

**Manifestazione di interesse volta ad individuare i soggetti da invitare alla successiva procedura negoziata ai sensi dell'art.36, comma 2 lettera B del D.LGS 50/2016 e s.m.i..**

**OGGETTO:**

“Servizi di gestione, assistenza sistemistica e manutenzione dell'infrastruttura informatica e della rete”



## Sommario

1 AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE: .....	3
2 OGGETTO ED IMPORTO DEL SERVIZIO .....	3
3 DURATA DELL'APPALTO:.....	4
4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:.....	4
5 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA INSTALLATA .....	7
6 AGGIUDICAZIONE .....	8
7 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE .....	8
8 MODALITA' DI INVIO DELL'ISTANZA E ALLEGATI: .....	8
9 SCADENZA RICEZIONE ISTANZA.....	8
10 CRITERI PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI DA INVITARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA:.....	9
11 ULTERIORI PRECISAZIONI.....	9
12 PUBBLICAZIONE AVVISO.....	9
13 TRATTAMENTO DATI PERSONALI .....	9

## **L'A.T.E.R. della Provincia di Viterbo**

### **RENDE NOTO**

Che, in attuazione della determina n. 338 del 06/10/2021 di approvazione del presente avviso e nel rispetto delle Linee Guida Anac n. 4 come aggiornate con deliberazione del Consiglio ANAC n. 636 del 10 luglio 2019, intende espletare una indagine per manifestazione di interesse finalizzata ad individuare operatori economici da invitare alla successiva procedura negoziata di cui all'art. 36, comma 2 lettera b) del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei Servizi di gestione ed assistenza sistemistica della infrastruttura informatica e della rete. Tutti gli operatori interessati, in possesso dei requisiti previsti dal presente avviso, possono presentare domanda di partecipazione entro il termine delle ore 13.00 del giorno 21.10.2021.

Sono ammessi a partecipare gli operatori economici in possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. 50/16. Gli operatori economici, qualora interessati a partecipare alla selezione per il reclutamento di soggetti idonei alla suddetta procedura, debbono manifestare il proprio interesse con la modalità e nei termini indicati nel presente avviso.

Nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 58 del D. Lgs. 50/2016, l'intera procedura viene condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzo di modalità di comunicazione in formato elettronico.

L'Ater Viterbo per l'espletamento delle procedure di aggiudicazione si avvale della piattaforma di acquisti telematici MePA raggiungibile all'indirizzo: <https://www.acquistinretepa.it>

### **1 AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE:**

Denominazione dell'amministrazione aggiudicatrice: ATER Viterbo, Via Iginio Garbini n.78/A c.a.p. 01100 Viterbo (VT).

Responsabile del procedimento: Giancarlo Necciarì al quale potranno essere richieste ulteriori informazioni tramite il seguente recapito telefonico 0761/293342. Indirizzo email: [ced@atervt.it](mailto:ced@atervt.it)

### **2 OGGETTO ED IMPORTO DEL SERVIZIO**

il servizio si compone di due attività complementari:

- l'assistenza informatica con attività di help desk da remoto ed on site;
- la funzione di amministratore di sistema.

Il supporto prevede la gestione del sistema informativo nei suoi componenti di sistema, hardware e software di base. L'assistenza on site dovrà essere garantita per n.6 ore mensili. L'assistenza attraverso attività di help desk da remoto, dovranno essere garantite nei giorni feriali nella fascia lavorativa 9-18. Il fornitore dovrà assicurare la manutenzione e la gestione dei sistemi informatici, delle apparecchiature hardware nonché dei software a disposizione dell'ente, formulando proposte di miglioramento e implementando quanto previsto

dalle norme in materia di sicurezza informatica. Sono da considerarsi inclusi i servizi professionali per le attività di sostituzione di componenti hardware di server, client e dispositivi di stampa locali eventualmente malfunzionanti, oppure necessari per upgrade di configurazioni sia server che client od eventuali attività necessarie per lo spostamento di stazioni di lavoro client in uffici diversi presso la Sede. I costi dei componenti hardware necessari per la sostituzione di parti malfunzionanti fuori garanzia sia di server che di client ed eventuali upgrade di configurazione nonché la sostituzione completa di postazioni client con nuovi personal computer, restano a carico dell'ente Ater di Viterbo. I costi di componenti software e licenze di uso a complemento delle postazioni di lavoro restano a carico dell'ente Ater di Viterbo.

