



## CAPITOLATO D'ONERI

PROCEDURA NEGOZIATA *EX ART. 36, COMMA 2, LETT. B)*, D.LGS. N. 50/2016 *SS.MM.II.* PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *HELP DESK*, DI ASSISTENZA *SOFTWARE E HARDWARE* E DI SUPPORTO GRAFICO. CIG 7137088F52

## Indice

1.	Codice identificativo dei servizi e delle attività.....	3
2.	Oggetto del servizio.....	3
3.	Ambiti dei servizi oggetto di affidamento.....	3
3.1.	WEB.....	3
3.2.	Grafica.....	4
3.3.	Supporto tecnico.....	5
4.	Tipologie di intervento.....	6
4.1.	Manutenzione portali web e attività grafica.....	122
4.1.1.	Manutenzione ordinaria portali web.....	12
4.1.2.	Manutenzione evolutiva portali web e attività grafiche.....	133
4.2.	Assistenza tecnica-sistemistica.....	133
4.2.1.	Manutenzione sistemi.....	133
5.	Tempi e modalità di intervento.....	134
5.1.	Copertura oraria dei servizi di manutenzione ed assistenza.....	144
5.2.	Service Level Agreement (SLA).....	144
6.	Figure professionali richieste.....	155
7.	Durata del contratto e facoltà di recesso.....	165
8.	Luogo di esecuzione dell'appalto.....	166
9.	Termini e modalità di pagamento.....	166
10.	Garanzie.....	16
11.	Subappalto.....	17
12.	Responsabilità dell'Aggiudicatario.....	17
13.	Altri obblighi dell'Aggiudicatario.....	18
14.	Obblighi dell'Aggiudicatario in materia di privacy.....	18
15.	Penali.....	19
16.	Risoluzione del contratto.....	19
17.	Tracciabilità dei flussi finanziari.....	20
18.	DUVRI.....	20
19.	Trattamento dei dati personali.....	20
20.	Spese contrattuali.....	20
21.	Foro competente.....	20

## 1. Codice identificativo dei servizi e delle attività

“Servizi di assistenza informatica e supporto tecnico” – CPV 722530003.

## 2. Oggetto dell'appalto

Il presente *Capitolato d'oneri*, unitamente al relativo *Invito ad offrire*, regola l'affidamento avente per oggetto i servizi di help desk, di assistenza software e hardware e di supporto grafico a favore di Cittalia/SPRAR.

## 3. Ambiti dei servizi oggetto di affidamento

### 3.1. WEB

Sono riconducibili a tale ambito le attività di amministrazione, manutenzione (ordinaria ed evolutiva) e consulenza contenutistica dei portali web Cittalia:

- <http://www.cittalia.it>;
- <http://www.sprar.it>;
- <http://co-alizione.cittalia.com>.

Più in particolare, le attività richieste potranno riguardare le seguenti tipologie di intervento:

#### GRAFICA E SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CONTENUTI DEL PORTALE

- Ottimizzazione delle immagini destinate alla pubblicazione per gli articoli e per le news, nonché operazioni di restyling grafico (creazione banner, ecc.);
- Creazione nuove pagine e adattamento del menu di navigazione per le stesse;
- Supporto layout grafico;
- Interventi di manutenzione ordinaria sulla struttura del sito web, sul database, e sugli elementi di natura contenutistica.

#### COMPONENTI E MODULI AGGIUNTIVI

- Installazione e personalizzazione di eventuali componenti aggiuntivi per usi specifici quali, ad esempio:
  - quelli per estendere le funzionalità base del CMS al fine di offrire a gestori e utenti ulteriori caratteristiche (ad es. plugin per la gestione di newsletter, moduli di contatto, embedding di social network, storage e archiviazione, S.E.O., ecc.);
  - quelli atti a garantire la perfetta “salute” del sito web (ad es. componenti per la sicurezza, antimalware, scansione antivirus in tempo reale, controllo delle intrusioni e dei tentativi di attacco “brute-force”, verifica autenticazione degli amministratori, monitoraggio files, ecc.).
- Modifica del core del CMS per la realizzazione di viste personalizzate nel back-end e nel front-end.

#### BUG

- Risoluzione di criticità inerenti errate visualizzazioni da parte di Googlebot e pronta risoluzione di eventuali banchi di sistema e/o falle di vulnerabilità del CMS.

#### ASPETTO RESPONSIVE

- Ottimizzazione cross-browser sia attuale sia retro-compatibile, nonché adeguamento dell'ottimizzazione mobile per smartphone di nuova generazione.

#### ASSISTENZA ORDINARIA/TRAINING ON-THE-JOB

- Supporto specialistico per la gestione degli strumenti web di Cittalia (esigenze tecniche, informative, procedurali) per l'intera durata contrattuale. Il team tecnico si occuperà, inoltre, di gestire in toto le richieste di assistenza, garantendo di fatto tempestivi interventi per mantenere la completa funzionalità del CMS (anche in termini di aggiornamenti dello stesso).
- Ripristino delle funzionalità dell'applicazione venute meno a seguito di malfunzionamenti, nonché la correzione degli errori e dei difetti causa dei malfunzionamenti.
- Interventi sul server per operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione.
- Servizi di assistenza per la gestione della piattaforma hosting: server, domini, posta elettronica, ecc..
- Migrazione dei portali web Cittalia e della posta elettronica Cittalia/SPRAR su nuovo spazio hosting.

