ALLEGATO A

AVVISO PER LA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI AMMINISTRATORE DI RETE – GESTIONE/ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE – AMMINISTRATORE DI SISTEMA DEL COMUNE DI CORRIDONIA

PREMESSA

Ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016, il Comune di Corridonia (nel seguito Comune), intende procedere all'affidamento del servizio in oggetto, mediante procedura negoziata con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Con la presente procedura, il Comune promuove una indagine di mercato preordinata a conoscere le manifestazioni di interesse degli operatori economici a presentare un'offerta. Tale fase consente alla stazione appaltante di delineare un quadro chiaro e completo del mercato di riferimento, senza che ciò possa ingenerare negli operatori alcuna assicurazione sul successivo invito alla procedura. Pertanto, poiché le manifestazioni di interesse hanno l'unico scopo di comunicare all'Ente la disponibilità ad essere invitati a presentare l'offerta, la presente procedura e la ricezione delle manifestazioni di interesse non costituiscono proposta contrattuale, non vincolano in alcun modo l'Ente e non costituiscono diritti o interessi legittimi a favore dei soggetti coinvolti.

E' 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. L'Ente si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva pertinenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

La partecipazione alla presente non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento dei servizi di cui, che invece, dovranno essere analiticamente dichiarati dall'interessato ed accertati in occasione della successiva procedura di affidamento con le modalità previste. Le eventuali successive procedure per l'acquisizione effettiva del servizio, potrebbero discostarsi comunque dalle proposte presentate.

La successiva fase di invito sarà effettuata tramite RdO sul MEPA, ai sensi del D.Lgs 50/2016.

ART. 1 –REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici interessati devono essere iscritti al MEPA (Mercato Elettronico delle Pubbliche Amministrazioni) ed abilitati ad operare su tale Mercato elettronico nell'Area merceologica "Servizi per l'Information & Communication technology" al momento della presentazione della manifestazione di interesse.

ART. 2 -OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'oggetto della presente procedura riguarda l'affidamento dei servizi di amministratore di rete, di gestione, assistenza e manutenzione del sistema informatico comunale e dell'incarico di Amministratore di sistema.

Descrizione dei servizi richiesti

ATTIVITA' ORDINARIA:

- Amministrazione del dominio di rete a mezzo di installazione, configurazione e gestione dei server e postazioni client;
- l'affidatario assume l'incarico di ***Amministratore di Sistema*** del Comune di Corridonia;
- assegnazione privilegi di accesso alle risorse e ai dati, backup e ripristino;
- gestione delle problematiche inerenti la posta elettronica dell'Ente;
- gestione della rete telematica (LAN), attraverso attività di controllo ed assegnazione degli accessi, installazione degli aggiornamenti software, controllo e ripristino del funzionamento sia degli apparati attivi (SWITCH, router) che dei componenti passivi, riparazione e/o sostituzione dei componenti attivi e passivi, nonché prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime;
- controllo e gestione dell'accesso ad internet, con il mantenimento e/o il ripristino del corretto funzionamento di router, linee adsl e degli altri applicativi software che l'ente eventualmente usa per bloccare i tentativi di intrusione;
- Controllo e gestione apparati firewall installati a protezione dei dati dell'Ente;