L'Amministratore di Sistema (AdS) dovrà garantire la gestione e la manutenzione dell'infrastruttura informatica dell'Azienda, intesa come l'impianto di elaborazione dei dati informatici e di tutte le sue componenti, atta a garantire i livelli di sicurezza sistemistica e, in particolare, nell'utilizzo e la condivisione di grandi quantità di dati attraverso le reti di comunicazione. Per ulteriori precisazioni in merito le attività in oggetto si faccia riferimento al successivo paragrafo 4.

Il prezzo a base d'asta dei servizi professionali richiesti è di seguito così individuato in: € 18.000,00 + Iva per il triennio 2021 - 2024.

### 3 DURATA DELL'APPALTO:

Dal 01 Dicembre 2021 al 30 Novembre 2024. Alla scadenza del contratto l'aggiudicatario è tenuto a garantire la prestazione fino all'individuazione del nuovo contraente e comunque per un periodo di proroga non superiore a sei mesi. In tale caso l'appaltatore dovrà fornire i servizi alle stesse condizioni in essere ed in rispondenza a tutte le norme e disposizioni previste dal precedente contratto. Sarà comunque facoltà dell'Ente ATER di Viterbo chiedere o meno l'esecuzione dei servizi in proroga.

### 4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

**ASSISTENZA ORDINARIA INFORMATICA ON SITE:** il servizio prevede n.6 ore mensili pari a complessive n.72 annue: con presenza fissa (on site) di un tecnico presso la sede di Ater Viterbo. Le presenze devono essere garantite in due diversi giorni di ogni mese concordate con l'ente Ater. Per ogni presenza dovrà essere successivamente fornito un rapporto dell'attività svolta. Per cause impreviste sopraggiunte per le quali l'affidatario non possa svolgere i servizi nelle giornate prestabilite, previa tempestiva comunicazione al competente responsabile Ater, il servizio sarà prestato nella prima giornata utile successiva ovvero il recupero potrà essere concordato in altra data.

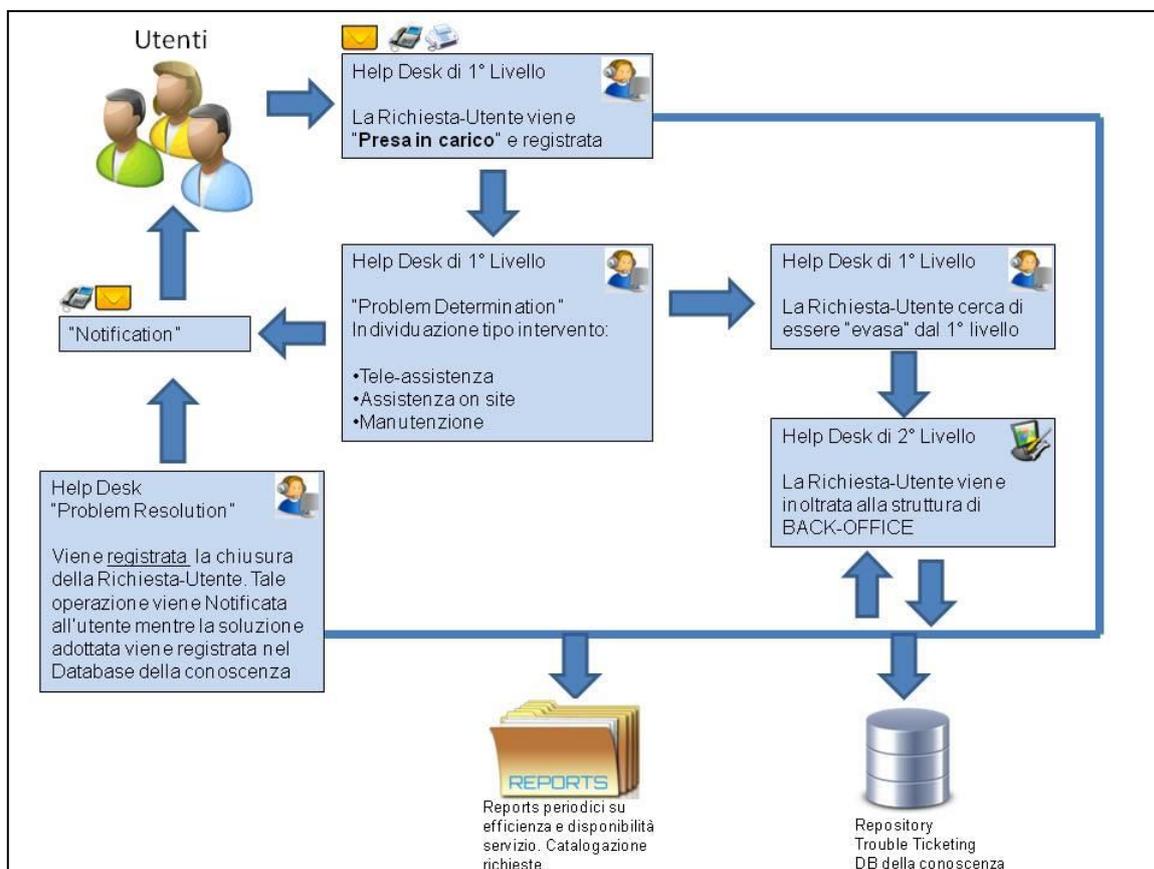
L'assistenza è regolarmente richiesta anche in tutto il mese di agosto.

**ASSISTENZA ORDINARIA INFORMATICA IN REMOTO E TELEFONICA:** il servizio di assistenza telefonica e da remoto deve essere garantito nei giorni feriali dalle ore 9 alle 18, in particolari eccezionali situazioni di necessità ed urgenza, anche in orari diversi da quelli sopra elencati.

Il servizio di assistenza informatica con attività di help desk da remoto ed on site, deve includere obbligatoriamente la gestione delle chiamate attraverso un software web di gestione della richiesta di interventi (*trouble ticketing*) accessibile da tutti gli utenti dei sistemi informativi di Ater Viterbo e deve includere le informazioni minime necessarie:

Descrizione del problema, area software/hardware, gravità, tempo previsto per la risoluzione, nome e riferimenti del tecnico che lo ha in carico.

Di seguito una sintetica immagine del flusso atteso per la presa in carico e la soluzione dei problemi:



Per assicurare che le richieste di soluzione vengano affrontate con la prevista priorità, le stesse saranno classificate secondo i seguenti criteri di severità e di urgenza:

**Severità 1 - (Gravità Alta - bloccante)**

L'utente è impossibilitato ad utilizzare il servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.

**Severità 2 - (Gravità Alta - non bloccante)**

L'utente non è in grado di utilizzare alcune funzioni del servizio e le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche.

**Severità 3 - (Gravità Media - non bloccante)**

L'utente è in grado di usufruire del servizio ma si presentano dei malfunzionamenti, le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'utenza.

**Severità 4 - (Gravità Bassa - non bloccante)**

L'utente è in grado di usufruire del servizio ma si presentano comunque dei malfunzionamenti, le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'utenza.

La tabella seguente indica i livelli di servizio che devono essere garantiti dal fornitore:

Descrizione	Gravità	SLA offerta
Tempo presa in carico	Gravità Alta	Entro 1 ora
	Gravità Media	Entro 2 ora
	Gravità Bassa	Entro 4 ore
Tempo di risoluzione	Gravità Alta	Entro 4 ore dal momento della conferma.
	Gravità Media	Entro 8 ore dal momento della conferma.
	Gravità Bassa	Entro 48 ore dal momento della conferma.

**FUNZIONE AMMINISTRATORE DI SISTEMA E DI SUPPORTO ALLA GESTIONE:** Svolgimento dei compiti e delle funzioni di Amministratore di Sistema ossia gestione e manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione della basi di dati, i sistemi software complessi, le reti locali e gli apparati di sicurezza nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali.

#### AMMINISTRATORE DI SISTEMA

In particolare si evidenziano i seguenti adempimenti:

- Assicurare la custodia delle credenziali per la gestione degli apparati (firewall, server, switch ecc...);
- predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery dei dati e delle applicazioni);
- predisporre, a richiesta della Stazione appaltante, sistemi idonei alla registrazione degli access log ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte Sua (nella sua qualità di “amministratore di sistema”), con registrazioni che abbiano caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità, come richiesto dalla normativa vigente.

#### GESTIONE HARDWARE-SOFTWARE-SISTEMI:

- Manutenzione preventiva: ovvero l’insieme delle attività volte a garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, i malfunzionamenti;
- manutenzione correttiva: ovvero analisi e individuazione del tipo di guasto (se hardware, software o sistemistico);
- gestione, aggiornamento e manutenzione delle postazioni di lavoro e delle relative periferiche: installazione e/o sostituzione dispositivi hardware ed eventuale configurazione software e/o migrazione dati, soluzioni a problematiche dell'utente relativamente a hardware o software, installazione nuove postazioni e gestione degli spostamenti;
- installazione, configurazione e aggiornamento dei software in dotazione all’ente, dei client di posta elettronica, degli applicativi standard free o proprietari di mercato;
- assistenza sui software applicativi degli uffici in collaborazione dei tecnici delle aziende fornitrici di tali pacchetti software;

- aggiornamento periodico dei software operativi e gestionali in uso, del software antivirus, del software del firewall;
- gestione del software di disaster recovery, prove di recupero dati;
- gestione e manutenzione sistemistica dei server fisici e virtuali;
- gestione e manutenzione di applicativi server;
- gestione e manutenzione sistemistica di apparati di rete, firewall, router.

#### **SUPPORTO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO**

- Esecuzione delle attività tecniche pianificate e/o mantenimento dei report delle attività effettuate;
- installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente;
- gestione delle attività di back up e ripristino dati; sono previste tutte le diverse tipologie di back up (disk image, full backup, backup differenziale, backup incrementale...);
- mantenimento dell'inventario delle attrezzature informatiche;
- supporto al Referente Interno nella definizione e mantenimento delle policy di sicurezza;
- supporto al Referente Interno nella definizione delle priorità delle attività da effettuare e nel coordinamento degli interventi tecnici;
- supporto al Referente Interno e agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale;
- analisi delle misure di sicurezza adottate e delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento.

## **5 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA INSTALLATA**

Attualmente l'ente eroga servizi informativi attraverso un unico server fisico virtualizzato con la seguente configurazione:

- 2 cpu Xeon Silver 4116 a 2.10Ghz; 64Gb di ram;
- 2 HDD da 500 in raid 1 in cui c'è l'hypervisor VmWare;
- 4 HDD da 1TB mi pare in Raid10 che viene utilizzato per lo storage delle VM.  
(Installato VMWare Esxi 6.7 U2 custom Dell)

#### **Sono presenti 3 macchine virtuali:**

1. Windows Server 2016 standard, 4 cpu, 16gb di ram, 1 hdd da 60gb, servizi di Domain Controller, DNS;
2. Windows Server 2016 standard, 4cpu, 16gb di ram, 1 hdd da 60gb, 1 da 500gb, servizi di Domain Controller, DNS e file server;
3. Windows Server 2003 R2 standard, 1 cpu, 4gb di ram, 1 hdd da 100Gb, 1 Hdd da 380, c'è installato il software e database dell'attuale sistema gestionale.

#### **Sistema di Back up**

- NAS Qnap TS-673 con cpu Amd RX-412ND con 4Gb di Ram, con 6 Hdd da 2Tb in raid 6 e viene utilizzato dal software Nakivo per effettuare i backup delle VM.

#### **Rete VPN**

- E' presente una rete VPN per le attività di smart working.

#### **Clients desktop e Pc portatili**

- n.38 postazioni desk top client I5-7400 3 Ghz 8GB RAM su sistema operativo Windows 10 Pro X64 con installato office 2016, di cui 10 postazioni, dell'area tecnica, usano software dedicati della famiglia Autocad, l'accesso agli applicativi ERP ed al sistema di protocollo e' attraverso web browser;
- n.30 Pc portatili con Processori I3 8GB RAM windows 10 pro X64 Office 7.

## 6 AGGIUDICAZIONE

L'Ater di Viterbo ha individuato nella procedura negoziata, con il criterio di aggiudicazione del prezzo più basso, quella rispondente alle necessità illustrate ed affiderà il servizio ai fornitori che manifesteranno l'interesse a partecipare. Le imprese interessate saranno invitate attraverso RDO su piattaforma MePA. L'ente si riserva di aggiudicare le attività anche in presenza di una singola azienda partecipante alla manifestazione di interesse. In caso di manifestazioni di interesse superiori a cinque, gli operatori economici da invitare alla procedura negoziata saranno scelti mediante sorteggio in seduta pubblica.

## 7 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Le imprese che intendono partecipare all'affidamento del servizio di gestione e assistenza sistemistica della infrastruttura informatica e della rete di Ater Viterbo, TRIENNIO 2021-2024, debbono manifestare il proprio interesse facendo pervenire nel termine indicato al successivo punto 7), a pena di esclusione, apposita istanza utilizzando il modello allegato, unitamente alla autocertificazione con allegata copia del documento di riconoscimento del rappresentante legale in corso di validità in cui dichiarare:

- a) iscrizione sulla piattaforma MePA, per la categoria adeguata ai servizi in oggetto;
- b) il possesso dei requisiti di ordine generale per la partecipazione alle gare, con particolare riferimento all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;
- c) l'iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura per settore di attività adeguato al servizio in oggetto (art. 83 comma 1 lettera a) e comma 3 del D. Lgs. 50/2016);
- d) il possesso di attrezzature, mezzi e personale idonei all'espletamento dell'appalto atti a dimostrare la capacità tecnico-professionale nonché dei seguenti requisiti:
- e) aver svolto negli ultimi 3 anni con buon esito servizi analoghi a quelli relativi alla presente procedura per un valore economico totale di almeno 50.000,00 €;
- f) il possesso delle certificazioni specialistiche:
  - Microsoft MCP;
  - Sophos Certified Engineer;
  - Sophos Certified Consultant.
- g) possesso di relazioni di partnership aziendali con:
  - Nakivo Solution Provider;
  - Sophos program Silver partner;
  - VmWare Patner Solution Provider.