#### ASSISTENZA EVOLUTIVA

- Modifica sostanziale o creazione di sezioni delle applicazioni web esistenti;
- Sviluppo di applicazioni web / mini siti collegati ad applicazioni/siti esistenti;
- Creazione nuove pagine e adattamento del menu di navigazione per le stesse;
- Piccoli interventi evolutivi di sviluppo software.

### **3.2. Grafica**

Rientrano in tale ambito:

- lo sviluppo progetti editoriali, la strutturazione organica dei contenuti, lo studio del layout grafico e dell'impaginazione;
- lo sviluppo progetti multimediali, la strutturazione organica dei contenuti, lo studio del layout grafico e dell'impaginazione;
- l'ideazione di infografiche e analitiche per uso editoriale e multimediale;
- lo studio grafico e la realizzazione di prodotti per la stampa tradizionale cartacea;
- l'ideazione e sviluppo di banner grafici per uso web.

Più in particolare, le attività richieste potranno riguardare le seguenti tipologie di intervento:

#### GRAFICA TRADIZIONALE:

- Studio del logotipo;
- Carta intestata;
- Busta intestata;
- Brochure;
- Schede adesioni;
- Schede progetto;
- Blocchi notes;
- Cartelline portadocumenti;
- Personalizzazione grafica totem espositivi;

- Personalizzazione grafica rollup;
- Impaginazione progetti editoriali;
- Realizzazione infografiche illustrative per progetti editoriali, eventi ed altre iniziative Cittalia/SPRAR.

#### GRAFICA DIGITALE STATICA:

- Banner informativi per uso web
- Realizzazione infografiche illustrative per presentazioni in powerpoint

#### GRAFICA DIGITALE ANIMATA:

- Video illustrativi multimediali realizzati con tecnologia Adobe Flash.

### **3.3. Supporto tecnico**

Rientrano in tale ambito le attività di gestione, manutenzione e l'implementazione dei sistemi informatici delle attuali due sedi operative di Cittalia in Roma (Via delle Quattro Fontane e Via Campo Marzio) e della relativa sicurezza.

Per una maggior descrizione dell'Infrastruttura Informatica Cittalia si rimanda quanto contenuto nell'Allegato 1 al presente Capitolato. Mentre, per una più ampia comprensione del contesto di riferimento entro cui dovrà essere erogato il servizio oggetto della presente fornitura e degli ambiti di interazione/integrazione con servizi esterni, si rimanda all'Allegato 2, descrittivo delle caratteristiche del servizio di hosting per i domini Cittalia/SPRAR, oggetto di separato affidamento.

Più in dettaglio, le attività di supporto tecnico richieste potranno riguardare le seguenti tipologie di intervento:

#### NAS (STORAGE DI CONDIVISIONE)

- Backup dei dati presenti su NAS (server di condivisione):
  - Controllo periodico dell'integrità della copia dei dati e sua effettiva esecuzione.
- Monitoraggio e gestione degli storage:
  - Controllo dell'utilizzo dello spazio su disco;
  - Manutenzione/sostituzione dei dischi;
  - Gestione delle condivisioni e dei permessi sulle aree condivise.

#### SERVER E DOMINIO

- Gestione del server di dominio:
  - Gestione degli utenti e delle ACL (Access Control List);
  - Aggiornamento/Gestione del software di contabilità DYLOG e Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software stesso;
  - Aggiornamento/Gestione del software di contabilità PRINT CR e Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software stesso.
- Aggiornamento/Gestione del software di contabilità QUADRA e Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software stesso.

#### ROUTER FIREWALL FORTIGATE

- Gestione del router firewall Fortigate:

- Controllo dell'utilizzo delle risorse hardware e degli aggiornamenti periodici;
- Gestione delle policy di sicurezza antivirus e antispam.

#### HELP DESK

- Assistenza su richiesta telefonica/remota/per email ed in presenza per risoluzione di problemi di gestione/configurazione hardware/software di vario genere su:
  - pc fissi;
  - pc portatili;
  - stampanti multifunzione;
  - access point wifi;
  - telefoni voip Cisco e Snom;
  - smartphone;
  - webinar.

In particolare, le problematiche da risolvere potrebbero riguardare:

- Gestione e utilizzo dei sistemi operativi Microsoft Windows 7 PRO, Microsoft Windows 10 PRO e Microsoft 365;
- Assistenza sull'uso dei prodotti Microsoft Office 2003/2007/2010 (Word, Excel, Power Point, Access);
- Assistenza sull'uso di client di posta elettronica (Microsoft Outlook/Mozilla Thunderbird);
- Configurazione caselle e-mail sui client di posta elettronica su pc e smartphone;
- Gestione/Configurazione della rubrica, delle stampe e delle scansioni delle stampanti multifunzione;
- Consulenze di vario genere sull'acquisto di materiale informatico.

