



COMUNE DI CAMPONOGARA

Città Metropolitana di Venezia

AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

**AI FINI DELLA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA PER
L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DEI SERVIZI FUNZIONALI ALLA
GESTIONE DELL’INFRASTRUTTURA IT COMUNALE E DEI SERVIZI
PROFESSIONALI CONNESSI, PER IL PERIODO 01.01.2025-31.12.2027 CON
POSSIBILE PROROGA FINO AL 31.12.2029.**

Art. 1 - Amministrazione proponente: COMUNE DI CAMPONOGARA (VE) Sede Legale in Piazza Mazzini, 1 Camponogara (ve) C.F.00662440270

Art. 2 - Oggetto della procedura:

L’oggetto del presente capitolato si riferisce al Servizio di assistenza tecnica, gestione e manutenzione delle apparecchiature hardware e software, gestione del firewall e dell’antivirus, verifica dell’applicazione delle “misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni” ed adeguamento/mantenimento quantomeno del livello minimo di attuazione, fornitura di una **piattaforma SaaS qualificata ACN per il monitoraggio dell’infrastruttura IT** del Comune di Camponogara, supporto al responsabile per la transizione digitale del Comune di Camponogara anche mediante **fornitura di una piattaforma SaaS qualificata ACN per il monitoraggio dello stato di attuazione di quanto previsto dal piano triennale AgID** per l’informatizzazione della pubblica amministrazione, supporto nell’aggiornamento del registro del trattamento dei dati personali anche mediante fornitura di una **piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace ACN per il monitoraggio dello stato di attuazione di quanto previsto dal Reg. UE 2016/679, piattaforma cloud PaaS qualificata nel marketplace ACN** per la gestione delle applicazioni software in uso presso l’Ente (software Halley) gestione file server e domain controller. comprese funzionalità di backup, disaster recovery, e la registrazione dei file di log degli accessi effettuati da parte degli amministratori di sistema.

È richiesta la gestione e manutenzione delle apparecchiature hardware e software con assistenza tecnica pc client, gestione firewall ed antivirus.

L’attività di assistenza ordinaria, effettuabile da remoto in maniera proattiva, riguarda i seguenti aspetti:

Adeguamento del SIC alle “Misure minime di sicurezza ICT” di AgID (circolare AgID 18.04.2017 n.2) per

quanto concerne gli apparati/server di cui ai precedenti punti.

- Gestione, configurazione e manutenzione degli apparati di rete del comune (firewall, switch, access point, ecc...) con esclusione degli apparati riguardanti la videosorveglianza e la telefonia.
- Gestione, configurazione e manutenzione del domain controller comunale ospitato presso l'infrastruttura cloud messa a disposizione (aggiornamento sistema operativo, creazione/eliminazione account, monitoraggio corretto funzionamento ruoli server, creazione share, gestione permessi, ecc...).
- Gestione, configurazione, manutenzione e backup giornaliero del domain controller della polizia locale (aggiornamento sistema operativo, creazione/eliminazione account, monitoraggio corretto funzionamento ruoli server, creazione share, gestione permessi, ecc...).
- Gestione e monitoraggio antivirus Worry Free installato su client e server del comune tramite la dashboard di Trend Micro.
- Gestione, configurazione e manutenzione del NAS comunale.
- Creazione e gestione caselle di posta su pannello Aruba di proprietà dell'ente.

Per le richieste di assistenza sulle PDL pervenute da parte degli uffici durante l'orario di lavoro, il committente deve rendere disponibile sia un canale di assistenza telefonico, tramite apposito numero messo a disposizione dell'affidatario, sia tramite apposita piattaforma di trouble ticketing preferibilmente qualificata anch'essa nel marketplace ACN.

In aggiunta all'attività di assistenza ordinaria, l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione del SIC si compone di una serie di attività di assistenza straordinaria che prevedono la presenza fisica di un incaricato dell'affidatario presso l'Ente da svolgersi nei giorni e negli orari lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14:00 alle 18:00 una volta al bimestre per un totale quindi di 6 interventi all'anno; tali interventi potranno essere fruiti da parte dell'Ente anche con tempistiche diverse, nel caso in cui si rendessero necessari interventi straordinari ravvicinati quali ad esempio l'installazione e configurazione di nuove postazioni di lavoro, server e nuovi apparati (firewall, switch, access point e nas, ecc...)

Le giornate di assistenza straordinaria verranno conteggiate a consuntivo rispetto ai 6 interventi annui previsti; ad ogni intervento effettuato dovrà corrispondere la stesura di un rapportino di assistenza tecnica con il dettaglio delle attività svolte, da mettere a disposizione del responsabile informatico del comune di Camponogara.

L'attivazione del servizio di assistenza straordinaria da parte del committente avviene con le medesime modalità del servizio di assistenza ordinario (telefonicamente o tramite portale).

In caso di esaurimento delle 6 giornate previste dal contratto le prestazioni aggiuntive andranno quotate alla tariffa indicata nell'offerta.

Per quanto concerne il monitoraggio della sicurezza dell'infrastruttura informatica dell'Ente, la piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace ACN deve consentire almeno:

- inventario attivo dell'hardware collegato in rete,
- mappatura e rappresentazione semplificata delle configurazioni dei firewall e asset sottoposti ad antivirus,
- mappatura dei dispositivi contenenti dati sottoposti a backup,
- mappatura dei dispositivi sottoposti a registrazione dei files di log di accesso,
- inventario dei software installati,
- rappresentazione dello stato di attuazione delle Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche Amministrazione (circolare AgID 2/2017),
- Disponibilità di modelli documentali riferiti all'utilizzo degli strumenti informatici propedeutici alla stesura del "regolamento informatico dell'Ente".

Per quanto concerne il servizio di supporto al responsabile per la transizione al digitale dell'Ente oltre ad interventi in presenza, la piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace di ACN deve consentire almeno:

- il monitoraggio dello stato di attuazione del piano triennale AgID,
- di produrre un documento programmatico ed una relazione consuntiva conforme al format PT reso disponibile dall'AgID
- la possibilità di inserire i budget di spesa previsti per i vari interventi richiesti dal piano triennale AgID.

Per quanto concerne il servizio di revisione ed aggiornamento del “registro delle attività di trattamento” ex art. 30 Regolamento (UE) n. 679/2016 oltre ad interventi in presenza, la piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace di ACN deve consentire almeno:

- la raccolta delle informazioni riferite ai trattamenti effettuati e dei soggetto coinvolti negli stessi,
- la stampa del registro, la stampa della nomina dei responsabili esterni del trattamento individuati,
- la predisposizione di un DPIA (data protection impact assesement) sui trattamenti individuati che eventualmente lo richiedano,
- una sezione dedicata ai rapporti con il DPO,
- un area documentale che metta a disposizione varie tipologie di informative da rendere agli interessati,
- una sezione che renda disponibili corsi registrati in materia di trattamento e protezione dei dati personali.

CONDIZIONI MINIME DI PARTECIPAZIONE

La fornitura e i servizi richiesti presentano un alto livello di specializzazione e vista la loro natura è indispensabile che l’Appaltatore abbia competenze ed esperienze pregresse nella manutenzione di infrastrutture IT di pubbliche amministrazioni locali.

Le soluzioni offerte a supporto del servizio di assistenza IT, devono essere tutte qualificate all’interno del marketplace ACN e di tale qualificazione il committente dovrà darne prova al momento della manifestazione del proprio interesse alla partecipazione al presente incarico.

In particolare:

Piattaforma SaaS per il monitoraggio della sicurezza dell’infrastruttura informatica;

Piattaforma SaaS per il monitoraggio dell’attuazione da parte dell’RTD di quanto previsto dal piano triennale AgID per l’informatica nella PA;

Piattaforma SaaS per la tenuta del “registro delle attività del trattamento” ed attività correlate al GDPR.

Piattaforma PaaS per il mantenimento in cloud di applicativi gestionali, file server e dominio, compresi i servizi di copia remota dei dati e registrazione dei file di log degli amministratori di sistema.

REQUISITI DI SICUREZZA

Le aziende che manifestino il loro interesse devono essere in possesso almeno delle seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001

UNI CEI ISO/IEC 27001

È valutata positivamente la presenza delle seguenti certificazioni:

ISO/IEC 27017

ISO/IEC 27018 UNI EN ISO 22301 ISO/IEC 20000-1

CONTESTO ATTUALE

CONTESTO ORGANIZZATIVO ATTUALE

Il comune di Camponogara conta un numero complessivo di 46 postazioni di lavoro.

Le postazioni di lavoro sono suddivise in n. 2 sedi operative: sede municipio e biblioteca, sede polizia locale.

DOTAZIONE APPLICATIVA

Software gestionali in uso: software Halley per gestione aree Protocollo, Atti Amministrativi, Anagrafe, Tributi, Finanziaria, Pratiche Edilizie; conservazione Documentale a norma in capo dal 01.01.2022 alla Ditta Accatre srl; PEC Infocert; Posta elettronica Aruba.

DOTAZIONE INFRASTRUTTURALE

Gestione esternalizzata in cloud dell'infrastruttura server collegata a gestionali Halley, controller di dominio e server documentale con trasferimento presso data center esterno qualificato nel Marketplace ACN, compreso servizio di backup e disaster recovery e tracciatura dei Log di accesso; servizio esternalizzato di gestione dell'Antivirus e del Firewall. Gestione esternalizzata dell'antivirus Trend Micro che copre server e client, servizio esternalizzato di gestione del Firewall Zyxel (scadenza 20/09/2025).

Tutti i servizi suddetti sono affidati alla ditta Boxxapps srl.

La ditta Eti System si occupa della gestione del centralino e telefoni.

È presente un Wi-Fi pubblico gestito da Internavigare srl

Le stampanti sono a noleggio

È presente un server presso l'ufficio di Polizia Locale con a bordo programmi in uso al Comando di Polizia Locale.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA:

Il servizio richiesto prevede, oltre alla fornitura dei servizi e piattaforme sopra elencate, l'erogazione dei servizi necessari a garantire continuità di funzionamento delle PdL (Postazioni di lavoro) e delle apparecchiature informatiche di Camponogara, con l'opportuna sicurezza informatica e quanto necessario per rimuovere o superare qualsiasi impedimento operativo si presenti all'utenza, quali la manutenzione hardware, software, il supporto specialistico remoto e/o sul campo. Il controllo costante e diretto delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi, secondo le normali prassi contrattuali e l'esecuzione di qualsivoglia controllo, misurazione e rilevazione si renda necessario per supportare il comune di Camponogara nel governo dei servizi e nell'evoluzione delle apparecchiature informatiche.

Assistenza e consulenza allo svolgente DPO (Data Protection Officer) nominato dal comune di Camponogara.

Gestione e manutenzione delle PDL: l'attività di gestione fa riferimento a tutto il parco macchine hardware e software in uso, diversificando laddove necessario procedure e modalità di intervento in base alla tipologia dell'intervento richiesto. La manutenzione di tipo correttivo adattativo od evolutivo rientra nei doveri del fornitore.

La sicurezza rappresenta uno degli obiettivi più importanti per il comune di Camponogara. Il Fornitore dovrà adeguarsi alle direttive in materia di sicurezza adottate, garantendo allo stesso tempo un adeguato supporto in caso di incidenti e nella risoluzione di eventuali problemi di sicurezza informatica.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

Servizio di assistenza telefonica, Servizio di assistenza da remoto (teleassistenza) ed on site presso la sede del comune di Camponogara, secondo le indicazioni e i livelli di servizio e di assistenza di seguito indicati.

SERVIZI E ORARI

Il servizio di supporto tecnico dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30, escluse le festività nazionali.

Tutti i servizi on site dovranno essere erogati dalle ore 8.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali.

È prevista la fornitura di un monte ore illimitato per l'assistenza da remoto ed un monte ore pari a 36 ore/anno (6 giornate da minimo 6 ore) presso la sede Comunale negli orari previsti come sopra citato senza oneri aggiuntivi per l'Ente, da erogarsi con cadenza mensile oppure, in caso di necessità, nella risoluzione di problematiche non gestibili da remoto e per tutte le attività di gestione ordinaria e straordinaria dell'infrastruttura IT, previa autorizzazione scritta da parte del committente.

SERVIZI DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

Il comune di Camponogara non dispone di un proprio server (eccetto il server dedicato agli applicativi in uso al Comando di Polizia Locale).

Il nuovo Fornitore dovrà mettere a disposizione una piattaforma PaaS in cloud qualificata ACN, implementandola del contenuto dell'attuale cloud presso datacenter Boxxapps. Le modalità di messa in esercizio, presso il nuovo fornitore, saranno in capo al nuovo fornitore stesso, con le modalità che riterrà più opportune.

Riportiamo qui di seguito alcuni aspetti particolarmente rilevanti di cui tener conto durante le fasi di migrazione. In primo luogo, i servizi cloud non verranno chiusi dal vecchio fornitore ed aperti su nuovo provider, senza un periodo di sovrapposizione, pena il fermo delle funzionalità per l'Ente.

La migrazione del dominio Active Directory e dei relativi ruoli, richiederà la riconfigurazione dei servizi di rete locali di clients e dei dispositivi di rete.

La migrazione degli applicativi Halley, richiederà la riconfigurazione del servizio e della pubblicazione DNS su nuovi indirizzi IP.

Al fine di garantire l'implementazione delle Misure Minime di Sicurezza, dovrà essere immediatamente predisposto dal fornitore subentrante, l'inventario dei dispositivi, del software e l'attuazione di tutte le disposizioni emanate dall'AGID, ora ACN.

Dovrà essere garantito il perfetto funzionamento con tutti i sistemi di sicurezza, backup e salvataggio ed eventuale ripristino dei dati ivi contenuti.

Servizi di manutenzione

Il Fornitore dovrà mettere in opera una struttura organizzativa e tecnologica adeguata a far fronte alle richieste di interventi di manutenzione che dovessero rendersi necessari per l'intera durata della fornitura.

I servizi di manutenzione che si riferiscono alle attrezzature così identificate, si intendono comprensivi di assistenza HW e SW di base necessari al mantenimento funzionale delle stesse attrezzature.

Interventi di manutenzione da remoto

Il Fornitore potrà utilizzare strumenti di controllo remoto al fine di guidare l'utente nella verifica e nella soluzione di problemi segnalati.

Supporto Tecnico

L'assistenza tecnica dovrà essere garantita attraverso apposito Supporto Tecnico on site gestito con personale e attrezzature del Fornitore secondo le tempistiche e le modalità più sopra indicate.

Si richiede al personale tecnico del Fornitore di rifiutare l'accettazione di richieste di intervento/supporto in presenza da parte degli utenti senza che sia avvenuta l'apertura di un ticket, e l'autorizzazione esplicita da parte del referente informatico comunale.

Tutte le richieste di assistenza da parte degli utenti nonché le richieste di intervento on site verranno registrate sulla piattaforma di trouble ticketing messa a disposizione dal fornitore stesso, nella quale risulteranno le seguenti informazioni:

- data, ora di apertura della chiamata (assegnate automaticamente dal sistema);
- numero identificativo (ticket) della chiamata ricevuta e della richiesta inserita (assegnato automaticamente e progressivamente dal sistema);
- tipo di problema segnalato dall'utente;
- categoria di intervento richiesto;
- tipologia e livello di intervento effettuato;
- nome del tecnico del fornitore che ha effettuato l'intervento;
- tipo di soluzione adottata; stato della chiamata (aperta/chiusa/sospesa);
- data/ora di esecuzione dell'intervento/chiusura della chiamata.

I tecnici dell'assistenza, una volta presa in carico la chiamata dal servizio di Supporto Tecnico, potranno risolvere il problema nei modi seguenti: tramite collegamento remoto - in questo caso l'utente dovrà essere informato e dovrà dare esplicita autorizzazione affinché il controllo della stazione di lavoro venga acquisito remotamente dal fornitore; con assistenza on site (ovvero presso l'utente): nel caso di intervento non urgente, questo potrà essere

svolto in occasione dell'intervento in presenza schedato mensilmente, nel caso di intervento urgente, concordando l'intervento stesso in presenza assieme al referente informatico dell'Ente; il personale dell'assistenza dovrà informare il referente informatico sulle modalità ed i tempi previsti per la soluzione del problema.

I tempi di ripristino della funzionalità completa della postazione dell'utente, in caso di intervento urgente, dovranno essere contenuti entro 12 ore lavorative dall'apertura ticket da parte del comune al Supporto Tecnico. Un intervento hardware si considera evaso nel momento in cui le condizioni operative della stazione di lavoro pre-guasto sono completamente ristabilite; in ogni caso, i tempi di ripristino della funzionalità completa della postazione dell'utente non dovrà superare le 40 ore lavorative.

Viene richiesta la massima attenzione sulle patch di sicurezza; tutti gli aggiornamenti devono essere installati previa verifica della compatibilità con gli applicativi in uso.

Gestione centralizzata dell'antivirus e del firewall

Attualmente l'aggiornamento del file di definizione dei virus sui client avviene in maniera centralizzata. Il servizio di gestione centralizzata dell'Antivirus, sarà affidato al Fornitore.

Il servizio suddetto dovrà essere omnicomprensivo e prevedrà la gestione, la manutenzione, il controllo, l'amministrazione e l'assistenza per il sistema di Antivirus a livello software e hardware. Quest'ultimo sarà messo a disposizione, e a carico, del fornitore.

Anche la gestione del firewall sarà affidata al fornitore. Al momento della scadenza, sarà cura del fornitore sottoporre al committente, soluzioni in grado di garantire la sicurezza del perimetro informatico comunale.

Servizi di sicurezza

La sicurezza delle informazioni rappresenta un obiettivo di primaria importanza per il comune di Camponogara. Al fine di consentire un'efficace ed efficiente gestione della sicurezza informatica sotto tutti gli aspetti, il Fornitore si impegna a rispettare le prescrizioni in materia di sicurezza informatica emanate da AgID e si impegna a fornire tutto il supporto necessario per la risoluzione di eventuali incidenti o situazioni di crisi per la sicurezza delle informazioni.

Il Fornitore ha la responsabilità di implementare ed aggiornare le misure minime di sicurezza indicate da AgID in fase di affidamento dell'incarico e successivamente ad ogni attività di installazione, trasloco, aggiunta, cambiamento e dismissione al fine di garantirne il costante allineamento con la situazione reale, comunicando tempestivamente le variazioni ai rispettivi uffici di competenza indicati dal comune di Camponogara.

La piattaforma per il monitoraggio della sicurezza dell'infrastruttura informatica dell'Ente di cui al presente appalto, deve produrre report in merito alla scansione della rete per l'inventario degli asset informatici, prevedere un modulo di scansione delle vulnerabilità, prevedere un modulo di censimento dell'organigramma IT.

Estensioni contrattuali occasionali

Tutte le attività di erogazione di beni e servizi che non rientrano nella fornitura in oggetto del presente capitolato e in tutti i casi non ottemperati nelle sezioni precedenti di questo documento e dei suoi allegati, saranno oggetto di valutazione e contrattazione tra il comune di Camponogara e il Fornitore.

Estensioni del contratto vigente con il Fornitore oppure la stipula di contratti occasionali determinati dalla necessità di rispondere a bisogni specifici ed imprevisti saranno oggetto di valutazione da parte del responsabile informatico. Quest'ultimo avrà la facoltà di chiedere al Fornitore eventuali proposte di attività e relative quotazioni economiche, al fine di poter pianificare l'estensione del contratto in essere in base alle esigenze effettive.

Art. 3 - Durata del servizio: tre anni (36 mesi) prorogabile di ulteriori 24 mesi.

Art. 4 – Valore indicativo del servizio: €125.000 per tre anni più il periodo di proroga.

Art. 5 - Modalità di presentazione delle domande

Le ditte che sono interessate a partecipare dovranno presentare una domanda da trasmettere al seguente indirizzo

di PEC: comune.camponogara@pec.tuni.it a partire dal 08/08/2024 ed entro le ore 13.00 del giorno **28/08/2024**, utilizzando il modello allegato e, parte integrante del presente avviso.

La manifestazione di interesse dovrà essere sottoscritta dal rappresentante legale della Ditta interessata mediante firma digitale, pena la non ammissibilità dell'istanza.

Non saranno prese in considerazione le domande pervenute prima della pubblicazione del presente avviso come pure quelle pervenute oltre la scadenza.

Art. 6 - Ulteriori informazioni

Si precisa che:

la presente indagine non è in alcun modo vincolante per l'Amministrazione e i soggetti che risponderanno al presente avviso non matureranno alcuna posizione di vantaggio o prelazione nell'ambito di future procedure. Ad esito della presente procedura non è prevista la formulazione di graduatorie di merito o l'attribuzione di punteggi, non trattandosi di avviso di gara o procedura di gara; è fatto salvo il caso in cui per ragioni di opportunità, economicità o di conformità alla normativa in materia, questa Amministrazione debba ricorrere a diversa procedura; la scrivente si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di esclusiva pertinenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa; la prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento dei servizi di cui al presente capitolato, dovranno essere analiticamente dichiarati dall'interessato ed accertati in occasione della successiva procedura di affidamento nelle modalità previste; in ottemperanza all'art. 13 del D.Lgs. 196 del 30.06.2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali, e del nuovo Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679, si informa che i dati e le informazioni personali saranno trattate dalla scrivente Amministrazione esclusivamente per l'espletamento della procedura contrattuale in oggetto.

Responsabile Unico del procedimento è la dott.ssa Sandra Mozzato.

Per eventuali chiarimenti è possibile prendere contatto con il RUP al seguente numero di telefono 041/5139933 o via mail all'indirizzo : ragioneria@comune.camponogara.ve.it.

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet del Comune di Camponogara, nella sezione "Amministrazione trasparente" sotto la sezione "bandi e contratti", fino al 28/08/2024.

Allegato: Domanda Manifestazione d'interesse

Camponogara lì 08/08/2024

IL RUP
Il Responsabile del Settore Economico Finanziario
D.ssa Sandra Mozzato

Documento firmato digitalmente