- assistenza hardware e sistemistica atta ad ottenere il ripristino del normale funzionamento dei personal computer e delle periferiche attraverso interventi di riconfigurazione e/o reinstallazione dei dispositivi e dei software base e applicativi;
- assistenza hardware e sistemistica sugli applicativi software specifici utilizzati dai vari uffici, anche in collaborazione con le aziende che forniscono gli applicativi software utilizzati, costituita da attività di controllo dell'accesso al sistema ed alla rete, installazione e configurazione del software utilizzati dagli uffici e deli aggiornamenti, configurazione degli applicativi ecc.;
- aggiornamento periodico del software, degli antivirus e dei firewall attraverso l'installazione degli aggiornamenti messi a disposizione dalle case produttrici di software per correggere i difetti dei programmi o dei sistemi operativi utilizzati;
- help desk di primo livello agli uffici, anche con utilizzo di software di controllo remote, tracciatura, risoluzione e chiusura della chiamata;
- esecuzione delle attività tecniche pianificate e mantenimento dei report delle attività effettuate;
- gestione delle postazioni di lavoro con aggiunta, rimozione e aggiornamento periodico e relative configurazioni dei client negli ambienti operativi in uso presso l'ente;
- installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e sistemi operativi;
- coordinamento delle attività e degli interventi di tecnici di manutenzione hardware delle ditte fornitrici terze;
- attività di supporto tecnico informatico agli uffici (sistema operativo base, prodotti di office automation, caselle di posta, ecc.);
- analisi delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento;
- supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche;
- monitoraggio attività di backup e ripristino dei dati;
- attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti e dei relativi profili (active directory, ecc);
- ogni altra attività di supporto di tipo informatico non elencato ma indispensabile per l'ottimale funzionamento del sistema informatico;
- gestione e manutenzione email, PEC e firma Elettronica;
- partecipazione, in qualità di referente dell'Amministrazione, agli incontri, riunioni o altre iniziative, in cui e necessario un supporto e una consulenza strettamente tecnica;
- Definizione dello stato attuale dell'hardware e del software in dotazione all'Ente;
- Supporto all'analisi dei costi sostenuti per gli acquisti e dei canoni annuali di manutenzione del software esistente;
- Supporto alla definizione del Piano di sviluppo informatico dell'Ente;
- Supporto alla definizione dei documenti necessari per la sicurezza dei dati del Comune;
- Supporto alla definizione di nuovi standard per le scelte future di hardware e software;
- Supporto alla valutazione per integrazione degli strumenti in dotazione con le nuove soluzioni;
- Supporto alla definizione dei settori di intervento prioritari e strategici;
- Supporto nelle dimostrazioni dei prodotti software;
- Supporto per l'analisi e lo sviluppo di software personalizzati;
- Assistenza a tutta la rete telematica comunale, garantendo il funzionamento di tutti i collegamenti esistenti.
- Attività connesse alla nomina di Amministratore di sistema per l'Ente;

ATTIVITA' A RICHIESTA:
La ditta/Società dovrà garantire, previa richiesta dell'Ente ed eventuale valutazione di preventivo, interventi di assistenza e manutenzione su altri apparati di proprietà comunale ed in dotazione allo stesso;

ATTIVITA' DELL'AMMINISTRAZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO in applicazione del Regolamento Europeo sulla privacy*:*

Ai sensi del Regolamento 2016/679/UE, in ottemperanza alle disposizioni per l'attuazione delle misure minime di sicurezza richieste, l'affidatario dovrà svolgere a titolo esemplificativo le attività di seguito indicate per l'amministrazione del sistema informatico:

- verificare la rispondenza del sistema informatico comunale rispetto alle norme emanate dal Garante della Privacy e provvedere agli adempimenti necessari in relazione alle disposizioni di legge in materia di trattamento dei dati informatici;
- gestire il sistema informatico in base alle disposizioni del Regolamento 2016/679/UE;
- collaborare con i titolari ed i responsabili del trattamento dei dati al fine di esercitare un doveroso controllo sulle attività effettuate dagli incaricati al trattamento, affinché le azioni svolte siano rispondenti alle norme vigenti con particolare riferimento alla liceità e correttezza del trattamento dei dati;
- salvaguardare gli archivi, custodire le password e provvedere, alla assegnazione delle parole chiave di accesso al sistema agli utilizzatori che ne abbiano facoltà;
- provvedere ad attivare un efficace sistema giornaliero di copia degli archivi informatici di dati;
- predisporre, mediante adeguati strumenti, tutte le misure idonee a limitare danni conseguenti a guasti tecnici, violazioni del sistema, virus informatici e quanto altro possa mettere a rischio i dati aziendali;
- curare l'aggiornamento periodico dei programmi antivirus in conformità al Regolamento 2016/679/UE;
- verificare la situazione del software installato, sia per una maggiore tutela nei confronti dei programmi che potrebbero danneggiare il sistema sia per dare attuazione al rispetto delle /norme sulla tutela dei diritti d'autore;
- assegnare agli utilizzatori dei terminali i codici di autenticazione (userid e password) e gestire gli stessi in base ai disposti del Regolamento 2016/679/UE;
- predisporre ed aggiornare, relativamente al trattamento dei dati, il sistema di sicurezza in base alle disposizioni del Regolamento 2016/679/UE;

ART. 3 – MODALITA' E LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'attività dell'affidataria del servizio presso il Comune di Corridonia e in tutte le sue sedi, ivi compresi i plessi scolastici di proprietà comunale, di cui all'allegato C dovrà essere svolta da personale specializzato in materia.