#### POSTA ELETTRONICA

- Gestione e controllo del server di posta di Cittalia/SPRAR:
  - Creazione/Gestione caselle email;
  - Creazione/Gestione di mailing list;
  - Controllo occupazione spazio su disco;
  - Controllo blacklist ip Cittalia/SPRAR;
  - Backup caselle email.

#### ASSISTENZA TECNICA HARDWARE

- Manutenzione ordinaria (programmata) dei pc fissi e portatili;
- Installazione fisica nuove postazioni fisse e portatili;
- Installazione/configurazione hardware e software nuove postazioni fisse e portatili.

## **4. Tipologie di intervento**

I servizi richiesti di cui al precedente paragrafo 3 sono riconducibili ad interventi di natura manutentiva, di assistenza tecnico-sistemistica e di consulenza grafica.

Dette attività potranno essere erogate, a seconda di quanto richiesto, sia in presenza (presso le sedi Cittalia) che da remoto (presso la sede dell'Aggiudicatario). Dovrà comunque essere garantita la presenza *on site* giornaliera di almeno una risorsa per l'intera durata del contratto. Il

Committente si riserva di chiedere la sostituzione della risorsa *on site*. In tal caso, l'Aggiudicatario deve garantire la sostituzione con una risorsa di pari profilo entro 15 gg. solari dalla richiesta.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà fornire adeguata infrastruttura per l'attivazione e la tracciabilità degli interventi richiesti.

Nello specifico, le tabelle seguenti individuano: il dettaglio delle attività da erogare, ripartito per ambiti del servizio, con indicazione della modalità di erogazione e della tipologia di intervento (TAB-1); le tecnologie attualmente utilizzate per ciascuna delle applicazioni web da mantenere (TAB-2).

TAB-1

ATTIVITA'	APPLICAZIONE DI INTERESSE	MODALITA' DI EROGAZIONE	TIPOLOGIA INTERVENTO
<b>WEB - GRAFICA E SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CONTENUTI DEL PORTALE</b>			
Ottimizzazione delle immagini destinate alla pubblicazione per gli articoli e per le news, nonché operazioni di restyling grafico (creazione banner, ecc.)	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Creazione nuove pagine e adattamento menu di navigazione per le stesse	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Supporto layout grafico	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Interventi di manutenzione ordinaria sulla struttura del sito web, sul database, e sugli elementi di natura contenutistica	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
<b>WEB - COMPONENTI E MODULI AGGIUNTIVI</b>			
Componenti e moduli necessari alle funzionalità base di Joomla e di Wordpress al fine di offrire a gestori e utenti ulteriori caratteristiche (ad es. plugin per la gestione di newsletter, moduli di contatto, embedding di social network, storage e archiviazione, S.E.O., ecc.);	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Componenti e moduli atti a garantire la perfetta "salute" del sito web (ad es. componenti per la sicurezza, antimalware, scansione antivirus in tempo reale, controllo delle intrusioni e dei tentativi di attacco "brute-force", verifica autenticazione degli amministratori, monitoraggio files, ecc.)	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Modifica del core di Joomla e Wordpress per la realizzazione di viste personalizzate nel back-end e nel front-end	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
<b>WEB - BUG</b>			
Ottimizzazione cross-browser sia attuale che retro-compatibile nonché	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria ed

adeguamento dell'ottimizzazione mobile per smartphone di nuova generazione	<a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>		evolutiva
<b>WEB - ASSISTENZA ORDINARIA/TRAINING ON-THE-JOB</b>			
Supporto specialistico per la gestione degli strumenti web di Cittalia/SPRAR/CO-ALIZIONE (esigenze tecniche, informative, procedurali) per l'intera durata contrattuale. Il team tecnico si occuperà inoltre di gestire in toto le richieste di assistenza garantendo di fatto tempestivi interventi per mantenere la completa funzionalità dei CMS (anche in termini di aggiornamenti degli stessi).	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Ripristino delle funzionalità dell'applicazione venute meno a seguito di malfunzionamenti, nonché la correzione degli errori e dei difetti causa dei malfunzionamenti	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Interventi sul server per operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Servizi relativi alla piattaforma hosting per la gestione server, dei domini, della posta relativa alle newsletter	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Migrazione dei portali web Cittalia e della posta elettronica Cittalia/SPRAR su nuovo spazio hosting	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto	Assistenza
<b>WEB - ASSISTENZA EVOLUTIVA</b>			
Modifica sostanziale o creazione di sezioni delle applicazioni web esistenti	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione evolutiva
Sviluppo di applicazioni web / mini siti collegati ad applicazioni/siti esistenti	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione evolutiva
Creazione nuove pagine e adattamento menu di navigazione per le stesse	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione evolutiva
Piccoli interventi evolutivi di sviluppo software	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione evolutiva
<b>GRAFICA - ASSISTENZA EVOLUTIVA</b>			
- Studio del logotipo - Carta intestata - Busta intestata - Brochure - Schede adesioni - