-182/11 e C183/11);
- l'art. 5 comma 2 dello Statuto di Co.Se.A ammette a partecipare al Consorzio, oltre ai soci fondatori, altri enti locali, con una compagine societaria pertanto a partecipazione pubblica totalitaria e con esclusione quindi della partecipazione privata;
- lo Statuto consortile: disciplina le quote di partecipazione e i diritti di voto in seno all'Assemblea consortile in modo da attribuire peso decisionale anche ai Comuni minori; attribuisce significativi poteri di indirizzo e controllo sull'operato degli amministratori all'Assemblea consortile: art. 14 lett h) L'assemblea dispone del potere di determinare qualsivoglia indirizzo cui il consiglio di amministrazione dovrà attenersi nella gestione; art. 14 lett. i), l) m) che attribuiscono all'Assemblea l'approvazione di tutti i più rilevanti atti del Consorzio, con la maggioranza assoluta delle quote; demanda al Consiglio di Amministrazione i poteri di amministrazione nei limiti degli indirizzi programmatici e delle direttive dell'Assemblea;
- per quanto riguarda lo svolgimento della parte più consistente dell'attività nell'interesse dei consorziati si precisa che i compiti del Consorzio possono riassumersi nell'esclusivo svolgimento di prestazioni da parte del consorzio a favore degli Enti consorziati, dovendosi ritenere che la possibilità per il consorzio di acquisire partecipazioni in società di capitali o di eseguire prestazioni di servizi o attività strumentali al proprio scopo a favore di terzi o di privati è subordinata al conseguimento dei fini istituzionali ed all'esclusivo perseguimento dell'interesse degli Enti consorziati;
- l'art. 12 della Direttiva 2014/24/UE del 26 febbraio 2014 definisce che oltre l'80% dell'attività della persona giuridica controllata sono effettuate nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dalle amministrazioni aggiudicatrici controllanti o da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice;
- con comunicazione prot nr. 1151/2016 del CO.Se.A Consorzio ha confermato la ricorrenza di tale condizione in relazione al proprio fatturato medio dell'esercizio 2014;
- il sistema dell'in house trova applicazione anche in relazione all'ipotesi in cui il consorzio ritenga di svolgere alcune attività non per il tramite delle proprie strutture ma avvalendosi di soggetti terzi, a condizione che l'affidamento all'esterno sia rispettoso delle procedure ad evidenza pubblica;
- il sistema dell'in house providing rappresenta fattispecie esclusa dall'applicazione della direttiva sopra richiamata e quindi delle procedure di aggiudicazione di appalto pubblico, avendo le sentenze del giudice comunitario e dei giudici nazionali via via definito le condizioni di legittima applicazione in ambito pubblicistico del modello della società in house, giungendo anche ad ammettere il c.d. "in house frazionato";

Vista la proposta di contratto di servizio e i disciplinari tecnici allegati finalizzati a disciplinare lo svolgimento in house tramite Co.Se.A. Consorzio dei *"servizi di manutenzione delle postazioni di lavoro in dotazione alla Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese e ai*

Comuni associati, strumentazione hardware e relativo software di base" e i "servizi di manutenzione dei server e degli apparati di rete dotazione alla Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese e ai Comuni associati, strumentazione hardware e relativo software di base", allegati al presente provvedimento a farne parte integrante e sostanziale;

Vista la valutazione di congruità tecnico-economica svolta dal Responsabile del Servizio Informatico associato in ordine alle attività ed ai compiti affidati al Consorzio, sia in relazione al risparmio rispetto alle gestioni precedenti che in ordine ai parametri quali-quantitativi previsti dall'Accordo-Quadro Consip assunti come benchmark di riferimento;

Visto il parere reso dal Prof. Avv. Nicola Aicardi, Ordinario nell'Università di Bologna, Dipartimento di Scienze Giuridiche Settore scientifico disciplinare diritto amministrativo, in relazione alla natura in house del consorzio Co.se.A. ed alle modalità di svolgimento delle attività affidate allo stesso;

Ritenuto pertanto di provvedere in merito;

Dato atto che la presente proposta di deliberazione è corredata dei previsti pareri in ordine alla regolarità da parte dei Responsabili dei Servizi competenti ed il parere di conformità del Segretario Direttore;

Ritenuto pertanto di procedere in merito;

Presenti in totale:	n. 13 Consiglieri	corrispondenti a:	n. 21 quote di voto di cui:
Sindaci	n. 9	corrispondente a:	n. 18 quote di voto;
Consiglieri di minoranza:	n. 3	corrispondenti a:	n. 3 quote di voto.

FAVOREVOLI : quote n. 20

CONTRARI : quote n. /

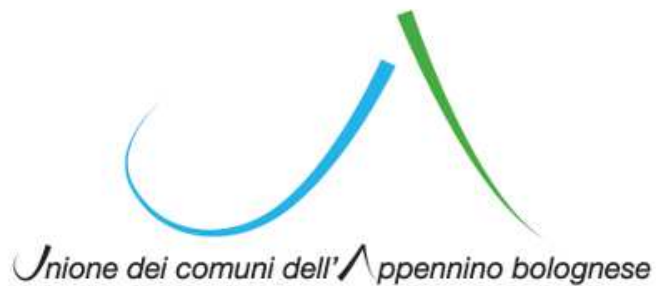
ASTENUTI : quote n. 1 (Brasa)

DELIBERA

DI APPROVARE per le suesposte motivazioni l'affidamento a Co.Se.A. Consorzio Servizi Ambientali, dei servizi in campo informatico dell'Unione e dei Comuni aderenti, sulla base del contratto di servizio e relativi disciplinari tecnici allegati al presente provvedimento a farne parte integrante e sostanziale;

DI DARE ATTO che il Responsabile del Servizio informatico Associato provvederà alla stipula della convenzione ed all'adozione dei conseguenti provvedimenti di gestione.

DI DICHIARARE, con voto favorevole unanime, espresso con separata votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, a causa dell'urgenza, ai sensi dell'art. 134 4° comma del T.U.E.L. n. 267/2000.



Servizio informatico associato

*CASTEL D'AIANO
CASTEL DI CASIO
CASTIGLIONE DEI PEPOLI
GAGGIO MONTANO
GRIZZANA MORANDI
MARZABOTTO
MONZUNO
SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO
VERGATO*

CONTRATTO DI SERVIZIO

*Affidamento dei servizi di manutenzione delle postazioni di lavoro, degli
apparati di rete e dei server in dotazione alla Unione dei Comuni
dell'Appennino bolognese e ai Comuni associati, strumentazione hardware e
relativo software di base*

2016 / 2018

INDICE

INDICE	2
--------------	---

GLOSSARIO E SOGGETTI COINVOLTI **3**

AMBITO DI APPLICAZIONE **3**

Art. 1 - Obiettivi generali e modalità del servizio	3
---	---

SERVIZI RICHIESTI **3**

Art. 2 - Tipologie dei servizi e modalità di svolgimento	3
Art. 3 - Modalità di gestione dei servizi	3
Art. 4 - Luoghi d'erogazione dei servizi	4
Art. 5 - Orari dei servizi	4
Art. 6 - Durata del contratto.....	4
Art. 7 - Corrispettivi.....	5

OBBLIGHI E RESPONSABILITA' **5**

Art. 8 - Obblighi a carico del fornitore	5
Art. 9 - Obblighi a carico del committente	5
Art. 10 - Responsabilità ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro	5
Art. 11 - Responsabilità	6
Art. 12 - Cessione del contratto cessione del credito e subappalto.....	6

DISPOSIZIONI FINALI **6**

Art. 13 - Pagamento delle fatture	6
Art. 14 - Controversie	6
Art. 15 - Risoluzione e recesso del contratto.....	7
Art. 16 - Allegati	7

GLOSSARIO E SOGGETTI COINVOLTI

Committente: Unione dei comuni dell'Appennino bolognese

Comuni: comuni aderenti alla Unione dei comuni dell'Appennino Bolognese

SIA: Servizio Informatico associato dell'Unione dei comuni dell'Appennino bolognese; nel presente documento si intende composto anche dai referenti informatici dei singoli Comuni.

Fornitore: Co.Se.A. Consorzio Servizi Ambientali, affidatario in house del servizio di assistenza.

PdL: Postazione di lavoro; si intende una postazione con l'insieme delle apparecchiature, comprensivo di tutte le componenti della configurazione base e delle eventuali opzioni accessorie. Sono da considerarsi PdL i computer fissi e portatili, le stampanti, gli scanner, i dispositivi mobili e le apparecchiature informatiche in genere in uso all'ente e legate al lavoro quotidiano dell'ufficio.

Server: si intende un computer con l'insieme delle apparecchiature, comprensivo di tutte le componenti della configurazione base e delle eventuali opzioni accessorie, come gruppi di continuità, ecc.. Sono compresi server fisici, virtuali, locali e in hosting, se non coperti da assistenza specifica

Apparato: si intendono gli apparati di rete attivi e passivi, come switch, firewall, mediaconverter, ecc., sia fisici che virtuali.

Utente: utilizzatore della PdL per conto del committente o dei Comuni.

Tecnico: unità di personale utilizzata dal fornitore per fornire il servizio.

AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 - Obiettivi generali e modalità del servizio

Il committente intende affidare i Servizi di help desk, di Manutenzione delle PdL, degli apparati di rete e dei server in dotazione al committente e ai Comuni – strumentazione hardware e relativo software di base - così come indicato negli allegati tecnici che fanno parte integrante del presente contratto.

SERVIZI RICHIESTI

Art. 2 - Tipologie dei servizi e modalità di svolgimento

I servizi oggetto di questo contratto sono riportati negli allegati tecnici che fanno parte integrante del presente contratto, e sono stimati con riferimento ad un fabbisogno indicativo di 300 PdL.

Art. 3 - Modalità di gestione dei servizi

La svolgimento dell'attività dei servizi indicati all'art.2, oggetto del presente documento, è affidata al fornitore, che vi provvede con proprio personale dotato di comprovate capacità tecniche e con propri mezzi, come ad esempio cellulari e computer portatili, nonché automobili per gli spostamenti.

