

CONTRATTO

**per l'affidamento dei Servizi di gestione dell'infrastruttura
asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione
delle autorizzazioni ed alla piattaforma di e-procurement**

SO.RE.SA S.P.A.

~

ENGINEERING D.HUB S.P.A.

CONTRATTO
PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI GESTIONE DELL’INFRASTRUTTURA ASSERVITA AL PORTALE
ISTITUZIONALE, AL SISTEMA DI GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI ED ALLA
PIATTAFORMA di E-Procurement
CIG 8479914667

L’anno **duemilaventuno**, il giorno **07** del mese di **Luglio**, presso la sede della So.Re.Sa. Spa in Napoli, Centro Direzionale, Isola F9, da una parte

SO.RE.SA. S.p.A., a socio unico con sede legale in Napoli (appresso indicata sinteticamente Soresa) e domiciliata ai fini del presente atto in Napoli, Centro Direzionale Isola F9, capitale sociale € 500.000,00= i.v., iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Napoli P. IVA, Cod. Fisc. ed iscrizione al registro Imprese di Napoli 04786681215, in persona del Direttore Generale f.f., Dott. Mauro Ferrara, nato a Napoli il 20/07/1967, C.F. FRRMRA67L20F839F e dotato dei poteri di rappresentanza con verbale del Consiglio di Amministrazione del 27/02/2021

E

ENGINEERING D. HUB S.p.A., con sede legale in Pont Saint Martin (AO) al viale Carlo Viola n. 76, iscritta nel Registro delle Imprese di Aosta al numero REA 74100, C.F./P.IVA 01899910242 in persona del dott. Antonio Delli Gatti nato ad Avellino il 22/04/1973, C.F. DLLNTN73D22A509A giusta procura per Notar dott. Alberto Vladimiro Capasso di Roma del 25/11/2020, Rep. 39.979, Racc. 97.180 (nel seguito per brevità anche “**Fornitore**”);

PREMESSO che

- con determinazione del Direttore Generale n. 335 del 20/10/2020 la So.Re.Sa. Spa ha indetto una procedura aperta per l’affidamento dei “**servizi di gestione dell’infrastruttura asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni ed alla piattaforma di e-Procurement**”;
- con successivo Provvedimento del Direttore Acquisti n. 13 del 04/05/2021 la So.Re.Sa. Spa ha disposto l’aggiudicazione definitiva della procedura aperta per l’affidamento dei “**servizi di gestione dell’infrastruttura asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni ed alla piattaforma di e-Procurement**”

Tanto premesso le parti come sopra costituite convengono e stipulano quanto segue:

Articolo 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

So.Re.Sa. affida al **Fornitore**, che accetta senza riserva alcuna, i **“servizi di gestione dell’infrastruttura asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni ed alla piattaforma di E-Procurement”**,

Articolo 2 - NORME REGOLATRICI DELL'APPALTO

I servizi oggetto dell'appalto di che trattasi vengono affidati ed accettati sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità richiamati e risultanti:

- dalle clausole del presente atto, ivi incluse le premesse di cui sopra e gli atti richiamati nelle medesime premesse, che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto;
- dal Disciplinare di Gara e *relativi allegati*;
- dal Capitolato tecnico e *relativi allegati*;
- dalle disposizioni di cui al Dlgs. n. 50/2016;
- dalle norme del Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di Diritto Privato;
- dall'offerta tecnica ed economica presentata dall'Impresa in sede di gara e che si allega a questo atto.

Articolo 3 - DURATA E AMMONTARE DELLA FORNITURA

La durata del servizio è di 12 mesi, con opzione al rinnovo per ulteriori 12 mesi. L'importo contrattuale, come dall'offerta presentata dalla Impresa ammonta ad **€ 153.903,50** al netto dell'I.V.A.

Ai sensi dell'art.106, comma 11 del D.L.gs. n. 50/2016 la durata del contratto può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

Articolo 4 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Fornitore emetterà mensilmente fattura intestata a So.Re.Sa. Spa che provvederà al pagamento, da corrispondere entro i termini previsti dalla normativa vigente.

Articolo 5 - CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ

Il certificato di verifica di conformità viene rilasciato dal Responsabile del Contratto, al fine di attestare la effettiva regolare esecuzione del servizio.

Il rilascio di tale certificato ha esclusivamente carattere provvisorio e rimangono salvi tutti i diritti di avanzare pretese qualora per qualunque motivo la esecuzione contrattuale mostrasse inadempienze o difetti.

Articolo 6 – RISOLUZIONE

1. So.Re.Sa. potrà risolvere il Contratto al verificare di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 1, Dlgs. 50/2016, in particolare nelle seguenti ipotesi:
 - a) il contratto abbia subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto, ai sensi dell'articolo 106 del Codice;
 - b) l'aggiudicatario venga a trovarsi, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1 e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;
 - c) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del codice dei contratti.
2. In caso di inadempimento del Fornitore anche di uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto che si protragga oltre il termine non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata a.r. dalla So.Re.Sa. S.p.A., la medesima ha la facoltà di considerare risolto di diritto, nei confronti del Fornitore inadempiente, il Contratto e di ritenere definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
3. Si conviene altresì che la So.Re.Sa. S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolve di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., il Contratto, nei seguenti casi:
 - a) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura in esame per l'aggiudicazione dell'Appalto, nonché per la stipula del Contratto;
 - b) nel caso in cui siano state applicate penali per inadempimento degli obblighi contrattuali in misura complessivamente superiore al dieci per cento del valore complessivo del contratto;
 - c) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione del Contratto, servizi che non abbiano i requisiti stabiliti dalle normative vigenti nonché nelle Schede Servizi, ovvero quelle migliorative eventualmente offerte in sede di aggiudicazione dell'appalto;

- d) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione di un Appalto, la prestazione di servizi a condizioni e/o modalità peggiorative rispetto a quelle stabilite dalle normative vigenti, nonché dalle Schede Servizi o dall'Offerta Tecnica;
 - e) mancata reintegrazione della cauzione, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della So.Re.Sa. S.p.A.;
 - f) nel caso di violazione di una delle obbligazioni indicate agli articoli Riservatezza, Divieto di cessione del contratto, Tracciabilità dei flussi finanziari, Adempimenti del Fornitore derivanti dal Protocollo di legalità, del presente atto;
4. La So.Re.Sa., in ogni caso, deve risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 2, Dlgs. 50/2016, in particolare quando:
- a) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
 - b) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.
5. So.Re.Sa. procede alla risoluzione del Contratto al verificarsi delle ipotesi di cui all'art. 108 comma 1, lett. b; comma 3 e comma 4 Dlgs. 50/2016, in particolare:
- a) quando, con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c) sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto articolo; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettera e) del predetto articolo, sono state superate eventuali soglie stabilite da So.Re.Sa.; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2, sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);
 - b) quando il direttore dei lavori o il responsabile dell'esecuzione del contratto, se nominato, accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni; in tal caso, invia al responsabile del procedimento una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima dei servizi/forniture eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'appaltatore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante su proposta del responsabile del procedimento dichiara risolto il contratto.
 - c) qualora, al di fuori di quanto previsto al precedente punto b), l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dei lavori o il responsabile unico dell'esecuzione del contratto, se nominato gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali l'appaltatore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo

verbale in contraddittorio con l'appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, So.Re.Sa. risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

In tutti i casi di risoluzione previsti nel presente Contratto, So.Re.Sa. SpA avrà diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata a/r.. In ogni caso, resta fermo il diritto di So.Re.Sa. S.p.A. al risarcimento dell'ulteriore danno.

Articolo 7 – RECESSO

La So.Re.Sa. S.p.A. ha diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso, nei casi di:

- a. giusta causa,
- b. reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,
- c. mutamenti di carattere organizzativo.

Si conviene che ricorre giusta causa, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- in ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.

In tali casi, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte di So.Re.Sa. delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ..

La So.Re.Sa. S.p.A. potrà recedere in qualunque tempo dal Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 109, comma 1, del Codice, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite, calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto dei lavori, servizi o forniture eseguiti.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la So.Re.Sa. prende in consegna i servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo e verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

In ogni caso di recesso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore di So.Re.Sa. SpA

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui agli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

Articolo 8 - OBBLIGHI IN MATERIA AMBIENTALE, SOCIALE E DEL LAVORO

Il Fornitore si impegna a rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X del D.L.gs. n. 50/2016 ed ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente.

Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sindacati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del Contratto.

Articolo 9 – RISERVATEZZA

Ciascun Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la So.Re.Sa. S.p.A. ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla So.Re.Sa. S.p.A..

Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del Contratto (*salvo che non sia diversamente disposto nei medesimi*) nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal Dlgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy).

Articolo 10 - RESPONSABILI DEL CONTRATTO

La So.Re.Sa. nomina Direttore dell'esecuzione del contratto l'Ing. Mariangela Contenti con il compito di emanare le opportune disposizioni alle quali l'impresa dovrà uniformarsi, di controllare la perfetta osservanza di tutte le clausole contrattuali e di curare che l'esecuzione della fornitura avvenga a regola d'arte ed in conformità a quanto previsto dagli accordi contrattuali.

L'impresa indica quale responsabile dell'esecuzione contrattuale per i rapporti organizzativi ed operativi con il Responsabile dell'esecuzione di cui sopra il signor Antonio Delli Gatti.

L'impresa dichiara altresì che il proprio indirizzo PEC al quale fare riferimento per ogni comunicazione successiva alla stipula del contratto è: appaltipubblici@legalmail.it

L'impresa accetta che qualunque futura comunicazione tra le parti avvenga tramite i predetti canali comunicativi.

Ai fini dell'invio della e-mail dovrà essere invece inviato dall'impresa un messaggio di ricevuta che confermi il corretto ricevimento della mail inviata dall'Azienda.

Articolo 11 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, co. 1 del Codice.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la So.Re.Sa. S.p.A., fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

È ammesso il subappalto con i limiti e le condizioni previsti dall'art. 105 del D.LGs 50/2016.

L'affidamento in subappalto è, inoltre, sottoposto alle seguenti condizioni:

- a) che l'affidatario provveda al deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;
- b) che al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal codice in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

In ogni caso il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276. Nelle ipotesi di cui al comma 13, lettere a) e c), l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al primo periodo.

Articolo 12 - SPESE DI REGISTRAZIONE

Il presente Contratto, redatto in duplice esemplare è soggetta all'imposta di bollo ai sensi dell'art. 2, parte I, del DPR 16/10/1972, n. 642 e s.m.i. così come disposto dalla Risoluzione n.86/E del 13.02.2002 dell'Agenzia Entrate – Direzione Centrale Normale e Contenzioso – ed è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 10 del DPR 26/04/86 n. 131- Tariffe- parte seconda.

Le spese di bollo sono a carico di ciascun ente, ognuno per la copia di propria competenza. Le eventuali spese di registrazione sono a carico della parte che la richiede.

Articolo 13 - RINVIO ALLA NORMATIVA VIGENTE

A tutti gli effetti e per quanto non previsto dal presente testo contrattuale si fa rinvio alla vigente normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia, nonché ai principi di diritto amministrativo e contabile disciplinanti la materia.

Articolo 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le parti, per quanto di rispettiva competenza, si atterranno alle disposizioni ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 30.06.2003, n.196, con particolare riguardo agli standard stabiliti in materia di sicurezza dei dati personali e di responsabilità verso gli interessati.

Articolo 15 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'impresa si impegna ad osservare le disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136.

Articolo 16 - CLAUSOLA RISOLUTIVA

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010, il presente contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi del comma 8 del predetto art. 3.

Articolo 17 - OBBLIGHI A CARICO DELL'IMPRESA

In ottemperanza a quanto statuito dal Protocollo di legalità sottoscritto in data 9 luglio 2008 e dall'art. 3 della L. n.136/2010, l'Impresa:

- ha l'obbligo di comunicare alla So.Re.Sa. SpA i dati relativi alle società ed alle imprese chiamate a realizzare, a qualunque titolo, l'intervento anche con riferimento ai loro assetti societari ed a eventuali successive variazioni;
- deve osservare in maniera rigorosa le disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro, anche con riguardo alla eventuale nomina del responsabile della sicurezza, nonché il rispetto delle norme di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, specificando, ove siano previste, che le spese di sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta;

L'impresa assume, altresì, l'obbligo di:

- riportare nel bonifico bancario o postale, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo gara (**CIG**). Il CIG, ove non noto, deve essere richiesto alla Stazione Appaltante;
- comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi;

Articolo 18 - DICHIARAZIONI RESE DALL'IMPRESA

Conformemente a quanto statuito dal Protocollo di legalità sottoscritto in data 9 luglio 2008, l'Impresa accetta espressamente le seguenti clausole contemplate dal Protocollo menzionato:

- L'Impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità, sottoscritto nell'anno 2008 dalla stazione appaltante con la prefettura di Napoli, tra l'altro consultabili al sito <http://www.utgnapoli.it>, e che qui si intendono integralmente riportate ed accettarne incondizionatamente il

contenuto e gli effetti, ad eccezione di quelle previste in tema di tracciabilità finanziaria, dall'art. 2, comma 2, punti h) ed i); dall'art.7, comma 1 e dall'art.8, comma 1, clausole 7) ed 8)

- L'Impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture, o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).
- L'Impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente Clausola n.2 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, da parte dell'Autorità di pubblica sicurezza, l'attivazione di ogni conseguente iniziativa.
- L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o al subcontracto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontracto, informazioni interdittive di cui all'art.10 del D.P.R. n.252/1998, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali di interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite, le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della So.Re.Sa. SpA, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.
- L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa dell'autorizzazione al subappalto o al subcontracto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.
- L'Impresa si impegna ad osservare il divieto imposto da So.Re.Sa. SpA di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alla gara e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche.

Articolo 19 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia dipendente dal presente contratto, le parti eleggono domicilio in Napoli e riconoscono l'esclusiva competenza del Foro di Napoli.

Letto, approvato e sottoscritto

SO.RE.SA. S.p.A.

Il Direttore Generale f.f.

(Dott. Mauro Ferrara)

F.to digitalmente

ENGINEERING D. HUB S.p.A.

Il Procuratore

(Dott. Antonio Delli Gatti)

F.to digitalmente

Sono specificamente ed espressamente approvati per iscritto gli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,18,19, ai sensi dell'art. 1341 II° comma cc.

Per espressa approvazione

ENGINEERING D. HUB S.p.A.

Il Procuratore

(Dott. Antonio Delli Gatti)

F.to digitalmente

Allegati:

- Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati (art. 28 - Regolamento Ue 2016/679)
- Capitolato tecnico e *allegati*;
- Offerta tecnica ed economica presentata dall'operatore aggiudicatario.

Allegato allo schema di contratto:

Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati

(art. 28 - Regolamento Ue 2016/679)

In applicazione dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, con il presente atto da valere ad ogni effetto di legge tra:

SO.RE.SA. S.p.A., P.IVA 04786681215 con sede legale in Complesso Esedra, Centro Direzionale Is. F9 80143, Napoli, nella persona del Dott. Mauro Ferrara, Direttore Generale f.f., Titolare del trattamento dei dati e Responsabile del trattamento dei dati degli Enti richiedenti le forniture oggetto dei contratti (“servizi di gestione dell’infrastruttura asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni ed alla piattaforma di e-Procurement”)

di seguito **“Titolare del trattamento”** o **“Titolare”**

e

ENGINEERING D. HUB S.p.A., con sede legale in Pont Saint Martin (AO) C.F./P.IVA 01899910242 in persona del Procuratore dott. Antonio Delli Gatti, in qualità di Responsabile, per i dati personali di titolarità di So.Re.Sa. S.p.A. e Sub-responsabile per i dati di titolarità degli Enti richiedenti le forniture oggetto del contratto Rep. 105/2021

di seguito **“Il Responsabile del trattamento”** o **“Responsabile”** o **“AZIENDA”**

Premesso che

- So.Re.Sa. S.p.A. è una società strumentale costituita dalla Regione Campania (con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione della L.R. n. 28 del 6/12/2003) per la realizzazione di azioni strategiche finalizzate alla razionalizzazione della spesa sanitaria regionale e, il socio unico Regione Campania ha affidato, con L.R. n. 16 del 7 agosto 2014, a So.Re.Sa. il ruolo di centrale acquisti dei prodotti destinati alle aziende del sistema sanitario regionale;
- So.Re.Sa. S.p.A. è soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle ASL e AO, alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV Srl e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio;

- So.Re.Sa. SpA ha sottoscritto con la Engineering D. Hub spa il contratto REP. 105/21 per la fornitura di **servizi di gestione dell'infrastruttura asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni ed alla piattaforma di e-Procurement**;
- in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs 50 del 15/04/2016 e ss. mm. ii. all'art. 40, comma 2 ed all'art. 37 comma 2) gli enti del SSR della Regione Campania in carenza di propri strumenti telematici per la gestione telematica delle procedure di gara “procedono utilizzando gli strumenti telematici di negoziazione messi a disposizione dalle centrali di committenza/soggetti aggregatori regionali” ovvero la piattaforma SIAPS – Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità, la cui realizzazione e gestione è affidata a So.Re.Sa., che comporta un trattamento dati;
- nell'ambito dell'esecuzione del contratto alcune attività comportano il trattamento di dati, anche particolari ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento 2016/679 (individuati come dati sensibili nella normativa previgente Direttiva 95/46/CE), di titolarità di So.Re.Sa. e degli Enti richiedenti la fornitura, ognuno in qualità di autonomo Titolare, e di cui l'AZIENDA non è contitolare;
- So.Re.Sa. S.p.A. ha ricevuto formale nomina a Responsabile del trattamento dalle Pubbliche Amministrazioni che utilizzano la piattaforma di e-Procurement (piattaforma SIAPS – Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità), ovvero gli strumenti telematici di acquisto e di negoziazione gestiti da So.Re.Sa. S.p.A. in qualità di centrale di committenza/soggetto aggregatore regionale, e la loro autorizzazione a ricorrere alle società componenti l'RTI in qualità di sub-responsabili al trattamento ai sensi dell'art. 28 comma 2 del Regolamento UE 2016/679;
- So.Re.Sa. è a conoscenza che l'AZIENDA è in possesso di competenza e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità delle operazioni di trattamento, alle misure di sicurezza da adottare a garanzia della riservatezza ed integrità dei dati trattati, nonché alla normativa in materia dei dati personali;
- il Titolare intende nominare l'AZIENDA, quale Responsabile esterno esclusivamente per le operazioni di trattamento effettuate nell'ambito dei propri compiti istituzionali;
- le parti intendono regolare con la presente nomina i loro reciproci rapporti in tema di disciplina del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare, che dovrà, quindi avvenire nel rispetto delle istruzioni di cui alla presente nomina.

Tutto quanto sopra premesso si conviene quanto segue.

1. Oggetto

Oggetto delle presenti condizioni è la definizione delle modalità con le quali il Responsabile del Trattamento si impegna ad effettuare per conto del Titolare le operazioni di trattamento dei dati, di seguito specificate:

- la raccolta, la registrazione, la conservazione, la cancellazione di dati anagrafici relativi agli utenti registrati al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni ed alla piattaforma di e-Procurement. Tali utenti, al variare del profilo assunto, possono far parte di personale e consulenti di So.Re.Sa. S.p.A., personale e

consulenti delle Pubbliche Amministrazioni, e personale e consulenti degli operatori economici, di cui all'art.2 del presente accordo;

Le parti si impegnano a rispettare la regolamentazione in vigore applicabile al trattamento dei dati personali e, in particolare il regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, di seguito “**II Regolamento Europeo sulla protezione dei dati**”.

2. Descrizione delle prestazioni del Responsabile del Trattamento

I dati personali trattati sono:

- dati anagrafici (a titolo di esempio nome, cognome, indirizzo e-mail, etc)

Le categorie di persone interessate sono:

- gli utenti registrati al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni ed alla piattaforma di e-Procurement, ovvero:
 - o personale e consulenti di So.Re.Sa. S.p.A.,
 - o personale e consulenti delle Pubbliche Amministrazioni (tutte le aziende sanitarie del SSR della Regione Campania, comuni e società partecipate che riutilizzano il sistema ai fini della pubblicazione delle procedure di acquisto ai sensi dell'art. 58 del D. Lgs. 50/2016 o che aderiscono alle convenzioni/Accordi Quadro pubblicati da SoReSa), e
 - o personale e consulenti degli operatori economici che partecipano ai bandi di gara di So.Re.Sa. S.p.A. gestiti tramite la piattaforma di e-Procurement.

Il Responsabile o le persone autorizzate al trattamento non potranno effettuare nessuna operazione di trattamento dei dati al di fuori di quelle necessarie.

Il Titolare dichiara che i dati da lui trasmessi al Responsabile:

- sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati;
- in ogni caso, i dati personali e/o le categorie particolari di dati personali, oggetto delle operazioni di trattamento affidate al Responsabile, sono raccolti e trasmessi rispettando ogni prescrizione della normativa vigente.

3. Durata del trattamento/contratto

Il presente contratto entra in vigore dalla sottoscrizione dello stesso. La durata del trattamento è condizionata dai provvedimenti regionali di riferimento e/o alla durata dei contratti cui in premessa.

4. Obblighi del Responsabile del trattamento di fronte al Titolare del trattamento

Il Responsabile del trattamento si impegna a:

- a. Trattare i dati solo per la finalità sopra specificate e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
- b. Trattare i dati conformemente alle istruzioni del Titolare del trattamento, contenute nella presente nomina e nell'allegato, e in osservanza delle disposizioni vigenti. Se il Responsabile del trattamento considera che una istruzione costituisca una violazione del Regolamento Europeo sulla Protezione dei dati o di tutte le altre disposizioni delle leggi dell'Unione Europea o delle leggi degli Stati Membri relative alla protezione dei dati, deve informare immediatamente il Titolare del trattamento. Inoltre, se il Responsabile del trattamento è tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di quest'obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano una tale informazione per motivi importanti di interesse pubblico.
- c. Garantire la riservatezza dei dati trattati nell'ambito del presente contratto.
- d. Controllare che le persone autorizzate a trattare i dati a carattere personale in virtù del presente contratto:
 - si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
 - ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati a carattere personale
- e. Tenere conto, utilizzando i materiali, i prodotti, le applicazioni od i servizi, dei principi di protezione dei dati a partire da quando questi vengono progettati e della protezione dei dati di default.

5. Ulteriore Responsabile del trattamento

Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "l'ulteriore Responsabile del trattamento") per gestire attività di trattamento specifiche. In questo caso, informa per iscritto il Titolare del trattamento di ogni cambiamento ravvisato riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri Responsabili. Questa informazione deve indicare chiaramente le attività di trattamento delegate, l'identità e gli indirizzi dell'ulteriore Responsabile del trattamento ed i dati del contratto di esternalizzazione.

L'ulteriore Responsabile del trattamento deve rispettare gli obblighi del presente contratto per conto e secondo le istruzioni del Titolare del trattamento. Spetta al Responsabile del trattamento iniziale assicurare che l'ulteriore Responsabile del trattamento presenti le stesse garanzie sufficienti alla messa in opera di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda alle esigenze del regolamento europeo sulla protezione dei dati. Se l'ulteriore Responsabile del trattamento non adempisse alle proprie obbligazioni in materia di protezione dei dati, il Responsabile del trattamento iniziale è interamente responsabile davanti al Titolare del trattamento dell'esecuzione da parte dell'altro Responsabile del trattamento dei suoi obblighi.

6. Diritto di informazione delle persone interessate

Spetta al Titolare del trattamento fornire l'informativa di cui agli artt. 13-14 alle persone interessate per le operazioni del trattamento al momento della raccolta dei dati.

7. Esercizio dei diritti delle persone

Per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi di far seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a trasportare i dati, diritto di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata (compreso il profilo).

Qualora le persone interessate esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento presentandogli la relativa richiesta, il Responsabile del trattamento deve inoltrare queste domande di ricevimento per posta elettronica a soresa@pec.soresa.it e dpo@pec.soresa.it, senza indebito ritardo.

8. Notifica della violazione di dati a carattere personale.

Il Responsabile del trattamento notifica al Titolare del trattamento ogni violazione di dati a carattere personale nel tempo massimo di 12 ore dopo esserne venuto a conoscenza a mezzo pec agli indirizzi soresa@pec.soresa.it e dpo@pec.soresa.it.

Tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile per permettere al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare questa violazione all'Autorità di controllo competente.

La notifica deve almeno:

- a. descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione;
- b. comunicare il nome e i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- c. descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- d. descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora e nella misura in cui non sia possibile fornire le informazioni contestualmente, le stesse possono essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

Previo accordo con il Titolare del trattamento, il Responsabile del trattamento comunica, in nome e per conto del Titolare del trattamento, la violazione di dati a carattere personale alla persona interessata al più presto, qualora tale violazione sia suscettibile di generare un rischio elevato per i diritti e le libertà di una persona fisica.

La comunicazione alla persona interessata descrive, in termini chiari e semplici, la natura della violazione di dati a carattere personale e contiene almeno:

- a. ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione, nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- b. il nome e i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- c. le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- d. le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

9. Assistenza del Responsabile del trattamento nell'attuazione degli obblighi del Titolare del trattamento

Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nella realizzazione di analisi d'impatto relative alla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35.

Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nella consultazione preventiva dell'autorità di controllo, prevista dall'articolo 36.

10. Misure di sicurezza

Il Responsabile del trattamento s'impegna a mettere in opera, previa valutazione con il titolare, le misure tecniche ed organizzative di sicurezza idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio correlato al trattamento eseguito, adottando tra le altre, se del caso, tutte le misure di cui all'art. 32 del Regolamento Europeo n. 679/2016 in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati, tenendo conto dei provvedimenti tempo per tempo emanati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali inerenti i trattamenti svolti dal Responsabile.

Il Responsabile del trattamento s'impegna inoltre a verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del trattamento.

11. Disposizione dei dati al termine delle prestazioni

Nel caso di termine delle prestazioni inerenti il presente accordo, il Responsabile del trattamento s'impegna alla:

- restituzione di tutti i dati al Titolare del trattamento.

Il rinvio deve essere accompagnato dalla distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi di informazione del Responsabile del trattamento. Una volta distrutte, il Responsabile del trattamento deve documentare per iscritto la distruzione.

Qualora sussista un obbligo di Legge per la conservazione o qualora la conservazione sia stata pattuita nel contratto principale, il responsabile predispone tutte le misure di sicurezza idonee ad evitare accessi non autorizzati. In tal caso il Responsabile dovrà indicare il luogo di conservazione dei dati al Titolare e consentire l'accesso, durante il periodo di conservazione dei dati, unicamente: a) al Titolare medesimo, b) alle Autorità titolate all'esecuzione di controlli ed ai soggetti interessati. Le finalità del trattamento sono costituite unicamente da: i) obbligo di legge o obbligo contrattuale; ii) esercizio del diritto di difesa. Resta inteso che tale obbligo di conservazione dei dati dovrà essere osservato unicamente in relazione ai dati strettamente necessari per adempiere all'obbligo legale di conservazione e per il tempo necessario al conseguimento delle suddette finalità.

12. Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile del trattamento comunica al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio Responsabile della protezione dei dati, qualora ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del regolamento europeo sulla protezione dei dati.

13. Registro delle categorie di attività di trattamento

Il Responsabile del trattamento dichiara di tenere per iscritto un registro di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate per conto del Titolare del trattamento e che comprendono:

- Il nome ed i dati del Titolare del trattamento per conto del quale lui tratta, degli eventuali Responsabili e, se applicabili, del Responsabile della protezione dei dati;
- Le categorie di trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;
- Se applicabili, i trasferimenti di dati a carattere personale verso un paese terzo o ad una organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti previsti dall'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma del regolamento europeo sulla protezione dei dati, i documenti che attestano l'esistenza di opportune garanzie;
- Per quanto possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative, ivi compresi, fra gli altri, secondo le necessità;
- La pseudonimizzazione e la numerazione dei dati a carattere personale;
- I mezzi che permettono di garantire la segretezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza costanti dei sistemi e dei servizi di trattamento;

- I mezzi che permettono di ristabilire la disponibilità dei dati a carattere personale e l'accesso a questi nei tempi appropriati in caso di incidente fisico o tecnico;
- Una procedura che mira a testare, ad analizzare ed a valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative per assicurare la sicurezza del trattamento.

14. Documentazione

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento e del DPO la documentazione necessaria per dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento, del DPO o di un altro revisore incaricato, e contribuire a queste revisioni.

15. Obblighi del Titolare del trattamento di fronte al Responsabile del trattamento

Il Titolare del trattamento s'impegna a:

1. Fornire al Responsabile del trattamento i dati previsti al punto 1 delle presenti clausole
2. Documentare per iscritto tutte le istruzioni riguardanti il trattamento dei dati da parte del Responsabile del trattamento
3. Vigilare, in anticipo e durante la durata di tutto il trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dal regolamento europeo sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento.
4. Supervisionare il trattamento, comprese le revisioni e le ispezioni al Responsabile del trattamento.

16. Modifiche alle clausole contrattuali.

Ogni modifica eventualmente apportata al presente contratto dovrà, a pena di nullità, essere redatta in forma scritta.

17. Elezione di domicilio per comunicazioni.

Per le finalità di cui al punto 1 e per qualsiasi incombenza di legge le parti eleggono domicilio rispettivamente:

Il Responsabile del trattamento presso la sede legale di Point Saint Martin (AO), P.IVA 01899910242, Via Carlo Viola;

Il Titolare del trattamento presso la sede legale della So.Re.Sa. Complesso Esedra, Centro Direzionale Is. F9 - 80143, Napoli.

Con il presente contratto si intende espressamente revocare e sostituire ogni altro contratto o accordo tra le parti inerente il trattamento di dati personali.

Letto, approvato e sottoscritto.

Data 07 luglio 2021

Il Titolare del trattamento

Il Direttore Generale f.f.

(Dott. Mauro Ferrara)

f.to digitalmente

Il Responsabile del trattamento

Il Procuratore

(Dott. Antonio Delli Gatti)

f.to digitalmente

Allegato allo schema di contratto

ISTRUZIONI AL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679

La So.Re.Sa. S.p.A., con sede legale in Napoli, Centro Direzionale Palazzo Esedra, nella persona del suo Legale Rappresentante, in qualità di **Titolare del trattamento dei dati personali** da essa operato, ai sensi e per gli effetti del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.) nonché del Regolamento Europeo 2016/679 in vigore a far data dal 5 maggio 2018;

CONSIDERATO che l'art. 4 comma 8 del suddetto Regolamento definisce il "Responsabile del trattamento" come *la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento;*

ATTESO che l'art. 28 comma 1 del Regolamento dispone che: *"Qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del presente regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato";*

PRESO ATTO che l'art. 28 comma 2 dispone che *"I trattamenti da parte di un responsabile del trattamento sono disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo dei dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento";*

CONSIDERATO che, i servizi oggetto del presente contratto sono *servizi di gestione dell'infrastruttura asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni, ed alla piattaforma di e-Procurement*

FORNISCE

Alla società **ENGINEERING D. HUB S.p.A** richiamata in premessa, quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679

LE SEGUENTI ISTRUZIONI IMPARTITE DAL TITOLARE

- Trattare i dati in modo lecito, secondo correttezza e nel pieno rispetto della vigente normativa (nazionale ed europea) in materia di protezione dati;
- Trattare i dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, degli utenti (o di altri interessati) esclusivamente per le finalità del trattamento e nei termini previsti dal contratto con So.Re.Sa. S.p.A.;
- Trattare i dati personali soltanto secondo le presenti istruzioni, fornite dal titolare del trattamento anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, garantendo il

trattamento dei soli dati personali strettamente necessari all'esecuzione del contratto o all'erogazione del servizio e comunque secondo i principi di cui all'art. 25 del Regolamento Europeo 2016/679;

- Garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- Assistere il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate a fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato richiamati nel Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 13-21);
- Adottare, secondo la propria organizzazione interna, misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nei termini di cui all'art. 32 del Regolamento Europeo 2016/679;
- Rispettare i principi in materia di sicurezza dettati dalla normativa vigente (nazionale ed europea) in materia di protezione dati, e adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee a prevenire e/o evitare operazioni di comunicazione o diffusione dei dati non consentite, il rischio di distruzione o di perdita, anche accidentale, il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non autorizzato o non conforme alle finalità di raccolta;
- Assistere, per quanto di competenza, il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 32 a 36 del Regolamento Europeo (sicurezza del trattamento dei dati personali, notifica di un violazione dei dati personali all'autorità di controllo, comunicazione di una violazione di dati personali all'interessato), tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- Informare immediatamente il titolare qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento Europeo 2016/679 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati;
- Su scelta del Titolare del trattamento, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- Mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28; consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

Si precisa che:

- Secondo quanto previsto dall'art. 28 comma 2 del Regolamento Europeo 2016/679, "il responsabile del trattamento non può ricorrere a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del titolare del trattamento";
- Se il responsabile del trattamento violasse il presente regolamento, determinando le finalità e i mezzi del trattamento, è considerato un titolare del trattamento in questione (fatti salvi gli articoli 82, 83 e 84 del Regolamento).

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione personale dei dati.

***Procedura aperta per la fornitura dei servizi di gestione dell'infrastruttura asservita
al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni e della
piattaforma di E-Procurement SIAPS***

(CIG n. 8479914667)

Capitolato tecnico



INDICE

1	PREMESSA	6
2	CONTESTO ATTUALE	7
2.1	INFRASTRUTTURE.....	8
2.2	PORTALE ISTITUZIONALE.....	11
2.3	MODULO RAGA.....	11
2.4	DOCUMENT MANAGEMENT.....	12
2.5	DOCUMENTAZIONE.....	12
2.6	VOLUMI GESTITI.....	13
3	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	13
3.1	OGGETTO E DURATA.....	13
3.2	SERVIZI RICHIESTI.....	14
3.2.1	<i>Cloud ibrido: configurazione, migrazione e attivazione</i>	14
3.2.2	<i>Gestione sistemistica e manutenzione dell'intera infrastruttura</i>	14
3.2.3	<i>Servizi di manutenzione a canone</i>	15
3.2.3.1	Manutenzione correttiva.....	15
3.2.3.2	Manutenzione preventiva.....	15
3.2.3.3	Manutenzione normativa.....	15
3.2.3.4	Manutenzione migliorativa.....	15
3.2.3.5	Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione.....	16
3.2.4	<i>Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo</i>	17
3.2.5	<i>Servizio di assistenza</i>	19
3.2.6	<i>Formazione</i>	21
3.2.7	<i>Affiancamento finale</i>	21
3.3	PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE.....	22
3.3.1	<i>Responsabile di progetto</i>	22
3.3.2	<i>Team di assistenza</i>	23
3.3.3	<i>Team di manutenzione</i>	23
3.4	SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE.....	24
4	PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO	25
5	SEDE E STRUMENTI DI LAVORO	25
6	LIVELLI DI SERVIZIO	26
6.1	DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA.....	26

6.2	PERFORMANCE	27
6.3	ASSISTENZA.....	27
6.4	MANUTENZIONI.....	28
7	RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ	30
7.1	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	30
8	PENALI.....	30
9	CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA.....	32

Definizioni ed acronimi

AASSLL	Aziende Sanitarie Locali
AAOO	Aziende Ospedaliere
AQ	Accordo Quadro
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CLOUD	Cloud Computing è un modello che consente di abilitare un accesso conveniente e su richiesta a un insieme condiviso di risorse informatiche configurabili
COMMITTENTE	Amministrazione che commissiona la fornitura
CRM	Customer Relationship Management
DB	Data Base
DC	Decreto Commissariale
DCA	Decreto del Commissario ad Acta
DO	Direttore Operativo
DG	Direttore Generale
DGRC	Delibera Giunta Regionale Campania
DR	Disaster Recovery
IA	Impresa Aggiudicataria
L.R.	Legge Regionale
MAC	Manutenzione correttiva
MAD	Manutenzione adeguativa
ME	Mercato elettronico
MEV	Manutenzione evolutiva
OE	Operatore economico
PA	Pubblica Amministrazione
PEC	Posta elettronica certificata
PI	Punto istruttore
PMI	Piccole e medie imprese

PO	Punto ordinante
RDO	Richiesta di offerta
RUP	Responsabile unico procedimento
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SDA	Sistema dinamico di acquisizione
SIAPS	Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità
SLA	Service Level Agreement
SO.RE.SA.	Società Regionale per la Sanità SpA
SSR	Servizio Sanitario Regionale
WBS	Work Breakdown Structure (struttura analitica di progetto)

1 PREMESSA

La So.Re.Sa. S.p.A. – Società Regionale per la Sanità - è una società per azioni unipersonale, istituita dalla Regione Campania con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione dell'art. 6, della L.R. n. 28 del 26/12/2003.

La legge regionale n. 16 del 07/08/2014 ha apportato alcune modifiche al ruolo di So.Re.Sa. ed in particolare si sostituisce il comma 15 dell'articolo 6 della legge regionale 24 dicembre 2003 n. 28 (Disposizioni urgenti per il risanamento della finanza regionale) con il seguente:

“15. Ai fini del contenimento e della razionalizzazione della spesa, in attuazione dei commi 449 e 455 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - legge finanziaria 2007), la So.Re.Sa. costituisce centrale di committenza regionale ai sensi dell'articolo 3, comma 34 e dell'articolo 33 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - Codice degli Appalti) e soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle ASL e AO, alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV S.r.l. e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio”.

Inoltre, il D.P.C.M. del 11 novembre 2014 all'art. 1, co. 2, “Requisiti per l'iscrizione nell'elenco dei soggetti aggregatori (...)”, ha stabilito che: “resta comunque ferma l'iscrizione all'elenco della Consip S.p.A. e di una centrale di committenza per ciascuna regione ove costituita ai sensi dell'art. 1, comma 455, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, ovvero individuata ai sensi del medesimo art. 9, comma 5, del decreto-legge n. 66 del 2014 convertito dalla legge n. 89/2014” e con la Delibera Anac n. 31 del 17 gennaio 2018, è stata confermata l'iscrizione (già disposta con Delibera n.58/2015), della So.Re.Sa. per la Regione Campania nell'elenco dei Soggetti aggregatori di cui all'art. 9 del decreto-legge n. 66 del 2014 convertito dalla legge n. 89/2014.

Più in generale, gli obiettivi di So.Re.Sa. sono:

- contenere la spesa pubblica, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle aziende sanitarie del SSR (e non solo) assicurando allo stesso tempo la qualità di beni e servizi acquisiti e la loro rispondenza ai fabbisogni;
- garantire la trasparenza dei processi di acquisto, anche mettendo a disposizione strumenti elettronici di negoziazione e promuovendone la diffusione e l'utilizzo;
- sostenere la libera concorrenza nel mercato della fornitura, favorendo la partecipazione anche delle PMI.

In questo scenario gli attori coinvolti sono sia gli operatori economici, con il relativo mercato di riferimento, che i destinatari dei servizi/beni aggiudicati, ovvero tutti gli enti del SSR e gli enti pubblici del territorio regionale.

In qualità di centrale di committenza/Soggetto Aggregatore So.Re.Sa. SpA, aggrega la spesa delle aziende sanitarie del territorio gestendo un sistema telematico centralizzato di negoziazione per l'acquisto di beni e servizi standardizzabili, realizzato attraverso le Convenzioni quadro, gli Accordi quadro e le altre procedure previste dal Codice degli appalti.

Lo strumento operativo è il modulo di e-procurement presente nel SIAPS, Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità, rilasciato in esercizio nel dicembre 2015. Il sistema è una piattaforma informatica basata su tre componenti: modulo per la gestione dei processi di acquisizione di beni e servizi, modulo dei processi di autorizzazione in deroga alle aziende sanitarie locali e portale istituzionale.

Il modulo di e-procurement presente nel sistema gestisce l'intero iter di acquisto, e non è oggetto della presente fornitura.

Le altre componenti del SIAPS sono il portale istituzionale e il modulo applicativo per la gestione telematica delle autorizzazioni in deroga delle Aziende Sanitarie Locali (RAGA – Richieste Autorizzazioni Gare Autonome), secondo quanto disposto dalla L.R.4 del 15/03/2011 e successivi Decreti Commissariali n. 58/2011 e n.11/2012, entrambe realizzate con Microsoft SharePoint 2013.

La presente fornitura riguarda i servizi di manutenzione e assistenza tecnica e operativa su queste ultime due componenti applicative incluse nel SIAPS, l'adeguamento dell'attuale infrastruttura fisica, realizzando l'evoluzione verso un'architettura che implementa un cloud ibrido, e i servizi di manutenzione e gestione dell'infrastruttura stessa.

Nel seguito del documento, salvo quando diversamente indicato, i riferimenti al SIAPS riguarderanno le suddette componenti ad esclusione, quindi, della piattaforma di e-procurement inclusa nel sistema.

2 CONTESTO ATTUALE

Dal punto di vista tecnico il sistema SIAPS è caratterizzato da moduli funzionali gestibili separatamente, attraverso un'architettura orientata alla metodologia SOA e all'utilizzo di web services. Il portale e il modulo RAGA sono implementati in ambiente Microsoft SharePoint 2013. Microsoft Share Point è una piattaforma di mercato che supporta lo sviluppo di soluzioni personalizzate attraverso uso di linguaggi di programmazione e tecnologie standard del mercato. Di seguito il link per approfondimenti:

<https://support.office.com/it-it/article/Guida-di-SharePoint-Server-2013-5478f88a-1b24-4afc-8fbc-b2c3aa5a348f>

2.1 INFRASTRUTTURE

La piattaforma in esercizio (hardware e software) è ospitata nel data center aziendale, situato in appositi locali presso la sede di So.Re.Sa., mentre una configurazione sostanzialmente speculare è ospitata presso il data center dell'ASL di Caserta, per assicurare DR e continuità operativa.

So.Re.Sa. SpA, in qualità di gestore del sistema, è il soggetto responsabile del corretto funzionamento del sistema stesso, nonché delle infrastrutture necessarie al suo funzionamento (connettività, sicurezza informatica, logica e fisica).

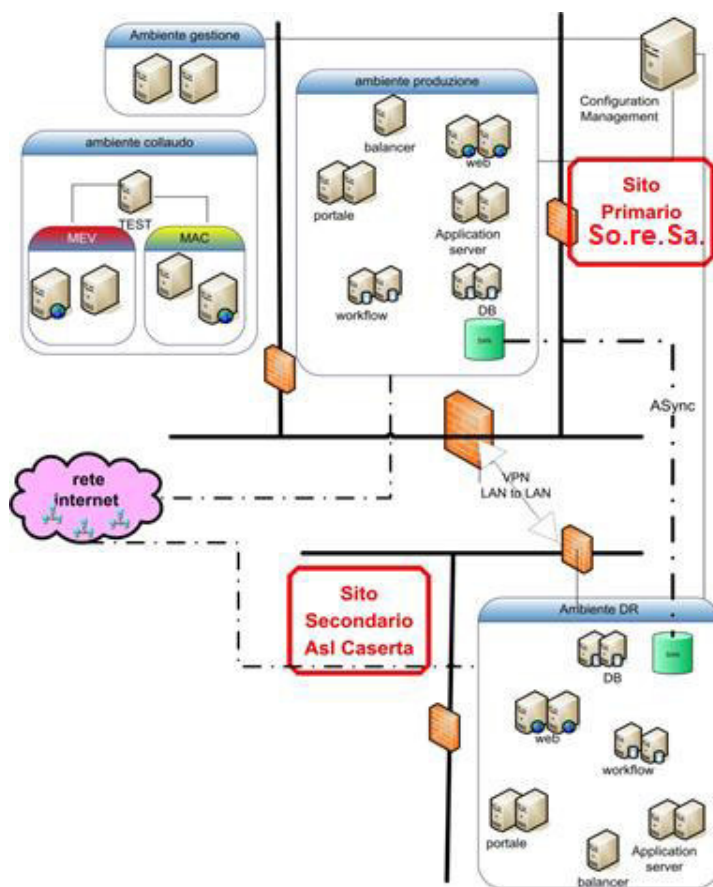
Le principali componenti applicative del sistema sono:

1. Portale;
2. Modulo RAGA;
3. Document Management;
4. Modulo di interoperabilità SPID
5. Back-office di amministrazione.

L'architettura del sistema è basata sui seguenti ambienti separati e indipendenti:

- Ambiente di test: dedicato all'effettuazione di test per lo sviluppo delle nuove funzionalità; i fornitori durante la loro attività di testing dovranno individuare i casi d'uso per l'implementazione di nuove funzionalità del software;
- Ambiente di produzione: dedicato alla pubblicazione e all'erogazione dei servizi, cioè all'installazione e alla configurazione del prodotto software nell'infrastruttura di esecuzione utilizzabile dagli utenti finali.

La figura seguente schematizza l'architettura del sistema distribuita sui due siti.



La tabella seguente riassume le risorse hardware disponibili sul sito primario e sul sito secondario:

Produttore	S.N.	Descrizione	Modello	Ubicazione	Numero CPU	Modello CPU	RAM	Numero, dimensione e tipologia dischi	Hostname
DELL	CJLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	NA					
DELL	GLLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	NA					
DELL	4PKS132	Storage Compellent	SC4020	NA				18X300GB 15K + 6x600GB 15K	
DELL	H97Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPPHYP1
DELL	9R4Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPPHYP2
DELL	B26Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPPESX2
DELL	726Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPPESX1
DELL	JQ4Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPDHYP1
DELL	397Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPDHYP2
DELL	H16Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPDESX1
DELL	426Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPDESX2
DELL	4KLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	CE					
DELL	3KLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	CE					
DELL	7QKS132	Storage Compellent	SC4020	CE				18X300GB 15K + 6x600GB 15K	

Le due tabelle¹ seguenti dettagliano, per il sito primario e per il sito secondario, le macchine attualmente configurate:

Ubicazione	Host	Funzione	desc	S.O.	RAM	CPU	Tipo Macchi	subnet	CPU	RAM		
Napoli sito primario	SIAPPESX1	Server Vmware	nodo 1 cluster vmware	ESXI 5.5	256 GB	2 CPU x 24 Core	Physical mach	FE -BE	24	256		
Napoli sito primario	SIAPPESX2	Server Vmware	nodo 2 cluster vmware	ESXI 5.5	256 GB	2 CPU x 24 Core	Physical mach	FE -BE	24	256		
Napoli sito primario	SIAPPHY1	Server Hyperv	nodo 1 cluster HyperV	W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Physical mach	FE -BE	24	64		
Napoli sito primario	SIAPPHY2	Server Hyperv	nodo 1 cluster HyperV	W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Physical mach	FE -BE	24	64	Fisico	
									PROD	SVILUPPO	PROD	SVILUPPO
Napoli sito primario	SIAPPRY1	Reverse Proxy	apache 2.4 - agganciato a www.soresa.it	CentOS 7.4	8 GB	2 VCPU	VM ESXI	FE	2	8	4	
Napoli sito primario	SIAPPWEB1	Application Server Sito Web	IIS 8.5	W2012R2	12 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE	8	12	8	
				IIS 8.5 - Sharepoint 2013								
Napoli sito primario	SIAPPMP51	Application Server Sharepoint		W2012R2	24 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE	8	24	16	
Napoli sito primario	SIAPPAF11	Application Server AfLink	Appl. In gestione AF Soluzioni per gestione gare	W2012R2	16 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE	8	16	16	
Napoli sito primario	SIAPPAD7	Active Directory	A.D. secondario	W2012R2	4 GB	1 VCPU	VM ESXI	BE	1	4	8	
Napoli sito primario	SIAPPADS1	Active Directory	A.D. primario	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE	4	8	8	
Napoli sito primario	SQLSERVER1	Dbserver (active/standby)	MS SQL 2012	W2012R2	16 GB	10 VCPU	VM HyperV	BE	10	16	16	
Napoli sito primario	SQLSERVER2	Dbserver (active/standby)	MS SQL 2012	W2012R2	16 GB	10 VCPU	VM HyperV	BE	10	16	4	
Napoli sito primario	SIAGTTM1	Server per HelpDesk	OTRS - Ticketing	CentOS 6.7	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE	4	8		
Napoli sito primario	SIAGBOX1	Monitoraggio Zabbix	macchina di servizio	CentOS 6.5	4 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE	2	4		
Napoli sito primario	SIAGSTM1	Amministrazione Storage con	macchina di servizio	W2012R2	12 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE	2	12		
Napoli sito primario	SIAGNAT1	Nat per Protocollo collaudo	macchina di servizio	CentOS 7.4	8 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE	2	8		
Napoli sito primario	SIAGVCT1	Vcenter	macchina di servizio	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE				
									99		216 Usato	
Napoli sito primario	storage	NA_VolESX1- 750 GB	lun per macchine vmware - in replica								750	
Napoli sito primario	storage	NA_VolESX2- 650 GB	lun per macchine vmware - in replica								650	
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS1- 150 GB	lun per macchine Hyperv - in replica								150	
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS3- 200 GB	lun per macchine Hyperv - in replica								200	
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS2- 1000 GB	lun per DB SQL - in replica								1000	
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS4- 900 GB	lun per backup DB - in replica								900	
Napoli sito primario	storage	Prod_share- 1000 GB	lun per appoggio log								1000	
Napoli sito primario	storage	Archivio_share - 1500 GB	lun per appoggio backup VM							Fisico	6150 1500	

Caserta sito secondari	SIAPDESX2	Server Vmware		ESXI 5.5	256 GB	2 CPU x 24 Core	Physical mach	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPDHYP1	Server Hyperv		W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Physical mach	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPDHYP2	Server Hyperv		W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Physical mach	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPTPRY1	Reverse Proxy	Sviluppo/Collaudo	CentOS 6.6	4 GB	2 VCPU	VM ESXI	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPTWEB1	Application Server Sito Web	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTMS1	Application Server Sharepoint	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	16 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTAFL1	Application Server AfLink	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	16 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTADS2	Active Directory	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTADS1	Active Directory	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTSQL1	Dbserver	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	16 GB	10 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	SIAPGBOX2	Monitoraggio Zabbix	Sviluppo/Collaudo	CentOS 6.5	4 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPGSTM2	Amministrazione Storage	macchina di servizio	W2012R2	16 GB	2 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	ADMNGMT1	Active Directory	A.D. per cluster Hyperv	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	SIAPGVCT2	Vcenter	macchina di servizio	W2012R2	16 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	SIAPPADS10	Active Directory sito primario	A.D. da utilizzare in caso di DR	W2012R2	8 GB	1 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	storage	NA_VolESX1- 750 GB	lun per macchine vmware - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolESX2- 650 GB	lun per macchine vmware - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS1- 150 GB	lun per macchine Hyperv - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS3- 200 GB	lun per macchine Hyperv - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS2- 1000 GB	lun per DB SQL - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS4- 900 GB	lun per backup DB SQL - in replica					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolESX1 - 800 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolESX2- 500 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolMS1- 500 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolMS2- 500 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	Share Backup- 800 GB	lun per appoggio backup VM					
Caserta sito secondari	storage	Quorum HyperV 10 GB	lun per cluster HyperV					
Caserta sito secondari	Rete internet	100 Mb	gestito dal cliente					

Ad eccezione delle licenze Microsoft SQL Server e Sharepoint, messe a disposizione da So.Re.Sa. e con attivo un contratto di Software Assurance, tutte le componenti hardware e

¹ Per maggiore leggibilità le tabelle sono riprodotte nell'allegato documento TabelleSistemi

software sono state oggetto di fornitura nell'ambito del contratto di appalto del SIAPS e coperte da regolare contratto di assistenza e manutenzione.

Ove necessario, ulteriori dettagli sull'infrastruttura potranno essere richiesti in sede di sopralluogo.

2.2 PORTALE ISTITUZIONALE

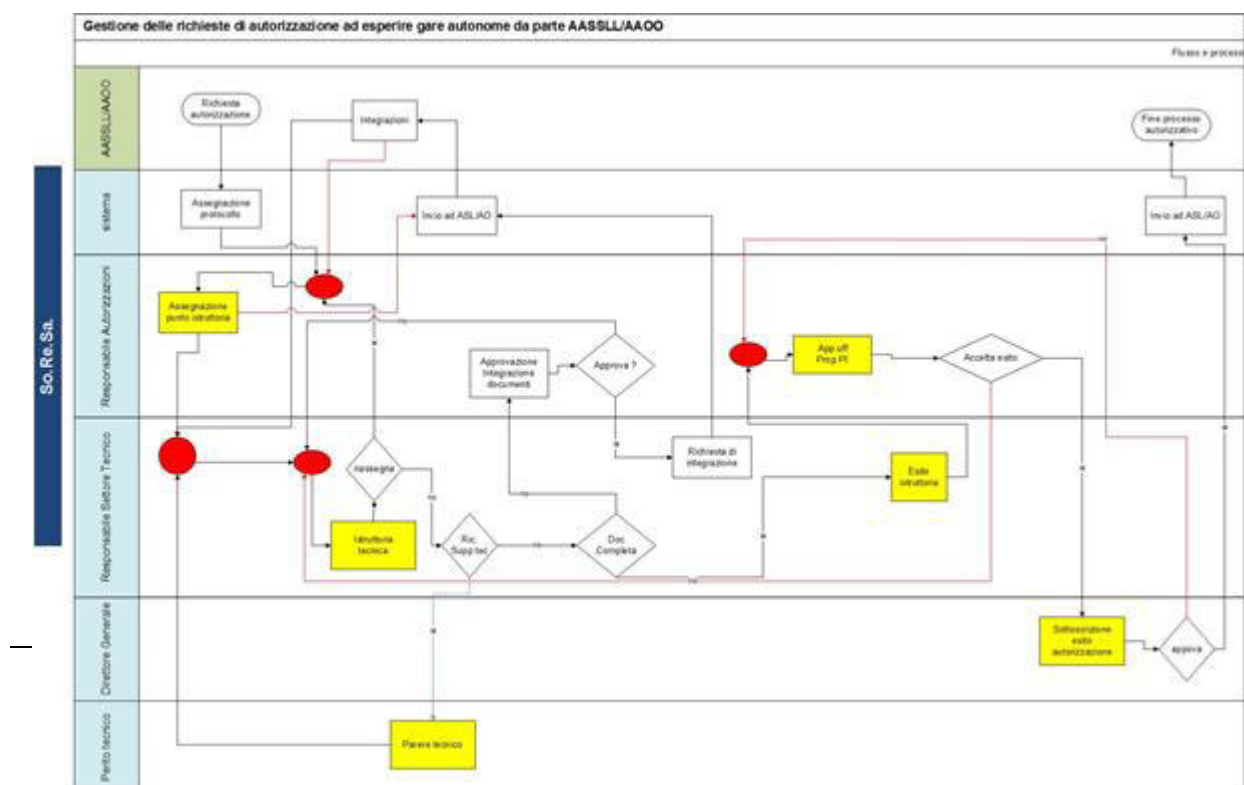
Le principali funzionalità connesse a questo modulo vengono di seguito dettagliate:

- Registrazione al portale come utente PA
- Registrazione al portale come utente OE
- Registrazione al portale come utente del portale, e aggiornamento profilo OE/PA
- Ricerche Linqpad/SQL utenti e OE registrati
- Richiesta Accreditamento Ente utente del portale
- Flusso Richiesta Accreditamento Ente utente So.Re.Sa.
- Pubblicazione News e altri contenuti nel Portale

2.3 MODULO RAGA

Il modulo applicativo per la gestione telematica delle autorizzazioni in deroga delle Aziende Sanitarie Locali (RAGA – Richieste Autorizzazioni Gare Autonome) è stato implementato secondo quanto disposto dal L.R. n. 11/2012.

Il flusso telematico tra gli enti del SSR e So.Re.Sa. SpA può essere schematizzato come segue:



Le attività connesse al flusso di lavoro sopra esposto vengono di seguito elencate:

- Creazione RAGA utente PA
- Integrazione RAGA utente PA
- Flusso RAGA utenti So.Re.Sa.: DO, PI, PT, DG.
- Ricerca, stato e storico di una specifica RAGA;
- Reportistica delle istanze.

2.4 DOCUMENT MANAGEMENT

L'attività di document management riguarda l'archiviazione di tutta la documentazione prodotta in ambito Sharepoint e relativa ai diversi servizi messi a disposizione dalla piattaforma stessa.

Le attività di supporto ad essa connesse sono:

- Creazione di un Fascicolo all'interno dell'archivio;
- Catalogazione dei documenti prodotti automaticamente dal sistema e di documenti esterni;

Sono previste tutte le funzionalità tipiche della gestione documentale, il cui obiettivo è quello di catalogare, organizzare e gestire in maniera logica tutte le tipologie di documenti, ricevuti o elaborati, semplificandone la ricerca e l'impiego nell'ambito dei processi aziendali.

2.5 DOCUMENTAZIONE

Per la presa in carico e la gestione del sistema è disponibile la seguente documentazione:

1. Manuali Utente (Registrazione utente PA e primo accesso - Registrazione e accesso utenti OE)
2. Codice sorgente degli applicativi
3. Documentazione di progetto
4. Documentazione per l'amministratore²

Si precisa che nell'appalto in corso non sono previste attività di affiancamento al subentro.

² La documentazione specifica potrà essere integrata da tre giornate di formazione da parte del fornitore uscente

2.6 VOLUMI GESTITI

Il modulo RAGA, inizialmente usato in parallelo alla tradizionale modalità di trasmissione, è totalmente in esercizio da aprile 2017, con un volume di circa 1.200 istanze all'anno e circa 800 utenze registrate lato PA.

L'attuale infrastruttura, mantenendo l'attuale aumento dello spazio disco utilizzato dal data base, potrebbe saturarsi entro il primo trimestre dell'anno prossimo.

3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO E DURATA

La presente fornitura riguarda i servizi di manutenzione e assistenza tecnica e operativa sulle componenti applicative realizzate in Sharepoint, l'adeguamento dell'attuale infrastruttura fisica, realizzando l'evoluzione verso un'architettura che implementa un *cloud* ibrido, i servizi di manutenzione e gestione dell'infrastruttura stessa.

In dettaglio i servizi richiesti sono:

1. fornitura di infrastruttura cloud per ospitare l'attuale ambiente di produzione
2. migrazione dall'attuale ambiente di produzione *on premise* sull'infrastruttura cloud di cui al punto 1
3. disinstallazione dell'infrastruttura attestata sul sito secondario presso l'Asl di Caserta, trasferimento e installazione presso il data center di So.Re.Sa.
4. configurazione delle infrastrutture *on premise* per il loro utilizzo come ambiente di DR
5. gestione sistemistica dell'intera infrastruttura, sia sul sito primario che sul sito secondario, con la sola eccezione dell'application server della piattaforma di e-procurement;
6. manutenzione correttiva, preventiva, normativa, migliorativa ed evolutiva del software applicativo realizzato in Sharepoint (portale, modulo RAGA, documentale, integrazione SPID);
7. assistenza tecnica e applicativa, da erogarsi da remoto e, ove necessario, on site;
8. formazione;
9. affiancamento finale.

La durata del contratto sarà di 12 mesi, a partire dalla sottoscrizione del verbale di consegna lavori.

Si prevede l'eventuale ripetizione di servizi analoghi per ulteriori 12 mesi come indicato nel Disciplinare di gara.

3.2 SERVIZI RICHIESTI

Sarà responsabilità del fornitore garantire elevati livelli di prestazioni, sicurezza e affidabilità dei servizi erogati, nel rispetto degli standard e delle specifiche tecnologiche aperte, sia nazionali che internazionali.

Sarà necessario utilizzare adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e conservazione dei dati, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 GDPR.

Tutte le componenti applicative che verranno sviluppate e/o aggiornate dovranno rispettare quanto previsto nelle linee di indirizzo per l'implementazione del sistema informativo sanitario regionale, approvate nel DCA n. 34 del 29/3/2019.

3.2.1 Cloud ibrido: configurazione, migrazione e attivazione

Le attività comprese in questo segmento di fornitura sono quelle sinteticamente riepilogate nei punti da 1 a 4 nel precedente paragrafo 3.1.

L'IA, in particolare, dovrà mettere a disposizione un'apposita infrastruttura in cloud opportunamente configurata per ospitare l'intero ambiente di produzione del SIAPS, con l'attuale dimensionamento ma in grado di incrementare la potenza di calcolo (intesa come macchine, virtuali, RAM, CPU, secondo necessità) del 20% e lo spazio disco del 50%, senza costi aggiuntivi per la committente.

Al termine dell'attivazione, l'attuale infrastruttura *on premise* di produzione sul sito primario dovrà essere migrata in cloud, e rilasciata in esercizio.

A seguire, l'IA dovrà provvedere alla disinstallazione dell'attuale infrastruttura sul sito secondario presso l'ASL di Caserta, al suo trasferimento presso il sito primario di So.Re.Sa. e all'installazione, riconfigurazione e attivazione come sito secondario di DR dell'ambiente di produzione in cloud, mettendo a disposizione di So.Re.Sa. le risorse non utilizzate.

3.2.2 Gestione sistemistica e manutenzione dell'intera infrastruttura

So.Re.Sa. SpA metterà a disposizione, sul sito di DR che, al termine delle attività descritte nel paragrafo precedente, sarà nel data center presso la propria sede, la connettività e l'infrastruttura di rete, tutte le dotazioni hardware e sistemi operativi acquisite nell'ambito dell'appalto SIAPS, le licenze d'uso con SA di Microsoft SQL Server e Sharepoint.

L'IA dovrà farsi carico della gestione sistemistica e della manutenzione hardware e software delle infrastrutture sul sito primario (in cloud) e sul sito secondario di DR (on premise presso So.Re.Sa.).

Il fornitore, inoltre, dovrà assicurare l'allineamento fra il sito primario e il sito secondario di DR, con periodicità da concordare con So.Re.Sa. (in una logica di DR e non di continuità operativa), nonché predisporre le procedure per la gestione dei disastri.

3.2.3 Servizi di manutenzione a canone

3.2.3.1 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi compreso il software che l'IA nel corso del periodo contrattuale avrà preso in carico, modificato o realizzato ex-novo.

3.2.3.2 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva riguarda le possibili non conformità o scadenza delle performance che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio, rientrano in questa categoria i criteri di robustezza e monitoraggio dell'evoluzione dei volumi dei dati (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

3.2.3.3 Manutenzione normativa

Il servizio di manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei programmi, alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta della Committente. Rientrano in tale casistica le norme nazionali opportunamente recepite e modulate dagli organi regionali.

L'IA dovrà impegnarsi, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti, la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche necessarie alle funzionalità già presenti nei programmi entro le scadenze concordate con il committente e comunque entro eventuali scadenze previste dalle norme stesse (per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i programmi esistenti alle suddette disposizioni).

3.2.3.4 Manutenzione migliorativa

Il servizio consiste nell'assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio produrre gli adeguamenti sul software dovuti all'aggiornamento di versioni del software di base, a nuove

release per la gestione della base dati, nuove modalità di gestione della rete, introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema, migrazioni di piattaforma. Gli adeguamenti possono essere necessari per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (ad esempio per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.), rilascio di nuove versioni (release) di programmi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dall'IA per il miglioramento degli stessi.

Parte integrante del servizio è la modifica della funzionalità per la gestione anagrafica degli operatori economici che, a modifiche completate, utilizzeranno una apposita funzionalità messa a disposizione sulla piattaforma di e-procurement e che, pertanto, verrà dismessa dal portale. Più precisamente, il portale conserverà esclusivamente l'iscrizione ai servizi di informazione ivi previsti e la piattaforma di e-procurement tutte le iscrizioni connesse alla partecipazione alle procedure di gara.

La modifica al sistema di gestione anagrafica dovrà essere rilasciata in produzione solo a seguito dell'adeguamento lato sistema di e-procurement.

3.2.3.5 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione

Sulle componenti del sistema dovrà essere garantita la manutenzione correttiva, ovvero tutti gli interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti del software applicativo e al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori o incongruenze.

I malfunzionamenti del software verranno notificati dalla Committente alla IA con una comunicazione di rilevazione di errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi,
- il livello di impatto sull'operatività del sistema:
 - anomalia bloccante se impedisce all'utente l'uso dell'applicazione;
 - anomalia non bloccante se comporta malfunzionamenti che non impediscono all'utente l'uso dell'applicazione.

La IA, ricevuta la comunicazione di rilevazione errore, dovrà prendere in carico la richiesta (entro i tempi richiesti) e far pervenire alla Committente una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento).

Procederà quindi alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire alla Committente la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui dovranno essere indicati la data e l'ora di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

L'accettazione della soluzione applicata dalla IA è subordinata alla verifica da parte della Committente stessa. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, la Committente ne darà comunicazione e la IA sarà tenuta a rimuoverla sempre nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri a carico della Committente.

La IA potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, ma è comunque tenuta a restituire il modulo comunicazione di rilevazione errori completato.

Nel caso di anomalia bloccante, a fronte di eventuali soluzioni di bypass proposte dalla IA e accettate dalla Committente per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema, l'anomalia verrà considerata come non bloccante. La Committente potrà quindi decidere di riassegnarla alla IA come anomalia non bloccante.

La manutenzione dovrà essere svolta direttamente da personale tecnico dell'IA, che dovrà garantire che l'accesso al sistema sia consentito solo al personale strettamente necessario ed esclusivamente per gli scopi indicati. Eventuali accessi al sistema di personale non autorizzato e/o eseguiti per usi diversi da quelli consentiti potranno comportare la risoluzione anticipata del contratto.

Al fine di garantire il miglior supporto possibile, l'IA dovrà dotarsi di apposita infrastruttura che permetta:

- l'accesso sicuro ed il controllo remoto ai sistemi della Committente (server);
- l'installazione di patch relative sia al software di base che a tutte le altre componenti software appositamente realizzate;
- ogni attività che si renda necessaria per il monitoraggio, la problem determination e il problem solving.

Per tutta la durata del servizio di manutenzione, l'IA dovrà produrre un report mensile (o consentire alla Committente l'accesso ad un sistema da cui sia possibile evincere le medesime informazioni) che attesti il raggiungimento degli SLA minimi e/o offerti e gli andamenti di:

- Segnalazioni aperte, causa e gravità;
- Tempo di chiusura delle segnalazioni per causa e gravità;
- Altre informazioni, da concordare in fase esecutiva, che consentano alla Committente di monitorare l'andamento delle anomalie e la soddisfazione degli utenti finali

L'IA dovrà inoltre effettuare analisi periodiche sullo stato del sistema, in termini di performances, occupazione dati, statistiche di utilizzo, ecc. a fronte delle quali attivare interventi di ottimizzazione sul sistema stesso.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (giornate lavorative) dalle ore 9:00 alle 17:00.

3.2.4 Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo

Lo scopo del servizio è garantire la MEV delle componenti applicative realizzate in Sharepoint, adeguandole a eventuali nuove esigenze o a modifiche del contesto organizzativo So.Re.Sa.

Il servizio è attivabile esclusivamente su richiesta di So.Re.Sa.

A fronte di una richiesta di MEV l'IA presenterà, entro cinque giorni dalla richiesta, una proposta tecnica in cui saranno indicate:

- la soluzione tecnica del problema;
- la quantificazione delle attività – espressa in giorni/persona;
- la calendarizzazione delle attività.

La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni successivi all'accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate.

Per progetti di sviluppo di particolare complessità, che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 10 giorni solari, i referenti So.Re.Sa. SpA e l'IA potranno concordare modalità specifiche di esecuzione e inizio delle attività e di monitoraggio.

L'attività di MEV include le fasi di analisi, sviluppo, test, collaudo, formazione e avvio in produzione. Le attività di analisi e sviluppo, fatti salvi gli incontri con tecnici e utenti So.Re.Sa. e l'eventuale utilizzo di risorse del presidio, possono essere svolte dal l'IA in proprie sedi e utilizzando l'ambiente di test. La formazione sarà erogata, di norma, dal personale del presidio on site senza generare ulteriori voci di spesa, così come il controllo e i test delle modifiche prima del passaggio in produzione. Al termine di ciascuna fase dovranno essere prodotti i relativi deliverables.

Le fasi sono descritte nella tabella seguente:

FASE	DESCRIZIONE	DELIVERABLE	Obbligatorietà
Analisi	Individuazione, attraverso interviste con i referenti stakeholders delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche	Specifiche di Analisi	O
Sviluppo	Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi	Codice sorgente Specifiche di test Documentazione tecnica Documentazione utente (manuali d'uso) Manuale dell'Amm. Di Sistema	O
Test	Test di funzionamento delle funzionalità implementate	Piano di Test	F
Collaudo	Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il Personale dell'Amministrazione	Verbale di Collaudo	F

Formazione	Formazione degli utenti di Sistema	Corsi e incontri di formazione	F
Avvio in Produzione	Rilascio	Pubblicazione su ambiente di Produzione	O

La produzione dei deliverable F può essere omessa per attività inferiori a 10 giorni solari.

Al termine dell'attività l'IA installerà il prodotto sui server di So.Re.Sa. SpA, utilizzando eventualmente anche ambienti di test, e So.Re.Sa., a collaudo positivamente effettuato, ne autorizzerà la messa in esercizio in ambiente di produzione.

La proprietà di quanto realizzato, inclusa la documentazione, è, in ogni caso, sia nel periodo di vigenza del contratto sia dopo il suo termine, unicamente della So.Re.SpA.

Non rientrano nelle attività di MEV quelle relative a modifiche del contesto normativo, che deve essere garantito come adeguamento del sistema ai nuovi contesti nell'ambito della Manutenzione correttiva e normativa.

3.2.5 Servizio di assistenza

Con la dismissione del modulo software relativo alla gestione anagrafica degli utenti e.procurement (vedi paragrafo 3.2.3.4 Manutenzione migliorativa) il numero di utenti potenzialmente interessati ai servizi di assistenza si ridurrà drasticamente, così come si ridurranno i livelli di urgenza tipici di un sistema di e-procurement. Per tale motivo non è più ritenuta necessaria la prestazione del servizio on site.

L'IA, pertanto, dovrà predisporre le risorse necessarie al fine di fornire un servizio di assistenza, con attivazione esclusivamente mediante e-mail per gli utenti non So.Re.Sa., per la durata del contratto. Il servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi strumenti presenti sulla piattaforma. Il servizio dovrà anche fornire il supporto necessario alla risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo del sistema, quali:

- corretto utilizzo delle funzionalità previste
- identificazione delle utenze (es. verifica e reset di una password bloccata)
- accesso al sistema (es. "server not responding")

Il servizio di assistenza dovrà essere raggiungibile attraverso differenti modalità (es.: posta elettronica, chiamata telefonica, ecc.) dalle diverse categorie di utenti (So.Re.Sa. SpA, altri utenti).

A prescindere dal canale, i contatti con gli utenti sono gestiti da un 1° livello di supporto, che ha la responsabilità di:

- accettare la richiesta di assistenza, con assegnazione del livello di urgenza;

- registrare la chiamata sullo strumento di Customer Relationship Management, offerto per la corretta ed efficiente esecuzione del servizio, e comunicare il numero di relativo ticket;
- analizzare il problema e inviare al 2° livello i problemi non risolvibili dal 1° livello;
- se di competenza, risolvere direttamente il problema;
- chiudere la richiesta di assistenza, con rapporto dell'intervento effettuato evidenziando le cause del malfunzionamento, nel caso in cui si verificasse tale circostanza;
- predisporre report statistici delle richieste di assistenza.

L'Assistenza di 2° livello ha la responsabilità di affrontare e risolvere i problemi non risolti dal primo livello. Le richieste, ricevute tramite il sistema di CRM, sono prese in carico da gruppi che possiedono le competenze specifiche di tipo funzionale, applicativo, tecnico e/o sistemico necessarie.

Qualora un eventuale malfunzionamento non possa essere risolto direttamente dal Fornitore in quanto imputabile a soggetti terzi, il Fornitore deve provvedere a contattare tempestivamente il soggetto da cui il malfunzionamento dipende, monitorando la risoluzione dello stesso.

La soluzione dell'anomalia deve essere poi comunicata al primo livello che provvederà ad informare l'utenza.

Tutte le informazioni relative alle comunicazioni ricevute dal servizio di assistenza andranno catalogate ed archiviate nel sistema informativo predisposto dal Fornitore. Sarà onere del Fornitore rendicontare su tale sistema l'attività svolta in termini di descrizione del problema, effort erogato, esito e descrizione degli eventuali interventi eseguiti. Il Fornitore dovrà fornire a So.Re.Sa. accesso al sistema stesso, alle registrazioni e alla produzione di report a fini documentativi e di verifica sulla conformità di erogazione del servizio richiesto.

Alla cadenza periodica comunicata da So.Re.Sa. (indicativamente trimestrale), inoltre, il fornitore dovrà produrre report statistici delle richieste di assistenza contenenti almeno le seguenti informazioni di base (o minime):

- Nome e cognome dell'utente (ove disponibile);
- Amministrazione o Ditta di appartenenza dell'utente (ove disponibile);
- Ruolo/Qualifica (ove disponibile);
- Telefono (ove disponibile);
- Indirizzo di posta elettronica (ufficio) (ove disponibile);
- Oggetto del ticket aperto;
- Durata della chiamata (nel caso di segnalazione telefonica);
- Priorità del ticket aperto;
- Soluzione adottata con l'evidenza delle cause eventuali di malfunzionamento (in caso di intervento a sistema).

Le informazioni su tale sistema dovranno essere trattate nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali e rese costantemente disponibili alla So.Re.Sa. SpA,

eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso. Le informazioni caricate nel sistema applicativo di CRM sono di proprietà dell'So.Re.Sa. SpA, pertanto lo stesso Fornitore dovrà provvedere al termine del contratto a fornire all'So.Re.Sa. SpA tutti i dati del sistema informativo predisposto in un formato da concordare.

Il servizio di assistenza sarà erogato prevalentemente da remoto ma l'IA dovrà prevedere la possibilità di interventi on site quando necessario, senza alcun aggravio di costi da parte della Committente.

Per le attività eseguite presso la sede dell'IA, So.Re.Sa. metterà a disposizione dell'IA un accesso VPN ai sistemi So.Re.Sa. Eventuali oneri relativi al collegamento telematico e/o di trasferta saranno totalmente a carico dell'IA.

Gli orari di collegamento per attività interattive e/o congiunte coincidono con quelli indicati in precedenza. Il collegamento VPN potrà essere comunque disponibile al di fuori di tali orari ma senza garanzia di presidio.

3.2.6 Formazione

Le attività di formazione sono finalizzate al trasferimento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità tecniche-funzionali di gestione dei sistemi e delle loro funzionalità agli utenti So.Re.Sa. e di altri enti.