Il servizio di assistenza comprende in particolare la manutenzione preventiva delle dotazioni hardware e software delle sale server, al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni sia di natura hardware che software. Rientrano in questa categoria, a mero titolo di esempio: la verifica di eventuali criticità relative alle prestazioni e alla sicurezza dei server così come l'aggiornamento delle versioni dei vari software.

La ditta affidataria dovrà poi:

- garantire la presenza fisica di un tecnico in Comune per il numero di ore settimanali indicate nell'offerta tecnica presentata sul MEPA, durante il normale orario d'ufficio, oltre ad assistenza in remoto per un numero di ore giornaliere su 6 giorni lavorativi pari a quelle indicate nell'offerta tecnica;
- garantire i tempi di intervento in sede a seguito di chiamata per intervento straordinario come indicato nell'offerta tecnica.

L'aggiudicataria è tenuta a fornire, per quanto previsto ai commi precedenti, un contatto telefonico fisso e uno mobile, dando tempestiva comunicazione all'Ente delle eventuali variazioni.

La ditta affidataria dovrà mettere a disposizione i canali telefonici e di posta elettronica per l'inoltro delle segnalazioni.

La ditta incaricata dovrà garantire la funzionalità dei suddetti sistemi di ricezione delle chiamate nei seguenti orari:

- dalle ore 08.00 alle ore 13.30 e dalle 14.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì
- dalle ore 08.00 alle ore 12.30 il sabato.

La segnalazione dovrà riportare la tipologia e il nominativo della persona che ha aperto il ticket.

Per le attività di assistenza/servizio di help desk si dovrà garantire la raccolta diretta delle richieste di assistenza dagli utenti interni, tramite email e telefono, tranne gli interventi straordinari. La programmazione settimanale di detti interventi dovrà essere condivisa con il Referente CED interno, relazionando costantemente tale attività con report che permettano di avere dati certi e aggiornati sul patrimonio hardware e software dell'ente.
Quanto sopra con riferimento ai tempi di intervento, che potranno essere diversi dai tempi di risoluzione del danno, in considerazione della necessità di acquisizione di ricambi o di riparazione che richiede intervento prolungato.

Tutte le indicazioni ed i dati relativi agli identificativi e password di ogni apparato della rete e dell'intera struttura, dovranno essere consegnati dall'amministratore di sistema in busta chiusa e sigillata, al Responsabile CED del Comune, il quale dovrà conservarli in busta chiusa e sigillata, nella cassaforte del Comune. Allo stesso modo, ogni aggiornamento di tali dati dovrà essere comunicato in busta chiusa dall'amministratore di sistema e conservato in cassaforte dal Responsabile CED.

ART. 4 - DESCRIZIONE AMBIENTI OPERATIVI

I sistemi operativi attualmente in uso presso le sedi del Comune di Corridonia interessate sono i seguenti:

- Windows 8;
- Windows 10;
- Ubuntu Server;
- Linux Cent OS.

L'Ente si riserva di integrare la sopracitata lista se, al momento dell'acquisto di nuovi gestionali, si rendesse necessario l'utilizzo di sistemi operativi diversi da quelli attualmente in uso.

ART. 5 - RENDICONTAZIONE DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA

Per ciascun intervento di assistenza in presenza l'affidataria produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta. Il documento dovrà indicare, per ciascun intervento erogato nel periodo di riferimento, i seguenti dati:

- Tipologia di intervento;
- Luogo di esecuzione e referente del comune interessato;
- Data ed ora di inizio - data ed ora di fine;
- Descrizione dettagliata delle attività svolte;
- Elenco eventuali parti da sostituire.