Il fornitore potrà esternalizzare, previo accordo con il committente, alcune attività o fasi di processo non aventi carattere prevalente rispetto alla attività oggetto del presente contratto, a soggetti esterni nel rispetto della normativa europea. In questo caso il fornitore dovrà comunque garantire i livelli di servizio specificati e che il personale impiegato abbia le comprovate capacità tecniche richieste. L'affidamento non dovrà far venire meno i requisiti e le condizioni previste per la sussistenza della relazione c.d. in house.

Il fornitore lavorerà a supporto del SIA seguendone le indicazioni in un clima collaborativo e propositivo.

Il SIA concorderà con il fornitore le modalità operative con cui verranno svolti i servizi richiesti e sarà il referente per eventuali problematiche di tipo organizzativo.

Sarà il SIA a verificare la qualità dei servizi erogati, attraverso i report forniti dal fornitore, relativi agli SLA, effettuando verifiche a campione presso gli utenti per confermarne l'esattezza.

Il personale tecnico impiegato dal fornitore risponderà del proprio operato al fornitore, il quale è ritenuto unico responsabile delle obbligazioni assunte con il presente contratto di servizio.

Il committente, tramite i propri uffici o gli uffici dei Comuni aderenti, effettua tutti i controlli che ritiene opportuni per il corretto svolgimento del servizio e si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale impiegato per giustificati motivi notificati al fornitore per iscritto. In tal caso il fornitore dovrà provvedere alla sostituzione del personale; in carenza di tale sostituzione il committente avrà facoltà di risoluzione dal contratto di servizio in danno al fornitore.

Il personale tecnico impiegato dovrà mantenersi tendenzialmente stabile nel tempo; in caso di giustificata sostituzione, il fornitore dovrà assicurare il passaggio delle consegne e l'adeguata formazione preliminare. Tale sostituzione dovrà comunque essere effettuata con personale di analoga esperienza e professionalità, previa accettazione da parte del committente, a seguito di valutazione del curriculum.

Art. 4 - Luoghi d'erogazione dei servizi

I servizi descritti nell'art. 2 saranno erogati presso gli uffici e le pertinenze del committente e dei Comuni, nonché in ogni altro sito destinato, anche in via temporanea, a sede di attività svolta dalle Amministrazioni, o altro sito su richiesta del committente.

Art. 5 - Orari dei servizi

L'assistenza dovrà essere garantita tutti i giorni feriali (dal lunedì al venerdì) dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

Per l'assistenza a riunioni/eventi istituzionali l'assistenza/presenza dovrà essere garantita fino al termine dell'evento. Dove possibile, il calendario delle riunioni/eventi istituzionali sarà concordato in anticipo con il committente e i Comuni.

A titolo esemplificativo fanno parte delle riunioni/eventi istituzionali incluse nel servizio le sedute di consiglio, le visite o gli incontri con esponenti di altre istituzioni. Non sono oggetto di assistenza gli eventi e le manifestazioni culturali e turistiche, se non nella loro eventuale predisposizione programmata nei normali orari di ufficio.

Art. 6 - Durata del contratto

I servizi sopra indicati avranno durata di tre anni, dal 1/2/2016 al 31/01/2019.

Art. 7 - Corrispettivi

Il committente corrisponderà al fornitore la cifra di 90.000,00 euro per ogni anno di servizio, più IVA al 22%, per un importo totale di 109.800,00 euro, da pagarsi secondo il successivo art. 13. Il corrispettivo del servizio resterà invariato anche se il numero delle apparecchiature in assistenza subirà delle variazioni entro il 5% della consistenza.

Superata tale soglia il corrispettivo sarà calcolato come segue:

300,00 euro per ogni PdL aggiuntiva (di cui 80,00 euro per il servizio di help desk di primo livello, 140,00 euro per l'help desk di secondo livello e gli interventi sul posto, 80,00 euro per il servizio di assistenza su server e sistemi di rete).

OBBLIGHI E RESPONSABILITA'

Art. 8 - Obblighi a carico del fornitore

Il fornitore si obbliga a:

- a) mantenere riservati i dati e le informazioni di cui il personale tecnico venga in possesso durante lo svolgimento dei servizi e di non divulgare gli stessi e farne oggetto di sfruttamento;
- b) astenersi dal prendere visione di pratiche e documenti, ovunque posti;
- c) trattare le assistenze in remoto solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione dall'utente interessato;
- d) affiancare nella fase di subentro la società uscente, per un minimo di 10 giorni lavorativi, per acquisire tutte le conoscenze sulle tecnologie e le modalità operative dell'Ente in modo autonomo, a titolo non oneroso;
- e) garantire, alla scadenza del contratto, per un minimo di 10 giorni lavorativi la presenza in affiancamento rispetto alla nuova Ditta entrante e il rilascio della documentazione tecnica necessaria all'espletamento del servizio;

Prima della stipula contrattuale, il fornitore dovrà essere in possesso di idonea e valida polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi e prestatori d'opera a copertura dell'attività oggetto dell'appalto, compresa la conduzione di locali, con massimale non inferiore a: RCT € **1.500.000,00** unico, RCO € **1.500.000,00** unico. La predetta copertura dovrà avere validità per tutta la durata del servizio. L'omesso o il ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio da parte dell'esecutore non comporta l'inefficacia della garanzia.

Art. 9 - Obblighi a carico del committente

Resta a carico del committente l'obbligo di fornire il supporto logistico per consentire l'operatività dei tecnici e di fornire agli stessi quanto necessario per accedere agli edifici e per entrare nei sistemi informatici di cui necessitano.

Art. 10 - Responsabilità ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro

Il fornitore ha la piena responsabilità del personale inviato presso il committente o i Comuni per l'esecuzione dei servizi.

Con il presente contratto il fornitore è nominato responsabile esterno per il trattamento dei dati personali per tutta la durata del presente contratto e limitatamente alle finalità dello stesso.

Il fornitore riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nelle lavorazioni oggetto del presente documento e dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni, anche per forza maggiore, arrecati

eventualmente da detto personale o dalla cattiva qualità dei prodotti forniti, alle persone ed alle cose del committente, dei Comuni, o di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite.

Il fornitore in ogni caso dovrà provvedere, senza indugio e a proprie spese, alla riparazione e sostituzione delle parti e oggetti danneggiati.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal committente e dai Comuni in contraddittorio con rappresentanti del fornitore.

Il committente si riserva la facoltà di rivalersi degli eventuali danni, materiali e morali subiti durante il servizio per eventuali inadempienze del fornitore.

Art. 11 - Responsabilità

Il committente resta estraneo dalla responsabilità conseguente a qualsiasi danno diretto o indiretto, possa derivare a persone o cose nell'espletamento del servizio previsto dal presente documento.

Il fornitore si obbliga ad osservare le disposizioni in materia previdenziale, assicurativa, infortunistica e di sicurezza (D.Lgs 81/2008 e successive modifiche e integrazioni).

Si obbliga inoltre ad applicare le norme contenute nei contratti collettivi nazionali e decentrati di lavoro del comparto di riferimento.

Art. 12 - Cessione del contratto

Il presente contratto di servizio non può essere ceduto a pena di nullità.

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 13 - Pagamento delle fatture

La fatturazione del fornitore dovrà essere semestrale, mediante rate costanti e posticipate. Le parti concordano che il pagamento avverrà entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura, in relazione alla circostanza di consentire al committente la verifica della corretta esecuzione delle prestazioni presso ciascun Ente aderente, ai sensi dell'art. 4 comma 4 del d.lgs. 231/02 e s.m.i.. Ogni fattura è da intestare a:

Unione dei comuni dell'Appennino bolognese, codice univoco ufficio per la fattura elettronica visibile sul sito del committente nella sezione Amministrazione trasparente

Art. 14 - Controversie

Per la definizione delle controversie tra il committente e il fornitore, che possono insorgere in relazione al rapporto contrattuale, comprese quelle inerenti la validità del medesimo, la sua interpretazione, esecuzione e risoluzione, le parti si impegnano, prima di procedere giudizialmente presso il Foro di Bologna, ad attivare gli strumenti e ad agire nelle sedi riconducibili al controllo analogo.

Art. 15 - Risoluzione e recesso del contratto

Sono motivi di risoluzione del contratto:

1. la mancata sostituzione del personale impiegato dal fornitore qualora, per giustificati motivi, il committente ne faccia richiesta;
2. violazione degli obblighi a carico del fornitore descritti nel presente documento;
3. il venir meno in capo al fornitore, in qualsiasi momento, di uno dei requisiti di cui all'art. 38 del D.Lgs 163/2006;
4. disfunzioni riconducibili a blocchi prolungati dovuti a guasti o a fermi macchina che comportino interventi sostitutivi con altra Ditta specializzata, come specificato negli allegati tecnici, quando questi si verificano per più di 6 volte nel corso del contratto;
5. contestazione formale, per più di 3 volte durante il contratto, di disservizi, rispetto a quanto riportato negli allegati tecnici, oggettivamente dimostrabili da parte del committente
6. utilizzazione di personale non rispondente a quanto richiesto nel contratto e nei suoi allegati;

In caso di comunicazione del committente di uno, o parte, dei motivi di risoluzione, il fornitore ha 10 giorni di tempo per presentare le proprie controdeduzioni. Le comunicazioni saranno tutte via PEC.

Il committente si riserva la facoltà di recedere dal contratto prima della scadenza in caso di sostanziali modifiche del quadro giuridico di riferimento relative alla competenza del committente in materia di servizi informatici. In tale caso nessun indennizzo o risarcimento è dovuto al fornitore, fermo restando il pagamento delle prestazioni eseguite fino alla comunicazione di disdetta anticipata da parte del committente, che deve essere comunicata a mezzo di PEC con preavviso almeno di trenta giorni.

Al termine del contratto, ovvero nell'ipotesi di scioglimento, per qualsivoglia causa, del medesimo, la designazione a responsabile esterno del trattamento dei dati personali decadrà automaticamente.