Il Fornitore, nell'ambito di ogni intervento MEV, dovrà prevedere e sottoporre ad accettazione di So.Re.Sa., adeguate attività di formazione sulle funzionalità rilasciate, modificate, implementate, indicando gli utenti target e gli strumenti che intende utilizzare.

La diffusione della conoscenza sulle modifiche o implementazioni di funzionalità dei sistemi potrà avvenire per mezzo di diversi strumenti:

- manuali operativi alle nuove/modificate funzionalità. Il numero, la consistenza e il livello di dettaglio di tali manuali dipenderanno di volta in volta dalla funzionalità stessa e dagli utenti target;
- guide interattive all'utilizzo del sistema per le diverse tipologie di utenti. Le guide diventeranno proprietà di So.Re.Sa. che potrà renderle disponibili anche pubblicamente agli utenti target.

3.2.7 Affiancamento finale

Nel corso dell'esecuzione del contratto e, in maggior misura, negli ultimi 2 mesi di validità del contratto stesso, l'IA dovrà, su richiesta della Committente, trasferire al personale della Committente, o a terzi da essa designati, il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni su funzioni, disegno, codice e documentazione dei sistemi oggetto di fornitura.

Sarà pertanto richiesto all'IA di predisporre un piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento di know how e le relative modalità di erogazione. Tale piano di lavoro sarà soggetto all'approvazione della Committente.

Per quanto riguarda le infrastrutture in cloud, l'IA dovrà rendere disponibili tutte le componenti virtualizzate (server) in un formato portatile e compatibile con i più diffusi sistemi di virtualizzazione

3.3 PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE

Per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente appalto l'IA dovrà mettere a disposizione un team professionisti ICT dedicato.

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore aggiudicatario.

Il Fornitore dovrà assicurare un numero di risorse adeguato ai fini dell'erogazione dei servizi sulla base degli elementi forniti nel presente capitolato. Il Fornitore dovrà garantire un alto grado di responsabilizzazione delle risorse impiegate, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impiegati nell'erogazione dei servizi, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando So.Re.Sa. SpA da ogni responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

Il Fornitore dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

3.3.1 Responsabile di progetto

Per il ruolo è richiesto un professionista con esperienza di almeno 5 anni nella conduzione di progetti ICT complessi con la pubblica amministrazione. Deve aver svolto nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Deve inoltre possedere una buona conoscenza di specifiche tematiche applicative in ambito siti e portali e una consolidata esperienza nell'attività di progettazione concettuale e tecnica, di metodologie per la stima, la pianificazione ed il controllo di un progetto

Costituisce l'interfaccia unica verso la Committenza ed in particolare assicura:

- l'indirizzo, il coordinamento e la supervisione del complesso delle attività progettuali;

- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti, evidenziando eventuali problematiche ed ipotesi di soluzioni;
- l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività progettuali poste in essere e promuove verso la committenza nuove iniziative strategiche;
- la qualità dei servizi erogati.

Garantisce, inoltre, il presidio delle attività e coordina le risorse impegnate nel progetto, gestisce in prima persona l'analisi degli aspetti di maggiore complessità assicurando il rispetto dei piani.

3.3.2 Team di assistenza

Le figure professionali da utilizzare per la prestazione del servizio di assistenza dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

Tutte le figure professionali dedicate al servizio dovranno garantire, al momento dell'inizio delle attività contrattuali, una buona conoscenza dell'intero dominio applicativo.

Le risorse dovranno dimostrare capacità di problem solving ed essere in grado di esercitare un ruolo efficace di raccordo fra l'IA e gli utenti.

Di conseguenza, i requisiti minimi richiesti per il profilo sono:

1. Buona conoscenza delle applicazioni messe a disposizione degli utenti nell'ambiente Sharepoint;
2. Esperienza nell'utilizzo avanzato del pc e degli applicativi di produttività individuale;
3. Esperienza nell'utilizzo di software applicativi "web based" per la gestione degli interventi (trouble ticketing);
4. Capacità di problem solving e di raccordo tra l'IA e gli utenti;
5. Minimo un anno di esperienza (documentabile) in attività di assistenza agli utenti sull'utilizzo di programmi applicativi informatici.

3.3.3 Team di manutenzione

Le risorse utilizzate per i servizi di manutenzione dovranno possedere i requisiti specificati di seguito, per ognuno dei profili identificati:

- **Consulente senior**

Professionista con esperienza di almeno 5 anni nell'analisi di processo, con ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

- contenuti metodologici della progettazione concettuale,
- progettazione di software specializzato per componenti,
- definizione dello schema logico del data base,
- redazione di specifiche

- definizione di interfacce applicative Object Oriented
- ottima conoscenza della piattaforma Microsoft Sharepoint (almeno un anno)

Opera sotto il coordinamento del Project Manager e, nell'ambito degli indirizzi da quest'ultimo definiti, ha la responsabilità di produrre gli elaborati progettuali e le analisi a lui affidati. Garantisce la corretta esecuzione dei progetti a lui assegnati curandone gli aspetti sia tecnici che gestionali. È in grado di affrontare e risolvere in autonomia problematiche di natura organizzativa e di processo.

- **Sviluppatore senior**

Ha una esperienza di almeno 3 anni nel ruolo e di almeno 5 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software. Possiede un'ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

- tecniche di programmazione per oggetti
- piattaforma Microsoft Sharepoint (almeno un anno)
- linguaggio di programmazione .Net
- strumenti di modellazione dei dati
- ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali, ecc.)
- DBMS relazionali

Opera sotto il coordinamento del Project Manager e/o del Consulente Senior e, nell'ambito degli indirizzi da questi ultimi definiti, ha la responsabilità di produrre le componenti applicative a lui affidati. Contribuisce alla corretta esecuzione dei progetti in cui è coinvolto, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti.

3.4 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE

La rilevanza per la Committente dei servizi oggetto della presente fornitura rende particolarmente stringenti i requisiti sull'impiego delle risorse chiave che l'IA metterà a disposizione per lo svolgimento delle attività. In questa ottica deve essere garantita la sostanziale stabilità dell'intero contingente di risorse presentato in sede di gara e di ciascun gruppo di lavoro di volta in volta costituito. Tale stabilità deve essere estesa a tutto il periodo contrattuale ed in particolare al passaggio dalla fase di gara a quella di erogazione dei servizi, nonché nel corso della fornitura. L'IA presenterà, al termine del periodo di presa in carico, l'elenco definitivo delle risorse individuate per le attività previste.

Nel caso in cui si renda necessario, per cause indipendenti dalla volontà dell'IA, sostituire uno o più componenti del contingente di risorse chiave presentato durante la vigenza contrattuale, l'IA si impegna ad effettuare la sostituzione con profili pari o superiori e a darne tempestiva

comunicazione alla Committente fornendo adeguate motivazioni. In ogni caso, eventuali sostituzioni richiedono, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti individuati in sede di gara.

La Committente si riserva di valutare la sussistenza di detti requisiti professionali, nonché l'adeguatezza delle motivazioni fornite. La sostituzione delle risorse chiave, in corso d'opera, richiede la comunicazione formale da parte dell'IA, almeno 20 giorni lavorativi prima dell'evento, con l'indicazione nominativa della persona sostituita e del suo sostituto. Alla comunicazione dovrà essere allegato il curriculum aggiornato del sostituto.

La Committente si riserva il diritto di ricusare eventuali risorse ritenute non idonee, fornendone comunicazione in forma scritta all'IA. L'IA garantisce la sostituzione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi con risorse di profilo pari o superiore a quanto indicato in offerta e, in tal caso, verranno applicate le stesse regole e penali previste per la sostituzione richiesta dall'IA. La sostituzione delle risorse chiave in corso d'opera richiede, in ogni caso - senza oneri aggiuntivi a carico della Committente - un periodo di affiancamento sul campo tra la persona sostituita e la nuova risorsa. Il periodo non dovrà essere inferiore a 15 giorni lavorativi dalla data di approvazione della sostituzione da parte della Committente.

4 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

L'IA dovrà prendere in carico tutti i servizi oggetto della fornitura del presente capitolato entro un mese solare dalla data di inizio lavori, non oggetto di remunerazione, durante la quale verrà perfezionata la consegna di tutta la documentazione tecnica disponibile.

Entro due mesi solari, inoltre, dovrà essere rilasciata in produzione la nuova infrastruttura che realizza il cloud ibrido.

Qualora i team tecnici preposti alla fornitura dei servizi richiesti non siano addestrati per la risoluzione delle problematiche e per l'esecuzione delle attività connesse al SIAPS ed elencate nel presente capitolato, la committente avvierà un procedimento di risoluzione contrattuale immediato e l'applicazione delle relative penali, così come indicato al paragrafo specifico.

5 SEDE E STRUMENTI DI LAVORO

Le attività di cui al presente capitolato prevedono supporto ed assistenza alle aziende del SSR ed a enti dislocati sul territorio della Regione Campania ed a So.Re.Sa. SpA, quale società pubblica a supporto degli enti del SSR e della Regione Campania. Di conseguenza, oltre ai servizi che verranno erogati in remoto presso la IA, potranno essere richieste prestazioni che

verranno eseguite presso le sedi dei suddetti enti, siano esse centrali o periferiche, ove necessario.

Le postazioni e gli strumenti di lavoro per il personale dell'IA dovranno essere messe a disposizione dall'impresa stessa.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio. I livelli di servizio richiesti in questo Capitolato, ad eccezione di quelli relativi alla gestione degli errori, NON sono soggetti ad offerta tecnica migliorativa. I periodi di osservazione sono, salvo diversamente indicato, mensili.

Definizioni		
Fascia A	9:01 – 17:00	Giorni feriali
Fascia B	17:01 – 09:00	Giorni feriali
	00:00 – 24:00	Sabato, domenica e Festivi
Ore di indisponibilità per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile.	
Ore di indisponibilità ammissibile per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile a seguito di un fermo programmato o concordato	
Ore schedate per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali è misurata la disponibilità del servizio	

6.1 DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA

Gli SLA relativi alla disponibilità dei sistemi sono i seguenti:

Disponibilità del sistema			
Rif.	Indicatore	SLA	Formula

Disponibilità del sistema			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
D1	Disponibilità – Fascia A	99,95%	$(X - Y) / X * 100$ X = Ore schedulate Fascia A Y = Ore di indisponibilità in fascia A al netto delle ore di indisponibilità ammissibile
D2	Disponibilità – Fascia B	99%	$(K - Z) / K * 100$ K = Ore schedulate Fascia B Z = Ore di indisponibilità in fascia B al netto delle ore di indisponibilità ammissibile

6.2 PERFORMANCE

Gli SLA di performance dei sistemi sono i seguenti:

Performance			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
P1	Tempo di risposta	99%	Deve essere garantita la risposta del sistema in massimo entro 15 secondi, al 99% degli input ricevuti su base mensile mese
P2	Tempo massimo di risposta	100%	Il tempo massimo di risposta del sistema a ciascun input non deve mai superare i 60 secondi

6.3 ASSISTENZA

Di seguito sono riportati gli SLA che devono essere garantiti dal servizio di assistenza:

Assistenza

Rif.	Indicatore	SLA	Formula
C1	Segnalazioni senza risposta	≤1%	$NCNR / NTC * 100$ NCNR = Numero delle segnalazioni effettuate senza risposta NTC = Numero totale delle segnalazioni
C2	Indice di tempestività della risposta = 5 minuti	95%	$TR - TC \leq 30 \text{ secondi}$ TR = timestamp associato alla risposta (Momento di invio della conferma di lettura della mail, ecc.) alla richiesta di supporto TC = timestamp associato alla ricezione da parte del servizio di assistenza della richiesta di supporto
C3	Indice di tempestività di risoluzione delle segnalazioni di I livello ≤40 minuti	95%	$NR / NTR * 100$ NTR = Numero totale delle segnalazioni risolte dal I livello NR = Numero delle segnalazioni risolte in tempo ≤40 minuti
C4	Indice di tempestività di risoluzione delle segnalazioni di II livello ≤3 giorni lavorativi	99%	$NR / NTR * 100$ NTR = Numero totale delle segnalazioni risolte dal II livello NR = Numero delle segnalazioni risolte in tempo ≤3 giorni lavorativi

6.4 MANUTENZIONI

Per il servizio di Manutenzione Correttiva il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

Manutenzione correttiva		
Rif.	Indicatori	Livelli di servizio
M1	Tempestività di risoluzione anomalie bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 2 ore

Manutenzione correttiva		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
		lavorative nel 99% dei casi
M2		- Risoluzione dell'anomalia entro 6 ore lavorative nel 100% dei casi
M3	Tempestività di risoluzione anomalie non bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 4 ore lavorative nel 95% dei casi
M4		- Risoluzione dell'anomalia entro 3 giorni lavorativi nel 100% dei casi
M5	Qualità ed efficacia del servizio	- % delle segnalazioni senza <i>rework</i> > 95%

Per i servizi di Manutenzione Evolutiva e Normativa il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

MEV e Manutenzione Normativa		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
V1	Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta nel 98% dei casi
V2	Tempestività di produzione del documento di analisi	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi
V3	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti entro la data concordata nel 95 % dei casi
V4		Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nel 4% dei casi
V5		Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nell'1% dei

MEV e Manutenzione Normativa		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
		casi

7 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per la rendicontazione delle attività l'IA dovrà mettere a disposizione un sistema di “*trouble ticketing*” attraverso il quale sarà alimentato il database contenente i dati significativi sulle richieste di 1° e 2° livello. Il sistema dovrà mettere a disposizione di So.Re.Sa. un'interfaccia WEB semplificata per consentire la consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti, monitorandone l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione.