## 8 MODALITA' DI INVIO DELL'ISTANZA E ALLEGATI:

Gli operatori economici interessati, in possesso dei requisiti sopra individuati e regolarmente iscritti alla piattaforma MePA dovranno rispondere alla manifestazione di interesse allegando il modello predisposto da Ater Viterbo ed inviandolo alla casella PEC: [aterviterbo@pec.it](mailto:aterviterbo@pec.it)

La richiesta, il cui modello appositamente predisposto è allegato al presente avviso, dovrà essere compilato, firmato digitalmente ed inviato entro il termine perentorio evidenziato in premessa, corredato di fotocopia del documento di identità in corso di validità del sottoscrittore. Ai fini dell'invito alla procedura negoziata non verranno tenute in considerazione le candidature pervenute prima della pubblicazione del presente avviso pubblico e le richieste non pervenute tramite PEC.

## 9 SCADENZA RICEZIONE ISTANZA

Entro e non oltre le ore 13.00 del giorno 21.10.2021.

Le richieste pervenute oltre il termine indicato non verranno prese in considerazione.

## **10 CRITERI PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI DA INVITARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA:**

Ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D. Lgs. 50/2016, verranno invitati alla successiva fase di procedura negoziata un massimo di 5 operatori economici tra quelli che avranno trasmesso regolare manifestazione di interesse con le modalità descritte nel presente avviso.

Nel caso in cui pervenissero un numero superiore a cinque candidature si procederà ad individuare gli operatori economici da invitare mediante sorteggio in seduta pubblica. Di seguito, a partire dalla prima sorteggiata, si procederà alla verifica della correttezza formale della candidatura, della documentazione ed il possesso dei requisiti richiesti ed in caso negativo si provvederà all'esclusione dall'indagine di mercato.

In caso di esclusione di una o più domande, si procederà all'esame secondo l'ordine di sorteggio fino a quando non sarà ammesso l'ultimo concorrente e si interromperà non appena raggiunto il numero di cinque concorrenti ammessi alla successiva fase di richiesta d'offerta.

## **11 ULTERIORI PRECISAZIONI**

Il presente avviso è da intendersi come mero procedimento preselettivo che non comporta né diritti di prelazione o di preferenza, né impegni o vincoli di qualsiasi natura, sia per gli operatori interessati che per l'Amministrazione procedente. Non costituisce proposta contrattuale, non determina l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi, non comporta graduatorie di merito o attribuzione di punteggi e non vincola in alcun modo l'Ater di Viterbo, che sarà libera di sospendere, modificare o annullare in qualsiasi momento il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

## **12 PUBBLICAZIONE AVVISO**

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale dell'ATER Viterbo all'indirizzo <https://www.atervt.it> all'indirizzo: <https://www.atervt.it/bandi-e-concorsi/bandi-amministrativi/>

## **13 TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016 (G.D.P.R.) si fa presente che i dati personali forniti dall'operatore economico saranno raccolti presso la Stazione Appaltante per le finalità inerenti la gestione delle procedure previste dalla legislazione vigente per l'attività contrattuale e la scelta del contraente. Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione) svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, potrà avvenire sia per le finalità correlate alla scelta del contraente ed all'instaurazione del rapporto contrattuale, che per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione; per l'aggiudicatario il conferimento è altresì obbligatorio ai fini della stipulazione dell'obbligazione contrattuale e dell'adempimento di tutti gli obblighi ad essa conseguenti ai sensi di legge. A tal fine, la invitiamo, prima di procedere nel fornirci i suoi dati personali e/o sensibili a prendere visione dell'informativa sulla privacy e della nostra politica sul trattamento dei dati personali al seguente link: <https://www.atervt.it/privacy-policy/>

La comunicazione dei dati conferiti a soggetti pubblici o privati sarà effettuata nei soli casi e con le modalità di cui al Regolamento Europeo n. 679/2016 (G.D.P.R.).