Al termine del contratto, ovvero nell'ipotesi di scioglimento, per qualsivoglia causa, del medesimo, il fornitore si impegna a:

- restituire tutte le apparecchiature di proprietà del committente o dei comuni eventualmente in suo uso
- fornire tutte le informazioni e il supporto utili al subentro di un nuovo fornitore del servizio

Art. 16 - Allegati

Sono allegati al presente documento

1. disciplinare tecnico, servizio PDL
2. elenco PDL
3. disciplinare tecnico, server e apparati di rete
4. elenco server e apparati di rete



*CASTEL D'AIANO
CASTEL DI CASIO
CASTIGLIONE DEI PEPOLI
GAGGIO MONTANO
GRIZZANA MORANDI
MARZABOTTO
MONZUNO
SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO
VERGATO*

ALLEGATO 1 AL CONTRATTO DI SERVIZIO

DISCIPLINARE TECNICO, SERVIZIO PDL

Affidamento dei servizi di manutenzione delle postazioni di lavoro in dotazione alla Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese e ai Comuni associati, strumentazione hardware e relativo software di base

2016 / 2018

INDICE

INDICE.....	2
-------------	---

GLOSSARIO E SOGGETTI COINVOLTI **3**

AMBITO DI APPLICAZIONE **3**

Art. 1 - Obiettivi generali e modalità del servizio.....	3
--	---

SERVIZI RICHIESTI **3**

Art. 2 - Tipologie dei servizi e modalità di svolgimento	3
2.1 IMAC.....	4
Il Servizio IMAC consiste nelle operazioni di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento delle PdL, di seguito dettagliate.....	4
2.1.1 <i>Installazione di nuova Pdl</i>	4
2.1.2 <i>Disinstallazione di una Pdl</i>	4
2.1.3 <i>Movimentazione di una Pdl</i>	4
2.1.4 <i>Modifiche ad una Pdl</i>	5
2.2 Help Desk	5
2.3 Assistenza hardware.....	6
2.4 Altri servizi	7
2.5 Assistenza ai telelavoratori.....	8
2.6 Assistenza smartphone e tablet	8
2.7 Assistenza attrezzature sale riunioni.....	8
Art. 3 – Sistema di gestione chiamate e rendicontazione.....	8
Art. 4 - Livelli di servizio richiesti (SLA).....	9
4.1 Livelli di gravità dei problemi sui servizi di help desk.....	9
4.2 Servizi IMAC.....	10
4.3 Servizi indicati all'art. 2.7	10
4.4 Affidamento a terzi.....	11
Art. 5 - Figure professionali richieste	11

GLOSSARIO E SOGGETTI COINVOLTI

Committente: Unione dei comuni dell'Appennino bolognese

Comuni: comuni associati alla Unione dei comuni dell'Appennino bolognese

SIA: Servizio Informatico associato dell'Unione dei comuni dell'Appennino bolognese; nel presente documento si intende composto anche dai referenti informatici dei singoli Comuni

Fornitore: Fornitore del servizio

PdL: Postazione di lavoro; si intende una postazione con l'insieme delle apparecchiature, comprensivo di tutte le componenti della configurazione base e delle eventuali opzioni accessorie. Sono da considerarsi PdL i computer fissi o portatili, le stampanti, gli scanner, i dispositivi mobili e le apparecchiature informatiche in genere in uso all'ente e legate al lavoro quotidiano dell'ufficio.

Utente: utilizzatore della PdL per conto del committente o dei Comuni.

Tecnico: unità di personale utilizzata dal fornitore per fornire il servizio.

AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 - Obiettivi generali e modalità del servizio

Il committente intende affidare i Servizi di Manutenzione delle PdL in dotazione al committente e ai Comuni – strumentazione hardware e relativo software di base - così come indicato al successivo art. 2.

Il parco macchine installato, come consistenza globale, parametri di obsolescenza e ubicazione, è descritto all'allegato 2. La consistenza dell'installato, nel corso della durata del servizio, si prevede che si manterrà sostanzialmente stabile con possibilità di aumenti marginali. Il corrispettivo del servizio resterà invariato anche se il numero delle apparecchiature in assistenza subirà delle variazioni entro il 5% della consistenza.

Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi i compensi e tutti gli oneri per la completa esecuzione dei servizi e delle prestazioni oggetto del contratto.

Il committente, per esigenze proprie potrà eliminare o ampliare parte dei servizi di cui all'art. 2, fino ad un limite massimo di 1/5 in meno o in più dell'importo di affidamento.

SERVIZI RICHIESTI

Art. 2 - Tipologie dei servizi e modalità di svolgimento

I servizi oggetto di questo disciplinare riguardano l'installazione, la configurazione, l'assistenza e la manutenzione (IMAC ed Help desk) delle postazioni di lavoro (PdL) sia per quanto riguarda le componenti hardware sia per la parte di software di base, dei tool di produttività individuale e degli applicativi installati nelle postazioni di lavoro. Per gli applicativi già oggetto di assistenza da parte del fornitore specifico, il fornitore dovrà fornire il supporto necessario alla corretta attivazione della assistenza del fornitore specifico, che resta comunque in capo al committente o al Comune.

2.1 IMAC

Il Servizio IMAC consiste nelle operazioni di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento delle Pdl, di seguito dettagliate.

2.1.1 Installazione di nuova Pdl

I tecnici installano, configurano e verificano tutti i componenti della Pdl.

Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- ritiro dell'apparecchiatura concordato con il committente;
- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- installazione di eventuali dispositivi aggiuntivi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati e sistemazione dei cavi all'interno delle canalizzazioni, se presenti o tramite fascette o altro in modo che non costituiscano intralcio al passaggio;
- configurazione in rete locale utilizzando gli indirizzi IP utilizzati dall'Ente
- configurazione di eventuali collegamenti a sistemi esterni (motorizzazione, anagrafe, collegamenti tra comuni e con l'unione, ecc.)
- installazione o ripristino, secondo le procedure concordate con il SIA, di eventuali componenti software e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione di tutte le apparecchiature da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
- ritiro delle eventuali apparecchiature preesistenti e trasporto al magazzino;
- supporto allo smaltimento delle apparecchiature non riutilizzabili.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione dello stesso.

2.1.2 Disinstallazione di una Pdl

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate sia contestualmente alle attività di installazione sia separatamente. Normalmente sono incluse le attività di

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità da trasferire a magazzino;
- trasporto al magazzino.
- comunicazione al gestore del magazzino dei numeri di inventario relativi all' hw disinstallato.

2.1.3 Movimentazione di una Pdl

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (ufficio, stanza);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- comunicazione al gestore del magazzino dei numeri di inventario relativi all' hw movimentato.

2.1.4 Modifiche ad una Pdl

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- l'aggiunta o la sostituzione di apparecchiature informatiche (stampante, scanner, ecc) e del relativo software;
- il ritiro di periferiche inutilizzate;
- l'aggiornamento hardware e software del PC e sua riconfigurazione;
- l'installazione o l'aggiornamento di software;

In caso di intervento sulle PdL, dopo valutazione del fornitore, è previsto il backup locale dei dati dell'Utente ed il loro ripristino se necessario.

Lo svolgimento delle attività elencate deve avvenire secondo calendari concordati con il SIA, presso uffici e pertinenze del committente e dei Comuni, secondo indicazioni di massima impartite dal SIA o da altri uffici da questo delegati.

Il servizio comprende nel caso di attivazione di nuove PdL o sostituzioni di hardware anche il trasporto del materiale dal magazzino del committente o dei Comuni verso il luogo di destinazione, oltre al supporto per le operazioni connesse all'eventuale smaltimento del materiale non recuperabile. Ogni movimentazione comporterà la comunicazione al gestore del magazzino dei numeri di inventario di tutto l'hardware movimentato.

2.2 Help Desk

Il Servizio consiste nella risoluzione di una richiesta di intervento attivato dall'utente o dal responsabile della struttura tecnica attraverso i canali definiti.

Il fornitore dovrà svolgere le tipologie di servizio di seguito riportate, mediante un servizio di help desk attivato da parte degli utenti del committente e dei Comuni, attraverso un punto di comunicazione unificato per tutte le tipologie di assistenza. Il punto di comunicazione dovrà essere composto al minimo da un numero di telefono su rete nazionale e da una casella e-mail presidiati durante tutto l'orario dei servizi.

Inoltre dovrà assicurare una tempestiva ed efficace comunicazione con l'utenza ed avviare tutte le azioni necessarie alla risoluzione dei problemi, via assistenza remota o con interventi on site o attivando altre strutture interne o esterne all'Ente.

Il fornitore dovrà predisporre i sistemi necessari alla assistenza remota su tutte le postazioni del committente e dei Comuni.

L'attivazione di una chiamata avviene a seguito di un malfunzionamento che può riguardare sia le componenti hardware sia software delle Pdl e delle apparecchiature ad esse connesse.

In particolare, per quel che riguarda il software si richiede assistenza sull'utilizzo del software di base (sistemi operativi Windows 98, XP, Vista, Windows 7 e versioni successive) ed al software di base con particolare riferimento ai prodotti: Sistemi antivirus, Microsoft Office , OpenOffice, LibreOffice, Adobe Acrobat, Winzip, Jaws Pdf Creator, Autocad, Arc view, Arc Gis, Arc Map, Qgis, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Windows Live Mail, Microsoft Outlook, e più in generale vari applicativi sviluppati da e/o per il committente o i Comuni, loro successivi aggiornamenti e nuove implementazioni (la lista degli applicativi sopraindicati non è da intendersi esaustiva ma sono elencati solo gli applicativi di più larga diffusione). Per gli applicativi già oggetto di assistenza da parte di un fornitore specifico, il fornitore del servizio dovrà fornire il supporto necessario alla corretta attivazione della assistenza del fornitore specifico, che resta comunque in capo al committente o al Comune.

L'assistenza dovrà riguardare anche problemi di accesso della PdL ai server e alla rete del committente o dei Comuni e ai servizi cloud (posta elettronica, backup e disaster recovery

remoto, ecc.); se necessario, il fornitore dovrà interfacciarsi e collaborare con i fornitori dei servizi di cui sopra con il coordinamento del SIA.

A seguito di una richiesta di intervento, un tecnico del servizio di Help Desk, sulla base delle priorità assegnate, prende in carico la chiamata di assistenza. Il tecnico comunica via e-mail o via telefono all'utente i dati necessari a identificare la chiamata (un ticket) per eventuali successivi riferimenti.

In caso non si ottenga una soluzione immediata, il tecnico si mette successivamente in contatto con l'utente. Qualora l'utente non sia raggiungibile il tecnico invierà una e-mail con la data e l'ora della chiamata effettuata e la richiesta per un nuovo appuntamento.

A contatto avvenuto il tecnico provvede a mettere in atto le azioni per risolvere il problema o per determinare gli ulteriori interventi necessari. Ove non siano evidenziati guasti hardware, sarà possibile tentare l'intervento da remoto. Se il problema è legato ad un guasto hardware o se non si riesce ad individuare o applicare la soluzione da remoto, l'operatore provvede ad attivarsi per lo svolgimento dell'intervento in locale.

Se la risoluzione del problema necessita il coinvolgimento di una o più strutture interne all'Ente, il tecnico provvederà ad attivarle fornendo tutte le indicazioni necessarie.

Sarà compito del tecnico seguire l'evoluzione dello stato di avanzamento della chiamata di assistenza.

Ad intervento terminato, l'operatore chiuderà la chiamata e registrerà i dati relativi all'intervento. Alla chiusura l'utente che ha segnalato il problema riceverà una mail di chiusura con il riassunto dell'intervento e i tempi che sono stati necessari.

Oltre alla mera soluzione del problema, il fornitore dovrà fornire informazioni e trasferire know-how per il corretto uso delle procedure e per prevenire dove possibile il presentarsi dei problemi.

Inoltre il fornitore dovrà, in accordo con il SIA, effettuare operazioni volte a verificare e diagnosticare eventuali problemi, non ancora manifestatisi, sul sistema informatico del committente e dei comuni, e, più in generale, qualsiasi operazione volta a prevenire il malfunzionamento del sistema.

2.3 Assistenza hardware

Si richiede l'assistenza e manutenzione hardware delle postazioni client costituita da personal computer (postazioni fisse, notebook, zero client), stand alone e in rete, comprensiva anche dei monitor, dei mouse, delle tastiere, delle stampanti, di rete e personali, scanner, plotter, lettori di smart card e altre periferiche varie, sia collegate direttamente al personal computer sia in rete, in dotazione al committente o al Comune, la cui consistenza ed ubicazione è riportata nell'allegato A del presente documento. Per le apparecchiature già oggetto di assistenza da parte di un fornitore specifico, il fornitore del servizio dovrà fornire il supporto necessario alla corretta attivazione della assistenza del fornitore specifico, che resta comunque in capo al committente o al Comune.

Il fornitore dovrà intervenire in caso di malfunzionamenti hardware delle apparecchiature in garanzia ed attivare la società che fornisce la garanzia per la riparazione delle componenti guaste. Il supporto richiesto è di tipo tecnico, gli aspetti logistici (eventuali imballaggi, spedizioni e consegne) restano a carico del committente o dei Comuni.

Compete al servizio di Help Desk il monitoraggio degli interventi in garanzia, con riguardo ai tempi ed alla effettiva risoluzione dei guasti. In caso di sostituzione dell'apparecchiatura, dovrà esserne data comunicazione al gestore del magazzino per l'aggiornamento dei dati inventariali relativi.

Per le apparecchiature la cui garanzia è scaduta o scade durante l'arco di validità del contratto, il fornitore dovrà prestare manodopera qualificata per la riparazione e sostituzione integrale di tutte le parti difettose o il cui stato possa compromettere il perfetto funzionamento delle apparecchiature medesime. L'acquisto delle componenti e delle periferiche di ricambio sarà a carico del committente; è compito del fornitore dare tutte le indicazioni tecniche necessarie alla scelta e al mantenimento di un magazzino con i componenti di uso più frequente.

Il fornitore dovrà occuparsi dello smontaggio del componente difettoso, del suo trasporto in magazzino e del supporto all'eventuale smaltimento, del trasporto e montaggio del componente sostitutivo, degli eventuali aggiornamenti necessari sul software della postazione per renderla di nuovo pienamente funzionante.

In caso di sostituzioni, dovrà esserne data comunicazione al gestore del magazzino per l'aggiornamento dei dati inventariali relativi.

In caso di guasto hardware di apparecchiature comuni (alimentatore, tastiere, mouse, ecc.), il tecnico del fornitore deve essere in grado di riparare sul posto il guasto, eventualmente ricorrendo a materiale che deve portare con sé dal magazzino sopraccitato.

In caso di sostituzione o di rottura di Hard Disk, il fornitore dovrà provvedere al recupero dei dati recuperabili dal vecchio disco e all'installazione sul nuovo del sistema operativo e degli applicativi concordati con il SIA.

Se il dipendente è impossibilitato a lavorare e la soluzione del problema prevede tempi non compatibili con le esigenze lavorative, allora il fornitore deve fornire attrezzature sostitutive (monitor, stampante, pc), al massimo entro il giorno successivo all'intervento, senza oneri per il committente. Tali apparecchiature sostitutive restano poi di proprietà del committente o del Comune dove sono state fornite. La fornitura potrà riguardare al massimo 10 postazioni all'anno su tutti gli enti coinvolti.

In caso fosse necessaria la sostituzione dell'intero apparato (PC o periferica) o il potenziamento dello stesso, il fornitore dovrà dare le indicazioni tecniche al committente che provvederà all'acquisto.

Tutti i trasporti che si rendessero necessari sono a carico del fornitore.

2.4 Altri servizi

Sono inoltre richiesti:

- attivazione e spostamento di punti rete con elementari interventi sugli armadi di cablaggio;
- piccoli interventi sui sistemi di accesso alla rete (creazione di utenze Active directory, ecc.)
- attivazione e spostamento delle apparecchiature telefoniche, nelle sedi già predisposte con un cablaggio strutturato fonia/dati, e mantenimento della relativa documentazione;
- supporto al collaudo, test e configurazione delle nuove apparecchiature acquistate dall'Ente;
- supporto a test di compatibilità dei nuovi software da installare sui client;
- supporto alla rilevazione e manutenzione dei dati inventariali inerenti i beni hw e sw.;
- supporto alla gestione del magazzino con riferimento alla movimentazione dei beni ed allo smaltimento dei rifiuti informatici.
- spostamento fisico di PdL o periferiche nell'ambito della stessa sede in occasione di piccoli traslochi.
- supporto al SIA per definire le esigenze di pianificazione, di integrazione e di ottimizzazione dei sistemi informatici
- supporto al SIA per verifiche di compatibilità e adeguate scelte software e hardware
- creazione e manutenzione di tutta la documentazione, concordata con il SIA, utile a descrivere i sistemi informatici del committente e dei Comuni

- aggiornamento della lista di cui all'Allegato 2, che riporta il parco delle PDL
- interventi di pulizia e ripristino dei sistemi in caso di attacchi e di virus informatici

2.5 Assistenza ai telelavoratori

Nel caso delle postazioni di telelavoro deve essere previsto un intervento di startup presso l'abitazione dell'utente per la configurazione e l'allaccio alla rete internet della postazione di lavoro (che sarà fornita dal committente) e l'assistenza telefonica e on-site analogamente alle PDL collocate negli uffici.

2.6 Assistenza smartphone e tablet

E' richiesto un servizio di assistenza agli utenti su telefoni cellulari, smartphone, tablet o altro attraverso le operazioni di:

- assistenza in caso di guasti o problemi di configurazione sugli apparati
- installazione di eventuali programmi e/o di aggiornamenti di sistema (posta, etc..)
- trasferimenti dati (rubriche o altro) tra i vari apparati nel caso di sostituzione

Non è richiesta alcuna manutenzione sull'hardware di queste apparecchiature in quanto coperto da contratto con il fornitore

2.7 Assistenza attrezzature sale riunioni

E' richiesto un servizio di assistenza nell'utilizzo dei sistemi di streaming delle sedute del consiglio, del sistema audio e di ogni altra apparecchiatura che verrà utilizzata durante ogni evento istituzionale che comporti l'utilizzo di strumentazione elettronica/informatica.

In particolare, il fornitore dovrà:

- provvedere direttamente o assistere il personale del committente o dei Comuni nella fase d'avvio delle apparecchiature all'inizio dell'evento e verificare il buon funzionamento di tutte le componenti del sistema;
- una volta avviato il sistema, garantire la reperibilità del personale designato all'assistenza che dovrà essere raggiungibile tramite telefono cellulare;
- provvedere all'assistenza sulla strumentazione, sul personal computer e sui software di gestione delle sale del Consiglio e sulle apparecchiature delle altre sale;
- garantire, se richiesto, la presenza di un tecnico per tutta la durata dell'evento
- garantire, su richiesta, la presenza di un tecnico per l'installazione ed il test della apparecchiature il giorno prima dell'evento e/o per la durata dello svolgimento dell'evento.

Art. 3 – Sistema di gestione chiamate e rendicontazione

Il fornitore dovrà adottare un sistema di sua scelta per la gestione delle chiamate di assistenza, in grado di tracciare tutto il ciclo delle chiamate. Il sistema dovrà garantire le seguenti funzioni di minima:

- Apertura della chiamata, che sarà effettuata dall'utente via telefono o via e-mail (entrambi i canali devono essere garantiti e attivi durante tutto l'orario previsto per il servizio) al seguito della quale all'utente verrà rilasciato il numero del ticket;
- Gestione del ciclo della chiamata : assegnazione al tecnico designato, l'eventuale smistamento a strutture interne o esterne all'Ente e la chiusura;

- Monitoraggio via telefono o e-mail da parte dell'utente dello stato della sua richiesta e la possibilità di inoltrare di eventuali solleciti.

Il fornitore dovrà fornire al SIA, su sua richiesta, tutte le informazioni relative ad una o più chiamate.

I dati minimi richiesti che il sistema deve gestire sono :

1. Per ogni richiesta d'assistenza ricevuta vanno registrate, le seguenti informazioni:
 - 1.1.Data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
 - 1.2.Soggetto che ha richiesto l'intervento e descrizione del problema;
 - 1.3.Numero di serie dell'apparecchiatura su cui è stato effettuato l'intervento o, in sua assenza, altri dati che ne permettano l'identificazione;
 - 1.4.Descrizione del problema, gravità e priorità d'intervento assegnata;
 - 1.5.Data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione degli eventuali solleciti;
 - 1.6.Azione avviata (risoluzione immediata o smistamento);
 - 1.7.Responsabilità per la risoluzione (nel caso di smistamento a strutture d'altro livello: indicare la struttura d'assistenza cui è stata smistata la richiesta).
2. Ad ogni chiusura di una richiesta d'assistenza vanno registrati in correlazione alle informazioni indicate al punto precedente, i seguenti dati:
 - 2.1.Data, ora e minuti di chiusura della richiesta;
 - 2.2.Modalità d'intervento (risolta dal call center, on site, etc...);
 - 2.3.Descrizione dell'intervento.

Il sistema dovrà gestire lo smistamento delle richieste ad altre strutture (interne all'Ente o fornitori) e gestire 'allarmi' per le chiamate aperte e le cui tempistiche non rientrano negli SLA richiesti.

Il fornitore dovrà farsi carico di eventuali modifiche al sistema per adattarlo alle modalità operative indicate dal SIA.

Art. 4 - Livelli di servizio richiesti (SLA)

Per la valutazione dei livelli di servizio devono essere consegnati o messi a disposizione del SIA, in un formato standard, dei report **trimestrali** che riportino tutte le informazioni necessarie alla valutazione della qualità del servizio reso.

Le informazioni minime richieste sono:

1. Il numero di chiamate nel periodo divise per categoria (IMAC, Help desk) e per livello di gravità (come indicato di seguito);
2. Valori relativi ai parametri oggetto di valutazione;
3. La percentuale di chiamate che si discostano dai livelli di SLA.

Di seguito vengono elencati i livelli di servizio richiesti; nel caso non vengano rispettati i livelli di servizio e le obbligazioni previste, verranno applicate le penali ivi delineate previa contestazione scritta e assegnazione di un congruo termine per controdedurre.

4.1 Livelli di gravità dei problemi sui servizi di help desk

Sono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi sulle postazioni di lavoro:

1. La PdL non si avvia o non entra in rete; l'utente è impossibilitato a lavorare (errore bloccante);
2. La PdL è lenta o alcune funzioni non sono disponibili; l'utente ha difficoltà a svolgere parte delle sue mansioni (errore non bloccante)

Livello gravità	Valore di soglia per la presa in carico del problema	Valore di soglia per la risoluzione del problema	Penali	
			Causale	Importo
1	Entro 1 ora lavorativa(*), per il 90%	Entro 24 ore lavorative(*), per il 90%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	2% del valore contrattuale (**)
2	Entro 12 ore lavorative(*), per l'80%	Entro 48 ore lavorative(*), per l'80%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	1% del valore contrattuale (**)

(*) il tempo iniziale è dato dall'inserimento della chiamata. La durata per la soluzione è calcolata al netto della attesa di eventuali informazioni mancanti da parte dell'utente o di attese dovute alla indisponibilità dell'utente per un appuntamento necessario alla soluzione; la durata si intende sospesa a partire dal momento della richiesta da parte del tecnico.

(**) il valore contrattuale su cui si applica la penale è riferito al periodo d'osservazione (trimestre) Qualora fosse necessario per apparati in garanzia l'intervento di un fornitore esterno, questo deve essere attivato nei tempi descritti in tabella.

In questo caso, pertanto, il valore di soglia è da intendersi per l'attivazione del fornitore che assicura la garanzia.

E' in ogni caso a carico del fornitore la verifica del rispetto dei tempi contrattuali di garanzia da parte del fornitore e segnalare eventuali violazioni degli stessi al committente;

Ad apparato riconsegnato funzionante, se necessario, si considera un ulteriore intervallo temporale come descritto in tabella per il ripristino della configurazione utente.

L'utente e il tecnico possono, in casi particolari, concordare tempi di soluzione diversi da quelli riportati nella precedente tabella. Questi casi devono essere segnalati nel sistema di reportistica ed esclusi dai report aggregati.

4.2 Servizi IMAC

Il non rispetto del calendario delle attività concordate comporta una penale pari all'1% del valore contrattuale (**)

(**) il valore contrattuale su cui si applica la penale è riferito al periodo d'osservazione (trimestre)

4.3 Servizi indicati all'art. 2.7

Nel caso di intervento non immediato :

Valore di soglia per l'avvio dell'intervento	Penali	
	Causale	Importo
Entro 10 minuti per il 95% dei casi (*)	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	L'1% del valore contrattuale (**)

(*) il tempo iniziale è desunto dalla registrazione della chiamata

(**) il valore contrattuale su cui si applica la penale è riferito al periodo di osservazione (trimestre)

4.4 Affidamento a terzi

Nel caso in cui il guasto od il blocco superi 1 giorno per il livello di gravità 1 o 4 giorni per il livello di gravità 2, senza che ad esso sia posto fruttuoso rimedio costituito dal pieno ripristino funzionale dell'impianto, il committente potrà affidare l'attività di riparazione o ripristino ad altra ditta specializzata e rivalersi, oltre che della penale, anche del costo sostenuto, sul fornitore, addebitando alla stessa il relativo costo tramite il deposito cauzionale.

Art. 5 - Figure professionali richieste

Per i servizi richiesti nell'art. 2 il fornitore dovrà provvedere con personale dotato di sufficiente autonomia nelle diverse tipologie d'intervento e nei rapporti con l'utenza, assimilabile al profilo di **Tecnico Informatico Hardware-Software**, così come indicato nell'offerta tecnica presentata e valutata ai fini dell'attribuzione del punteggio. Per ciò che riguarda la configurazione dei sistemi, il personale del SIA potrà fornire tutte le indicazioni necessarie.

Il personale, dovendo operare a stretto contatto con i servizi, oltre alla specifica competenza tecnica richiesta, dovrà osservare un comportamento corretto, contrassegnato da riservatezza e spirito di collaborazione nei confronti degli uffici.



CASTEL D'AIANO
CASTEL DI CASIO
CASTIGLIONE DEI PEPOLI
GAGGIO MONTANO
GRIZZANA MORANDI
MARZABOTTO
MONZUNO
SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO
VERGATO

ALLEGATO 3 AL CONTRATTO DI SERVIZIO

DISCIPLINARE TECNICO, SERVIZIO SERVER E APPARATI DI RETE

*Affidamento dei servizi di manutenzione dei server e degli apparati di rete
dotazione alla Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese e ai Comuni
associati, strumentazione hardware e relativo software di base*

2016 / 2018

INDICE

INDICE	2
--------------	---

GLOSSARIO E SOGGETTI COINVOLTI **3**

AMBITO DI APPLICAZIONE **3**

Art. 1 - Obiettivi generali e modalità del servizio	3
---	---

SERVIZI RICHIESTI **3**

Art. 2 - Tipologie dei servizi e modalità di svolgimento	3
2.1 IMAC.....	3
2.1.1 Installazione di nuovo server o apparato	4
2.1.2 Disinstallazione di un server o apparato	4
2.1.3 Movimentazione di un server o apparato	4
2.1.4 Modifiche ad un server o apparato.....	4
2.2 Assistenza sistemistica.....	5
2.2.1 Manutenzione ordinaria	5
2.2.2 Manutenzione straordinaria	5
2.2.3 Aggiornamenti, ottimizzazioni e potenziamenti	6
2.3 Assistenza hardware	6
2.4 Backup e disaster recovery.....	7
2.5 Altri servizi	7
Art. 3 – Sistema di gestione chiamate e rendicontazione.....	7
Art. 4 - Livelli di servizio richiesti (SLA).....	8
4.1 Livelli di gravità dei problemi:.....	8
Sono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi sui server e sugli apparati di rete:	8
<i>Servizi di Help Desk sistemistico</i>	8
4.2 Servizi IMAC	8
4.3 Affidamento a terzi.....	8
Art. 5 - Figure professionali richieste.....	9

GLOSSARIO E SOGGETTI COINVOLTI

Committente: Unione dei comuni dell'Appennino bolognese

Comuni: comuni associati alla Unione dei comuni dell'Appennino bolognese

SIA: Servizio Informatico associato dell'Unione dei comuni dell'Appennino bolognese; nel presente documento si intende composto anche dai referenti informatici dei singoli Comuni

Fornitore: Fornitore del servizio

Server: si intende un computer con l'insieme delle apparecchiature, comprensivo di tutte le componenti della configurazione base e delle eventuali opzioni accessorie, come gruppi di continuità, ecc.. Sono compresi server fisici, virtuali, locali e in hosting, se non coperti da assistenza specifica

Apparato: si intendono gli apparati di rete attivi e passivi, come switch, firewall, mediaconverter, access point, ecc., sia fisici che virtuali, sia locali che remoti o in cloud.

Tecnico: unità di personale utilizzata dal fornitore per fornire il servizio.

AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 - Obiettivi generali e modalità del servizio

Il committente intende affidare i Servizi di Manutenzione dei server e degli apparati di rete in dotazione al committente e ai Comuni – strumentazione hardware e relativo software di base - così come indicato al successivo art. 2.

Il parco, completo di parametri dimensionali, di obsolescenza, ubicazione, caratteristiche, sistemi installati, ecc. è descritto all'allegato 4 del contratto. La consistenza dell'installato, nel corso della durata del servizio, si prevede che si manterrà sostanzialmente stabile con possibilità di aumenti marginali. Il corrispettivo del servizio resterà invariato anche se il numero delle apparecchiature in assistenza potrà subire delle variazioni entro il 10% della consistenza.

Il committente, per esigenze proprie potrà eliminare o ampliare parte dei servizi di cui all'art. 2, fino ad un limite massimo di 1/5 in meno o in più dell'importo di affidamento.

SERVIZI RICHIESTI

Art. 2 - Tipologie dei servizi e modalità di svolgimento

I servizi oggetto di questo disciplinare riguardano l'installazione, la configurazione, l'assistenza e la manutenzione dei server e degli apparati di rete sia per quanto riguarda le componenti hardware sia per la parte di software di sistema. Per gli apparati e i software già oggetto di assistenza da parte del fornitore specifico, il fornitore dovrà fornire il supporto necessario alla corretta attivazione della assistenza del fornitore specifico, che resta comunque in capo al committente o al Comune.

2.1 IMAC

Il Servizio IMAC consiste nelle operazioni di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento dei server o degli apparati, di seguito dettagliate.

2.1.1 Installazione di nuovo server o apparato

I tecnici installano, configurano e verificano tutti i componenti del server o dell'apparato.

Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- ritiro dell'apparecchiatura concordato con il committente;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature nelle strutture preposte (armadi, sale server, ecc.);
- installazione di eventuali dispositivi aggiuntivi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati e sistemazione dei cavi all'interno delle canalizzazioni, se presenti o tramite fascette o altro in modo che non costituiscano intralcio al passaggio e al lavoro sugli altri apparati;
- configurazione in rete locale;
- configurazione per l'accesso alla rete esterna o ad altre reti necessarie;
- configurazione dei server, degli apparati e delle componenti hardware e software atte alla protezione dei sistemi informatici;
- test di funzionalità;
- ritiro delle eventuali apparecchiature preesistenti e trasporto al magazzino;

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione dello stesso.

2.1.2 Disinstallazione di un server o apparato

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. Normalmente sono incluse le attività di

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- eventuale disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità da trasferire a magazzino;
- trasporto al magazzino.
- comunicazione al gestore del magazzino dei numeri di inventario relativi all' hw disinstallato.

2.1.3 Movimentazione di un server o apparato

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- comunicazione al gestore del magazzino dei numeri di inventario relativi all' hw movimentato.

2.1.4 Modifiche ad un server o apparato

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- l'aggiunta o la sostituzione di schede e componenti e del relativo software e driver;
- il ritiro di periferiche inutilizzate;
- l'aggiornamento hardware e software del PC e sua riconfigurazione;

- l'installazione o l'aggiornamento di software;

In caso di intervento sul server è previsto il backup pianificato dei dati e delle configurazioni presenti ed il loro ripristino.

Lo svolgimento delle attività elencate deve avvenire secondo calendari e modalità concordati con il SIA, presso uffici e pertinenze del committente e dei Comuni, secondo indicazioni impartite dal SIA o da altri uffici da questi delegati.

Il servizio comprende, nel caso di attivazione di nuovi server o apparati o sostituzioni di hardware, anche il trasporto del materiale dal magazzino del committente o dei Comuni verso il luogo di destinazione. Ogni movimentazione comporterà la comunicazione al gestore del magazzino dei numeri di inventario di tutto l'hardware movimentato.

2.2 Assistenza sistemistica

Il servizio comprende la manutenzione ordinaria e straordinaria dei server e degli apparati di rete del committente e dei Comuni.

Gli interventi sui server e sugli apparati devono essere concordati e pianificati con il SIA.

Il servizio comprende interventi sui sistemi operativi dei server di tipo Windows server (versioni 2003 server e successive) e sistemi Linux/Unix. Il parco dei server completo di sistemi operativi è riportato nell'allegato 4 al contratto.

Il fornitore si occuperà anche del mantenimento della connettività verso l'esterno, per quanto di sua competenza.

2.2.1 Manutenzione ordinaria

E' compito del fornitore controllare e monitorare la funzionalità dei server e degli apparati di rete, segnalare al SIA eventuali criticità e proporre modifiche, aggiornamenti e potenziamenti utili a migliorare la funzionalità dei sistemi.

Il servizio comprende l'adozione di tutte le misure preventive per la protezione dei dati con l'installazione, configurazione e manutenzione di sistemi antivirus, antispyware e anti intrusione in genere. Inoltre il fornitore, seguendo le indicazioni del SIA, gestisce le autorizzazioni e le credenziali di accesso ai sistemi informatici, nel rispetto delle normative vigenti.

2.2.2 Manutenzione straordinaria

Il Servizio consiste nella risoluzione di una richiesta di intervento attivato dal SIA attraverso i canali definiti o dal responsabile della struttura tecnica.

Il fornitore dovrà svolgere i servizi di seguito riportati, attraverso un servizio di help desk sistemistico attivato da parte del SIA, mediante un punto di comunicazione unificato per tutte le tipologie di assistenza. Il punto di comunicazione dovrà essere composto al minimo da un numero di telefono su rete nazionale e da una casella e-mail presidiati durante tutto l'orario dei servizi.

Inoltre dovrà assicurare una tempestiva ed efficace comunicazione con il SIA ed avviare tutte le azioni necessarie alla risoluzione dei problemi, via assistenza remota o con interventi on site.

Il fornitore dovrà predisporre i sistemi necessari alla assistenza remota su tutti i server e gli apparati del committente e dei Comuni, dove possibile e con modalità compatibili con le politiche di sicurezza concordate con il SIA.

L'attivazione di una chiamata avviene a seguito di un malfunzionamento che può riguardare sia le componenti hardware sia software dei server, degli apparati e delle apparecchiature ad essi connessi. Sono compresi i danni causati da un eventuale attacco informatico o virus.

A seguito di un richiesta di intervento, un tecnico sistemista prende in carico la chiamata di assistenza. Se la richiesta viene inoltrata via e-mail, il tecnico si mette in contatto con il SIA.

A contatto avvenuto il tecnico provvede a mettere in atto le azioni per risolvere il problema o per determinare gli ulteriori interventi necessari. Ove non siano evidenziati guasti hardware, sarà possibile effettuare l'intervento da remoto. Se il problema è legato ad un guasto hardware o se non si riesce ad individuare o applicare la soluzione da remoto, il tecnico provvede ad attivarsi per lo svolgimento dell'intervento in locale.

Se la risoluzione del problema necessita il coinvolgimento di una o più strutture interne all'Ente, il tecnico provvederà ad attivarle fornendo tutte le indicazioni necessarie.

Sarà compito del tecnico seguire l'evoluzione dello stato di avanzamento della chiamata di assistenza.

Ad intervento terminato, l'operatore chiuderà la chiamata e registrerà i dati relativi all'intervento. Alla chiusura il SIA riceverà una mail con il riassunto dell'intervento e i tempi che sono stati necessari.

Oltre alla mera soluzione del problema, il fornitore dovrà fornire informazioni e trasferire know-how per il corretto uso delle procedure e per prevenire dove possibile il presentarsi dei problemi.

Inoltre il fornitore dovrà, in accordo con il SIA, effettuare operazioni volte a verificare e diagnosticare eventuali problemi, non ancora manifestatisi, sul sistema informatico del committente e dei comuni, e, più in generale, qualsiasi operazione volta a prevenire il malfunzionamento del sistema.

2.2.3 Aggiornamenti, ottimizzazioni e potenziamenti

Il servizio dovrà occuparsi di eventuali aggiornamenti, potenziamenti e ottimizzazioni che coinvolgano il sistema informatico del committente e dei comuni, i server e gli apparati di rete. Il fornitore agirà su indicazione del SIA e in accordo con questo nei modi e nei tempi dell'intervento.

2.3 Assistenza hardware

Si richiede l'assistenza e manutenzione hardware dei server e degli apparati di rete in dotazione al committente o al Comune, la cui consistenza ed ubicazione è riportata nell'allegato 4 al contratto di servizio. Il numero, il tipo e l'ubicazione degli apparati potrà variare nel corso del contratto di assistenza in virtù del servizio IMAC sopra descritto o di altre operazioni decise dal committente.

Il fornitore dovrà intervenire in caso di malfunzionamenti hardware delle apparecchiature in garanzia ed attivare la società che fornisce la garanzia per la riparazione delle componenti guaste.

Compete al servizio di Help Desk sistemistico il monitoraggio degli interventi in garanzia, con riguardo ai tempi ed alla effettiva risoluzione dei guasti. In caso di sostituzione dell'apparecchiatura, dovrà esserne data comunicazione al gestore del magazzino per l'aggiornamento dei dati inventariali relativi.

Per le apparecchiature la cui garanzia è scaduta o scade durante l'arco di validità del contratto, il fornitore dovrà prestare manodopera qualificata per la riparazione e sostituzione integrale di tutte le parti difettose o il cui stato possa compromettere il perfetto funzionamento delle apparecchiature medesime. L'acquisto delle componenti e delle periferiche di ricambio sarà a carico del committente; è compito del fornitore dare tutte le indicazioni tecniche necessarie alla scelta e alla eventuale formazione di un magazzino con i componenti di uso più frequente.

Il fornitore dovrà occuparsi dello smontaggio del componente difettoso, del suo trasporto in magazzino, del trasporto e montaggio del componente sostitutivo, degli eventuali aggiornamenti necessari sul software della postazione per renderla di nuovo pienamente funzionante.

In caso di sostituzioni, dovrà esserne data comunicazione al gestore del magazzino per l'aggiornamento dei dati inventariali relativi.

Tutti gli interventi sui server e sugli apparati dovranno essere concordate con il SIA.

Tutti i trasporti che si rendessero necessari sono a carico del fornitore.

Il fornitore dovrà garantire la continuità operativa dei sistemi anche adottando soluzioni temporanee concordate con il SIA, in attesa della sostituzione o della riparazione dell'apparato difettoso.

2.4 Backup e disaster recovery

Il fornitore dovrà gestire un sistema di copie di sicurezza dei dati, delle configurazioni e di tutto quanto sia ritenuto necessario, in accordo con il SIA, per garantire nel modo migliore il recupero dei dati e della operatività dei sistemi in caso di cancellazioni o modifiche accidentali, attacchi di virus informatici, guasti ai supporti di memorizzazione, ecc.

Il fornitore garantirà il supporto al SIA per il potenziamento e l'integrazione di queste operazioni con eventuali progetti di backup e disaster recovery remoti, la cui gestione esula dal presente contratto.

2.5 Altri servizi

Sono inoltre richiesti:

- supporto al collaudo, test e configurazione delle nuove apparecchiature acquistate dall'Ente;
- supporto a test di compatibilità e installazione dei nuovi applicativi da installare sui server;
- supporto alla rilevazione e manutenzione dei dati inventariali inerenti i beni hw e sw.;
- supporto alla gestione del magazzino con riferimento alla movimentazione dei beni ed allo smaltimento dei rifiuti informatici.
- spostamento fisico di server, apparati o periferiche nell'ambito della stessa sede in occasione di piccoli traslochi.
- supporto al SIA per definire le esigenze di pianificazione, di integrazione, di potenziamento e di ottimizzazione dei sistemi informatici
- affiancamento al SIA per operazioni di riorganizzazione dei server (virtualizzazione, centralizzazione in datacenter, ecc.)
- supporto al SIA per verifiche di compatibilità e adeguate scelte software e hardware
- creazione e manutenzione di tutta la documentazione, concordata con il SIA, utile a descrivere i sistemi informatici del committente e dei Comuni;
- gestione di piccole MAN comunali tra municipio, biblioteche, delegazioni, scuole, ecc.
- supporto per la installazione e gestione di punti di accesso pubblici
- aggiornamento della lista di cui all'Allegato 4, che riporta il parco server e apparati

Art. 3 - Sistema di gestione chiamate e rendicontazione

Alla sua conclusione, il fornitore dovrà raccogliere i dati dell'intervento su server e apparati di rete in un report che descriva le azioni intraprese, i motivi che hanno causato l'intervento, la nuova configurazione e i tempi che sono stati necessari per le varie operazioni.

Il fornitore dovrà altresì aggiornare la documentazione concordata con il SIA.

Art. 4 - Livelli di servizio richiesti (SLA)

Per la valutazione dei livelli di servizio fanno fede i rapporti di intervento consegnati al SIA

4.1 Livelli di gravità dei problemi:

Sono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi sui server e sugli apparati di rete:

1. Il sistema informatico non consente l'operatività degli utenti o di funzioni automatiche bloccanti;
2. Il sistema informatico è rallentato o alcune funzioni non bloccanti non sono disponibili;

Servizi di Help Desk sistemistico

Livello gravità	Valore di soglia per la presa in carico del problema	Valore di soglia per la risoluzione del problema	Penali	
			Causale	Importo
1	Entro 1 ore lavorative(*), per il 90%	Entro 12 ore lavorative(*), per il 90%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	2% del valore contrattuale (**)
2	Entro 4 ore lavorative(*), per l'80%	Entro 24 ore lavorative(*), per l'80%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	1% del valore contrattuale (**)

(*) il tempo iniziale è dato dalla chiamata. La durata per la soluzione è calcolata al netto della attesa di eventuali informazioni mancanti da parte del SIA o di attese dovute alla indisponibilità di terze parti necessarie per la soluzione del problema.

(**) il valore contrattuale su cui si applica la penale è riferito al periodo d'osservazione (trimestre) Qualora fosse necessario per apparati in garanzia l'intervento di un fornitore esterno, questo deve essere attivato nei tempi descritti in tabella.

In questo caso, pertanto, il valore di soglia è da intendersi per l'attivazione del fornitore che assicura la garanzia.

E' in ogni caso a carico del fornitore la verifica del rispetto dei tempi contrattuali di garanzia da parte del fornitore e segnalare eventuali violazioni degli stessi al committente;

Ad apparato riconsegnato funzionante, se necessario, si considera un ulteriore intervallo temporale come descritto in tabella per il ripristino della configurazione utente.

Il SIA e il tecnico possono, in casi particolari, concordare tempi di soluzione diversi da quelli riportati nella precedente tabella. Questi casi devono essere segnalati nel sistema di reportistica.

4.2 Servizi IMAC

Il non rispetto del calendario delle attività concordate comporta una penale pari all'1% del valore contrattuale (**)

(**) il valore contrattuale su cui si applica la penale è riferito al periodo d'osservazione (trimestre)

4.3 Affidamento a terzi

Nel caso non vengano rispettati i livelli di servizio e le obbligazioni concordate, verranno applicate le penali ivi delineate previa contestazione scritta e assegnazione di un congruo termine per controdedurre.

Nel caso in cui il guasto od il blocco superi le 6 ore per il livello di gravità 1 o 2 giorni per il livello di gravità 2, senza che ad esso sia posto fruttuoso rimedio costituito dal pieno ripristino funzionale dell'impianto, il committente potrà affidare l'attività di riparazione o ripristino ad altra ditta specializzata e rivalersi, oltre che della penale, anche del costo sostenuto, sul fornitore, addebitando alla stessa il relativo costo tramite il deposito cauzionale.

Art. 5 - Figure professionali richieste

Per i servizi richiesti nell'art. 2 il fornitore dovrà provvedere con personale dotato di sufficiente autonomia nelle diverse tipologie d'intervento e nei rapporti con il SIA, assimilabile al profilo di **Tecnico Informatico Sistemista**. Per ciò che riguarda la configurazione dei sistemi, il personale del SIA potrà fornire tutte le indicazioni necessarie.

ALLEGATO 4

Comune di Marzabotto	
Municipio P.za XX Settembre, 1	
Server 1	
Funzione	SERVER PRIMARIO
Fisico/Virtuale	Fisico
Marca	HP
Modello	ML 370
Processore tipo	X86/64 Bit
Ram	8 GB
Capacità dei dischi (GB)	560 GB
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2008 R2
Server 2	
Funzione	BACKUP / ANTIVIRUS
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	HP
Modello	ML 350
Processore tipo	X86
Ram	4
Capacità dei dischi (GB)	300 GB
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2003 R2 STD
Server 3	
Funzione	SISTEMI WEB
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	P DUAL-CORE E 5700 3.0 GHZ
Ram	4 GB
Capacità dei dischi (GB)	500 GB
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2003 R2 STD
Apparati di rete Firewall	
Marca	CISCO
Modello	PIX 515 Firewall
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch n. 3 switch managed	
Marca	n° 2 HP
Modello	Procurve switch 2324 - J4818A
Marca	n° 1 HP
Modello	V1410 - 24 - J9663A
Apparati di rete Media Converter	

N°	8
Note/Caratteristiche	di collegamento con le sedi distaccate (Biblioteca, centro giovanile, centro musicale, casa della cultura)

Unione	
Sede P.za della Pace, 1	
Server 1	
Funzione	CONTROLLORE DI DOMINIO
Fisico/Virtuale	Fisico
Marca	HP
Modello	ML 350 G6
Processore tipo	Intel Xeon E5620 2,4 GHz 64 bit
Ram	6 GB
Capacità dei dischi (GB)	560 GB
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2008 R2 Standard
Server 2	
Funzione	Attività varie: backup, server antivirus..
Fisico/Virtuale	Fisico
Marca/Modello	Assemblato
Processore tipo	Intel i5 3,4 GHz 64 bit
Ram	8 GB
Capacità dei dischi (GB)	930 GB
S.O. installato	Windows 7 Professional
Note/Caratteristiche	La macchina fisica ospita server virtuale distribuzione Linux per la gestione database pratiche taglio boschivo.
Server 3	
Funzione	
Fisico/Virtuale	
Marca	
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	
Apparati di rete Firewall	
Marca	ZYXEL
Modello	USG 210
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch n. 3 switch managed	
Marca	n° 2 HP
Modello	1810-48g
Marca	n° 1 NETGEAR
Modello	Prosafe 24 porte
Note/Caratteristiche	

Apparati di rete Media Converter

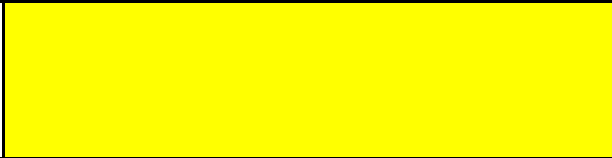
N°	1
Marca	Signamax

Castiglione dei Pepoli	
Municipio P.za _Marconi, 1	
Server 1	
Funzione	SERVER PRINCIPALE
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ACER
Modello	ALTOS
Processore tipo	XEON BIPROCESSORE - CPU 3,00 GHZ
Ram	3
Capacità dei dischi (GB)	55 GB PER SO 540 PER DATI
S.O. installato	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2003 R2 SP2
Server 2	
Funzione	SERVER DI SUPPORTO + DB
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	HP
Modello	ML 350 G4
Processore tipo	XEON - CPU 3,20 GHZ
Ram	3,5
Capacità dei dischi (GB)	140
S.O. installato	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2003 R2 SP2
Server 3	
Funzione	SERVER WEB
Fisico/Virtuale	VIRTUALIZATO VMWARE
Marca	HP
Modello	PROLIANT DL 180 GB
Processore tipo	XEON QUAD-CORE E 5606
Ram	16
Capacità dei dischi (GB)	1000
S.O. installato	Microsoft Windows Server Web 2008
Apparati di rete Firewall	
Marca	ZYXEL
Modello	Zywall 5
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete: N.2 Switch managed	
Marca	n. 1 HP
Modello	1820-48g
Marca	n. 1 Netgear
Modello	48 porte con porta GBIC
Note/Caratteristiche	

Apparati di rete Media Converter

N°

Note/Caratteristiche



Vergato

Sede Piazza dei Capitani, 1 Vergato

Server 1

Funzione	SERVER PRINCIPALE
Fisico/Virtuale	VIRTUALIZZATO VMWARE ESX
Marca	SENEK INTEL
Modello	
Processore tipo	1 CPU XEON 5645
Ram	32 GB
Capacità dei dischi (GB)	2000
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2003/2008
Note	assegnati al server 8 gb di ram e n° 2 core

Server 2

Funzione	
Fisico/Virtuale	
Marca	
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	

Server 3

Funzione	
Fisico/Virtuale	
Marca	
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	

Apparati di rete Firewall

Marca	WatchGuard
Modello	XTM330
Note/Caratteristiche	

Apparati di rete Switch

Marca	Cisco / RouterBoard / Netgear
Modello	
Note/Caratteristiche	

Apparati di rete Media Converter

N°	
----	--

Note/Caratteristiche	infrastruttura virtuale su cui girano 8 server/workstation tra cui Domain Controller, Server Software One, server maggioli, server pm marzabotto, workstation vigili, server backup, server navigazione biblioteca e temporizzazione uso pc pubblico

Grizzana

Sede Municipale (Via Pietrafitta, 52)

Server 1

Funzione	CONTROLLORE DI DOMINIO
Fisico/Virtuale	Fisico
Marca	HP
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	Windows Server 2012 Standard

Server 2

Funzione	
Fisico/Virtuale	
Marca	
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	

Server 3

Funzione	
Fisico/Virtuale	
Marca	
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	