Il sistema dovrà anche mettere a disposizione uno strumento di reporting per il monitoraggio e l'analisi delle segnalazioni.

L'IA dovrà consegnare mensilmente report attestanti i servizi resi.

Le elaborazioni effettuate dovranno essere messe a disposizione dell'Amministrazione in formato elettronico e trasmesse, via e-mail, al referente So.Re.Sa. e, se richiesto, ad altri responsabili So.Re.Sa. e gli elaborati saranno utilizzati dall'Amministrazione nei riscontri e nelle verifiche.

7.1 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La Manutenzione Correttiva, la Manutenzione Adeguativa, i servizi di manutenzione, assistenza e la Formazione sono remunerati a canone, secondo l'offerta economica presentata dal Fornitore.

La Manutenzione Evolutiva è remunerata a corpo, secondo la metrica dei Giorni/Uomo, nella misura accettata ed autorizzata da So.Re.Sa. SpA, sulla base delle tariffe proposte in sede di offerta economica dal Fornitore.

8 PENALI

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, nel caso di mancato rispetto anche di uno soltanto dei livelli di servizio e/o delle condizioni e/o dei termini e/o delle modalità e/o delle specifiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico e, ove migliorativi, dell'offerta tecnica, So.Re.Sa.

potrà applicare all'IA le penali di seguito indicate, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Sono previste le seguenti penali, relative al mancato rispetto degli SLA previsti al precedente paragrafo 6:

- D1: per ogni centesimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- D2: per ogni centesimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- P1: per ogni decimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,2 per mille del canone mensile³
- P2: per ogni decimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C1: per ogni ulteriore segnalazione persa, rispetto allo SLA fissato, verrà applicata una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C2: per ogni richiesta con risposta superiore a 30 sec., rispetto allo SLA fissato, verrà applicata una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- C4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,7 per mille del canone annuale
- M1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,2 per mille del canone annuale
- M2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- M3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,1 per mille del canone annuale
- M4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- M5: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V3-V4-V5: per ogni punto giorno di ritardo e per ogni consegna, al di fuori del range previsto dallo SLA, verrà applicata una penale giornaliera pari allo 0,5 per mille del canone annuale per consegna e collaudo entro i 5 giorni lavorativi successivi alla data

³ Per "canone mensile" si intende la quota mensile del canone annuale

concordata, e del 1 per mille del canone annuale per consegna e collaudo oltre i 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata

Per quanto riguarda la presa in carico del servizio, che dovrà avvenire entro un mese solare dalla data inizio lavori, è prevista una penale oraria pari allo 1 per mille del canone annuale fino ad un massimo di 120 ore, limite oltre il quale si applicherà la risoluzione.

Per quanto riguarda la migrazione in cloud, che dovrà avvenire entro due mesi solari dalla data inizio lavori, è prevista una penale oraria pari allo 1 per mille del canone annuale fino ad un massimo di 120 ore, limite oltre il quale si applicherà la risoluzione.

9 CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA

Il presente paragrafo fornisce le indicazioni a cui il concorrente dovrà attenersi nella redazione dell'offerta e descrive i contenuti che dovranno essere esplicitati per consentire la valutazione tecnica secondo i parametri della griglia di valutazione presente nell'allegato A5 del disciplinare "Scheda punteggi tecnici".

Si precisa che qualora l'impresa partecipante non rispettasse tutti i requisiti minimi richiesti verrà esclusa dalla gara.

L'offerta tecnica, redatta in lingua italiana, dovrà essere priva, a pena di esclusione, di qualsiasi indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico.

L'offerta tecnica dovrà:

- essere compilata su fogli di formato DIN A4, con numerazione univoca e progressiva delle pagine, utilizzando un font non inferiore a 12 pt, interlinea singola;
- essere contenuta in 80 facciate complessive, compresi indici e copertina;
- contenere la trattazione dei punti riportati nello schema sottostante:
 1. Descrizione della proponente;
 2. Descrizione delle esperienze pregresse nei servizi di assistenza e manutenzione oggetto della gara. Per ogni progetto dovranno essere indicati:
 - periodo di riferimento (dal/al)
 - servizio svolto
 - cliente
 - descrizione sintetica del progetto
 - piattaforma tecnologica e applicativa su cui è stata eseguito il servizio
 3. Proposta di adeguamento delle infrastrutture
 - a. Caratteristiche del cloud offerto
 - b. Piano di migrazione
 4. Modalità di erogazione del servizio di gestione sistemistica
 5. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di assistenza;

6. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di manutenzione a canone;
7. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi MEV;
8. Sintesi del piano di affiancamento finale;
9. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure candidate al ruolo di Responsabile di progetto. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - partecipazione diretta, nel ruolo, a progetti di sviluppo, assistenza e manutenzione di sistemi sharepoint rivolti ad enti pubblici (specificandone la durata);
10. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di assistenza. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - partecipazione diretta a progetti di assistenza/supporto per l'uso di sistemi applicativi simili a quelli oggetto della gara (specificandone la durata);
11. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di manutenzione. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - elenco esperienze nell'ambito dello sviluppo di software applicativo in ambito Sharepoint;
 - elenco progetti di sviluppo software applicativo per soggetti pubblici o privati di durata superiore ad un mese.

All'offerta tecnica saranno allegati i curricula, in forma anonima, delle figure professionali proposte, in numero non inferiore a 1 e non superiore a 3 per il profilo di cui al punto 9, in numero non inferiore a 2 e non superiore a 4 per il profilo di cui al punto 10, in numero non inferiore a 3 e non superiore a 6 per il profilo di cui al punto 11.

L'assenza di un numero di curricula validi, ovvero rispondenti ai requisiti minimi, inferiore a 6 (un responsabile di progetto, 2 per l'assistenza e 3 per le manutenzioni) sarà motivo di esclusione.

I curricula, redatti in formato europeo ed in forma anonima, dovranno includere, per ogni figura professionale, una tabella riepilogativa delle esperienze maturate con l'indicazione dei dettagli di seguito specificati:

- periodo di riferimento (dal/al)
- servizio svolto
- cliente
- descrizione sintetica del progetto
- piattaforma tecnologica e applicativa





N.B.: si precisa che, in sede di stipula contrattuale, i medesimi curricula dovranno essere prodotti in forma non anonima, corredati di dichiarazioni rese ai sensi dell'art. 46 e dell'art. 47 del DPR 28.12.2000 n.445, attestanti il possesso dei requisiti presenti nei curricula e oggetto di valutazione.

Rapporto di verifica

Nome file **contratto ENGINEERING D. HUB SPA.pdf.p7m**

Data di verifica **09/07/2021 13:46:44 UTC**

Versione CAPI **6.4.5**

Livello	Firmatario	Autorità emittente	Pagina	Esito
1	 DELLI GATTI ANTONIO	CN=InfoCert Firma Qualificata ...	2	
1	 FERRARA MAURO	CN=InfoCamere Qualified Electr...	3	
	Appendice A		4	

Esito

- ✓ Firma valida
- ✓ La firma è in formato CADES-BES
- La firma è integra

Il certificato è attendibile

Verifica alla data di sistema: 09/07/21 15.46

Data-ora di firma dichiarata dal firmatario: 08/07/2021 14:49:32 UTC

Validazione certificato eseguita tramite OCSP

Il certificato ha validità legale

Certificato Qualificato conforme al Regolamento UE N. 910/2014 - eIDAS

Periodo di conservazione delle informazioni di certificazione: 20 anni

La chiave privata associata al certificato risiede in un dispositivo sicuro conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014 (QSCD - Qualified Signature/Seal Creation Device)

PKI Disclosure Statements (PDS): (EN) <https://www.firma.infocert.it/pdf/PKI-DS.pdf>

Certificato di firma elettronica conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014

Dettagli certificato

Nome Cognome soggetto: DELLI GATTI ANTONIO

Seriale: c8408f

Nazione: IT

Codice Fiscale: TINIT-DLLNTN73D22A509A

Autorità emittente: CN=InfoCert Firma Qualificata 2,SERIALNUMBER=07945211006,OU=Certificatore Accreditato,O=INFOCERT SPA,C=IT

Utilizzo chiavi: nonRepudiation

Policies:

1.3.76.36.1.1.32,CPS URI: <http://www.firma.infocert.it/documentazione/manuali.php>,
1.3.76.24.1.1.2,
0.4.0.194112.1.2,

Validità: da 27/05/2019 12:11:09 UTC a 27/05/2022 00:00:00 UTC

La chiave privata associata al certificato risiede in un dispositivo sicuro conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014(QSCD - Qualified Signature/Seal Creation Device)

Periodo di conservazione delle informazioni di certificazione: 20 anni

Certificato di firma elettronica conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014

Dichiarazione di Trasparenza:

- (EN) <https://www.firma.infocert.it/pdf/PKI-DS.pdf>

Esito

- ✓ Firma valida
- ✓ La firma è in formato CADES-BES
- La firma è integra

Il certificato è attendibile

Verifica alla data di sistema: 09/07/21 15.46

Data-ora di firma dichiarata dal firmatario: 09/07/2021 13:07:10 UTC

Validazione certificato eseguita tramite OCSP

Il certificato ha validità legale

Certificato Qualificato conforme al Regolamento UE N. 910/2014 - eIDAS

Periodo di conservazione delle informazioni di certificazione: 20 anni

La chiave privata associata al certificato risiede in un dispositivo sicuro conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014 (QSCD - Qualified Signature/Seal Creation Device)

PKI Disclosure Statements (PDS): (en) <https://id.infocamere>

[.it/digital-id/firma-digitale/manuali/pds-servizi-qualificati-certificazione.pdf](https://id.infocamere.it/digital-id/firma-digitale/manuali/pds-servizi-qualificati-certificazione.pdf)

Certificato di firma elettronica conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014

Dettagli certificato

Nome Cognome soggetto: FERRARA MAURO

Seriale: 02fa4f

Nazione: IT

Codice Fiscale: TINIT-FRRMRA67L20F839F

Autorità emittente: CN=InfoCamere Qualified Electronic Signature

CA,OID.2.5.4.97=VATIT-02313821007,OU=Qualified Trust Service Provider,O=InfoCamere S.C.p.A
,C=IT

Utilizzo chiavi: nonRepudiation

Policies:

0.4.0.194112.1.2,

1.3.76.14.1.1.30,CPS URI: <https://id.infocamere.it/digital-id/firma-digitale/manuali.html>,

1.3.76.16.6,displayText: Questo certificato rispetta le raccomandazioni previste dalla Determinazione Agid N. 121/2019,

Validità: da 03/03/2021 08:15:35 UTC a 03/03/2024 00:00:00 UTC

La chiave privata associata al certificato risiede in un dispositivo sicuro conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014 (QSCD - Qualified Signature/Seal Creation Device)

Periodo di conservazione delle informazioni di certificazione: 20 anni

Certificato di firma elettronica conforme al Regolamento (UE) N. 910/2014

Dichiarazione di Trasparenza:

- (en) <https://id.infocamere.it/digital-id/firma-digitale/manuali/pds-servizi-qualificati-certificazione.pdf>

Certificati delle autorità radice (CA)

InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

Seriale: 01

Organizzazione: InfoCamere S.C.p.A.

Nazione: IT

Utilizzo chiavi: keyCertSign | cRLSign

Autorità emittente: CN=InfoCamere Qualified Electronic Signature

CA,OID.2.5.4.97=VATIT-02313821007,OU=Qualified Trust Service Provider,O=InfoCamere S.C.p.A
,C=IT

Validità: da 04/12/2019 09:49:37 UTC a 04/12/2035 10:49:37 UTC