Detto rapporto dovrà essere controfirmato dal Referente del Comune. Tale rapporto di intervento costituirà elemento di rendicontazione dell'attività svolta e dovrà pervenire all'Ente prima dell'emissione delle fatture.
Per tutti gli altri interventi (anche da remoto), la rendicontazione dovrà avvenire in modalità elettronica (emissione ticket), direttamente consultabile dal referente del comune o da qualsiasi altro soggetto a ciò autorizzato.
Le fatture non potranno essere poste in pagamento se prive del rapporto di intervento cui si riferiscono.
Alla fine di ogni anno dovrà essere redatta una relazione consuntiva delle attività svolte in tutte le aree di intervento di cui all'art. 2.

ART. 6 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

La manifestazione di interesse alla presente procedura dovrà pervenire al Comune di Corridonia entro e non oltre il …….. alle ore …… secondo una delle seguenti modalità di trasmissione:

- con PEC all'indirizzo comunecorridonia@pec.it;
- con consegna a mano in busta chiusa all'Ufficio Protocollo del Comune di Corridonia in Piazza del Popolo n. 16 – 62014 Corridonia (MC);
- con raccomandata A/R (in questo caso non fa fede il timbro postale di spedizione e ogni disguido nella consegna del plico entro il termine suddetto è a carico del partecipante).

Il plico di gara dovrà contenere:

1. **Modello di manifestazione di interesse** compilato e sottoscritto dal legale rappresentane in ogni pagina;
2. Copia di un **documento d'identità** in corso di validità del legale rappresentante.

Il plico chiuso e controfirmato sui lembi di chiusura deve riportare all'esterno l'indicazione del mittente e la seguente dicitura: MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE E DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA.

ART. 7 – DURATA DELL'AFFIDAMENTO

L'appalto viene concesso per la durata di 2 anni (+ eventuali 2 anni di proroga) a decorrere dalla sottoscrizione del contratto e non è soggetto a rinnovo alla scadenza. La stazione appaltante si riserva la possibilità di prorogare, previo atto formale del Responsabile competente, l'appalto in essere per due ulteriori annualità agli stessi patti e condizioni del presente capitolato.
In ogni caso l'aggiudicataria, con la sottoscrizione, si impegna, alla scadenza del contratto medesimo, a proseguire il servizio in regime di proroga fintantoché il Comune non abbia proceduto al nuovo affidamento dello stesso, evitando qualsiasi interruzione del servizio.
Qualora l'Amministrazione comunale per sopravvenute prevalenti ragioni di ordine pubblico o per causa di forza maggiore stabilisca di sospendere o eliminare il servizio oggetto del presente capitolato, l'appaltatore riconosce espressamente al Comune, con la sottoscrizione del contratto, la facoltà di sospensione e di recesso dal contratto, senza che per ciò spetti all'aggiudicataria alcun particolare indennizzo o risarcimento, oltre quanto previsto dalla vigente normativa.
In particolare quanto sopra vale per il caso che le centrali di committenza pubblica, a cui il Comune è tenuto a fare riferimento, concludano convenzioni quadro con corrispettivi più vantaggiosi per l'Ente.

ART. 8 – CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

Il corrispettivo dell'appalto soggetto a ribasso di gara è stabilito, a corpo, in Euro 39.000,00 per n. 2 anni (+ eventuali ulteriori € 39.000,00 per n. 2 anni di proroga) oltre I.V.A.
Con il corrispettivo risultante dal ribasso offerto in sede di gara, l'appaltatore si intende compensato di qualsiasi sua pretesa nei confronti del Comune per il servizio di che trattasi, o connessa e conseguente al servizio medesimo, non avendo diritto a maggiori compensi o rimborsi spese, in tutto essendo soddisfatto dal Comune con il pagamento del detto corrispettivo.
I pagamenti saranno effettuati in rate trimestrali posticipate, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa fattura, a condizione che risulti la regolarità nel versamento delle retribuzioni ai lavoratori e dei contributi agli enti previdenziali e assicurativi (DURC regolare), secondo la normativa vigente e i vigenti contratti collettivi.
Per l'effettuazione dei pagamenti, da attuarsi esclusivamente a mezzo bonifico bancario, si applicano le norme della legge 136/10 e s.m.i., in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, sotto pena della risoluzione del contratto.