Apparati di rete: n. 1 Firewall

Marca	CISCO
Modello	PIX 515 E
Note/Caratteristiche	

Apparati di rete: n. 1 Switch

Marca	HP
Modello	48 porte
Note/Caratteristiche	

Apparati di rete Media Converter

N°	
----	--

Note/Caratteristiche	

San Benedetto

Server 1	
Funzione	ACTIVE DIRECTORY E FILE SERVER
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL DUAL CORE 2,50 GHZ
Ram	2 GB
Capacità dei dischi (GB)	500
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2000
Server 2	
Funzione	DATA BASE SERVER
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL I5
Ram	8
Capacità dei dischi (GB)	500
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2008 R2 STANDARD
Server 3	
Funzione	SERVER GPS
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	
Modello	G840
Processore tipo	INTEL PENTIUM 2,8 GHZ
Ram	8 GB
Capacità dei dischi (GB)	500
S.O. installato	WINDOWS XP PROFESSIONAL 64 BIT
Apparati di rete Firewall	
Marca	IPCOP
Modello	Versione 1.4.21
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch	
Marca	ZYXEL 24 PORTE
Modello	ZYXEL
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Media Converter	
N°	0

Note/Caratteristiche	

Gaggio Montano	
Municipio di Piazza Arnaldo Brasa, 1, Gaggio	
Server 1	
Funzione	SERVER PRINCIPALE
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL P4 3,0 GHZ
Ram	2 GB
Capacità dei dischi (GB)	200
S.O. installato	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2000SP4
Server 2	
Funzione	UFFICIO TECNICO
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL CELERON R
Ram	2 GB
Capacità dei dischi (GB)	250
S.O. installato	WINDOWS 2000 SERVER
Server 3	
Funzione	ANAGRAFE
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL CORE I7 3770 3,50GHZ
Ram	16GB
Capacità dei dischi (GB)	500GB
S.O. installato	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008R2 STANDARD
Server 4	
Funzione	UFFICIO TECNICO GPS
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL I3 2,8 GHZ
Ram	4GB
Capacità dei dischi (GB)	500 GB
S.O. installato	MICROSOFT WINDOWS SEVEN PRO 64 BIT
Server 5	
Funzione	
Fisico/Virtuale	

Marca	
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	
Apparati di rete Firewall	
Marca	IPCOP
Modello	Versione 1.4.21
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch	
Marca	HP PROCURE SWITCH 2324 24 PORTE
Modello	HP
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch	
Marca	DLINK EASY SMART SWITCH
Modello	DLINK DGS 1100 24 PORTE
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch	
Marca	DLINK DES1024D 10/100 24 PT
Modello	HP
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Media Converter	
N°	
Note/Caratteristiche	

Castel di Casio	
Municipio Via Guglielmo Marconi, 9	
Server 1	
Funzione	SERVER PRINCIPALE
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL P4 3,0 GHZ
Ram	1 GB
Capacità dei dischi (GB)	250 GB
S.O. installato	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2000SP4
Server 2	
Funzione	FILE SERVER/PROCEDURE BKOFFICE
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	ASSEMBLATO
Modello	
Processore tipo	INTEL QUAD CORE
Ram	2 GB
Capacità dei dischi (GB)	150
S.O. installato	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008 STD
Server 3	
Funzione	
Fisico/Virtuale	
Marca	
Modello	
Processore tipo	
Ram	
Capacità dei dischi (GB)	
S.O. installato	
Apparati di rete Firewall	
Marca	IPCOP
Modello	Versione 2.0.3
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch	
Marca	HP PROCURE SWITCH 2324 24 PORTE
Modello	HP
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch	
Marca	DLINK SWITCH

Modello	DLINK DGS 1100 24 PORTE
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Media Converter	
N°	
Note/Caratteristiche	

Monzuno	
Municipio Via Rinascita, 5	
Server 1	
Funzione	FILE SERVER / ANTIVIRUS
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	HP
Modello	
Processore tipo	2 X AMD OPTERON 6238 24 CORE
Ram	24 GB
Capacità dei dischi (GB)	2100
S.O. installato	WINDOWS SERVER 2008 R2
Server 2	
Funzione	SICRAWEB
Fisico/Virtuale	FISICO
Marca	HP
Modello	
Processore tipo	1 X INTEL XEON E5620 4 CORE
Ram	32 GB
Capacità dei dischi (GB)	275 GB
S.O. installato	CENT-OS 5.6
Server 3	
Funzione	ANACN-ER
Fisico/Virtuale	VIRTUALIZZATO VMWARE
Marca	HP
Modello	
Processore tipo	1 X XEON 2,8 GHZ 2 CORE
Ram	2 GB
Capacità dei dischi (GB)	15 GB
S.O. installato	CENT-OS
Apparati di rete Firewall	
Marca	
Modello	
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Switch	
Marca	
Modello	
Note/Caratteristiche	
Apparati di rete Media Converter	
N°	

Note/Caratteristiche	

ALLEGATO 2

Comune di Marzabotto	Unione
Municipio P.za XX Settembre, 1	Sede P.za della Pace, 1
Nr. 10 Postazioni con Win XP	Nr. 6 Postazioni con Win XP
Nr. 30 Postazioni con Win 7	Nr. 14 Postazioni con Win 7
	Nr. 1 Postazioni con Win 8.1
Sede Via Matteotti, 2	Sede Via Berlinguer, 301
Nr. 1 Postazioni con Win XP	Nr. 12 Postazioni con Win XP/Vista
Nr. 1 Postazioni con Win 7	Nr. 11 Postazioni con Win 7
Totale postazioni XP 11	Sede Via Fornaci, 343
Totale postazioni Seven 31	Nr. 3 Postazioni con Win XP
Totale postazioni 42	
	Totale postazioni XP - 21
	Totale postazioni Seven - 25
	Totale postazioni con 8.1 - 1
	Totale postazioni 47

Castiglione dei Pepoli	Vergato
Municipio P.za _Marconi, 1	Sede Piazza dei Capitani, 1 Vergato
Nr. 16 Postazioni con Win XP	Nr. 13 Postazioni con Win XP
Nr. 20 Postazioni con Win 7	Nr. 12 Postazioni con Win 7
	Nr. 1 Postazioni con Win 8.1
Sede Polizia Municipale Via Pepoli, 2	Biblioteca Galleria 1° Maggio, 86/a Vergato
Nr. 4 Postazioni con Win XP	Nr. 3 Postazioni con Win XP
Nr. 3 Postazioni con Win 7	Nr. 4 Postazioni con Win 7
Totale postazioni XP 20	Sede Polizia Municipale Piazza dei Capitani, 1 Vergato
Totale postazioni Seven 23	Nr. 1 Postazioni con Win XP
Totale postazioni 43	Nr. 4 Postazioni con Win 7

Totale postazioni XP 17
Totale postazioni Seven 20
Totale postazioni con 8.1 1
Totale postazioni 38

Grizzana	San Benedetto
----------	---------------

Sede Municipale (Via Pietrafitta, 52)	Sede Municipale Via Roma, 39
Nr. 7 Postazioni con Win XP	Nr. 14 Postazioni con Win XP
Nr. 13 Postazioni con Win 7	Nr. 12 Postazioni con Win 7

Sede Biblioteca (Villa Mingarelli Via Pietrafitta, 46)
Nr. 1 Postazioni con Win XP
Nr. 1 Postazioni con Win 7

Totale postazioni XP 8	Totale postazioni XP 14
Totale postazioni Seven 14	Totale postazioni Seven 12
Totale postazioni 22	Totale postazioni 26

Gaggio Montano	Castel di Casio
Municipio di Piazza Arnaldo Brasa, 1, Gaggio	Municipio Via Guglielmo Marconi, 9
Nr. 10 postazioni con Win Xp	Nr. 12 postazioni con Win Xp
Nr. 16 postazioni con Windows Seven	Nr. 4 postazioni con Windows Seven
Totale postazioni XP 10	Sede di Via Berzantina
Totale postazioni Seven 16	Nr. 2 postazioni con Win Xp
Totale postazioni 26	Nr. 2 postazioni con Windows Seven

Totale postazioni XP 14
Totale postazioni Seven 6
Totale postazioni 20

Monzuno	Totale postazioni	
	Comune di Marzabotto	42
Municipio Via Rinascita, 5	Unione	47
Nr.11 Postazioni con Win XP	Castiglione dei Pepoli	43
Nr.15 Postazioni con Win 7	Vergato	38
Nr. 2 Postazioni con Win 8.1	Grizzana	22
	San Benedetto	26
	Gaggio Montano	26
Delegazione di Vado, P.zza della Libertà 8	Castel di Casio	20
Nr. 4 Postazioni con Win XP	Monzuno	49
Nr. 4 Postazioni con Win 7		
	Totale	313
Polizia Municipale, Via Musolesi 14 Vado		
Nr.1 Postazioni con Win XP		
Nr.3 Postazioni con Win 7		
Magazzino e archivio comunale, loc. Tre Fasci		
Nr.1 Postazioni con Win XP		
Biblioteca di Monzuno Via Casaglia 1		
Nr.2 Postazioni con Win XP		
Nr.1 Postazioni con Win 7		
Biblioteca di Vado Via Musolesi 4		
Nr. 4 Postazioni con Win XP		
Nr. 1 Postazioni con Win 7		
*Di queste, 3 sono postazioni in biblioteca per l'accesso Internet (fuori rete); 2 sono postazioni utilizzate saltuariamente (postazione certificata anagrafe e postazione per l'accesso a vecchi applicativi Datagraph)		
Totale postazioni XP 23		
Totale postazioni Seven 24		
Totale postazioni con 8.1 2		
Totale postazioni 49*		

**DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO
DELL'UNIONE DEI COMUNI DELL'APPENNINO BOLOGNESE N° 4/2016**

**OGGETTO: AFFIDAMENTO SERVIZI IN CAMPO INFORMATICO A CO.SE.A. CONSORZIO
SERVIZI AMBIENTALI**

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE

Salvatore Argentieri

Il Segretario Direttore

Dott. Pieter J. Messino'

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del "Codice dell'amministrazione digitale" (D.Leg.vo 82/2005).

L'eventuale stampa del documento costituisce copia analogica sottoscritta con firma a mezzo stampa predisposta secondo l'articolo 3 del D.lgs 12 dicembre 1993, n. 39 e l'articolo 3bis, comma 4bis del Codice dell'amministrazione digitale.