ART. 9 – CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

Il servizio in oggetto sarà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo I seguenti pesi assegnati all'offerta tecnica e all'offerta economica:

- Offerta tecnica per un peso pari a 85%
- Offerta economica per un peso pari a 15%.

I punteggi saranno attribuiti da una commissione di valutazione appositamente nominate dal Responsabile del Settore II – Affari Generali. La stessa commissione procederà a definire la graduatoria provvisoria. L'aggiudicazione definitive avverrà tramite provvedimento del Responsabile del Settore II – Affari Generali.

Tabella 1: Criteri di valutazione delle offerte tecniche

a)	**Esperienza nella fornitura di servizi di assistenza informatica e di amministratore di rete negli Enti pubblici ed in particolare negli Enti locali:**		**max 40 punti**
		Elementi di valutazione: - n. anni di attività aziendale/ professionale - livello di specializzazione nei servizi di amministratore di rete e di gestione ed assistenza del sistema informativo delle amministrazioni pubbliche in particolare degli enti locali - bagaglio di referenze (anche passate) e clienti - riconoscimenti da parte soggetti esterni (accordi di partenariato, premi, aggiudicazione bandi, ecc.)	
b)	**Qualifiche professionali del personale / collaboratori incaricati del servizio**		**max 20 punti**
	1)	Personale / collaboratori assegnati al Comune di Corridonia: Elementi di valutazione: - livello istruzione e livello di specializzazione in materie tecnico-informatiche - esperienza lavorativa nel campo - attestazioni conoscenze tecniche acquisite (es. corsi di formazione, abilitazioni)	max 10 punti
	2)	Amministratore di sistema: - esperienza nella gestione delle reti telematiche - conoscenza della normativa privacy per la gestione dei dati personali - esperienza nella gestione della sicurezza dei dati	max 10 punti
c)	**Personalizzazione del servizio:**		**max 40 punti**
	1)	Numero di ore settimanali garantite di servizio in presenza presso uffici comunali	max 20 punti
	2)	Numero di ore al giorno di servizio in remoto garantite su 6 giorni lavorativi	max 10 punti
	3)	Garanzia tempi di intervento in sede a seguito di chiamata per intervento straordinario (minore il tempo di intervento garantito compreso nell'offerta, maggiore sarà il punteggio)	max 10 punti
			Tot. Punti 100

Tabella 2: criterio di valutazione delle offerte economiche

1. Ordinare le offerte economiche dalla più bassa alla più alta	
2. Calcolare l'importo del ribasso = differenza tra importo a base d'asta e ciascuna offerta economica	
3. Al ribasso maggiore rispetto all'importo a base d'asta sono assegnati 100 punti	100 punti
4. Alle altre offerte sarà assegnato un punteggio in base 100 riparametrato rispetto al ribasso presentato	punti = 100 x ribasso offerta / ribasso max (con arrotondamento all'unità)

ART. 10 – RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO E DEL PROVVEDIMENTO

Responsabile del procedimento del presente affidamento di servizi è il dott. Michele Spanò, del Settore II – Affari Generali del Comune di Corridonia (telefono 0733-439312, email: m.spano@comune.corridonia.mc.it).

Responsabile del provvedimento è la dott.ssa Annalisa Franceschetti, Responsabile del Settore II – Affari Generali del Comune di Corridonia (telefono 0733-439308, email: a.franceschetti@comune.corridonia.mc.it).

ART. 11 –DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non disciplinato nel presente avviso si fa espresso rinvio a quanto sarà indicato nel capitolato tecnico della gara che sarà indetta tramite RdO sul MEPA.

ART. 12-TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 e della normativa nazionale si informa che il Comune di Corridonia, in qualità di titolare, tratterà i dati personali conferiti dagli operatori economici unicamente per le finalità di gestione della presente procedura, nonché successivamente per l'eventuale instaurazione e gestione della convenzione. La presentazione della manifestazione di interesse equivale ad esplicita espressione del consenso previsto in ordine al trattamento dei dati personali, ai sensi della normativa vigente.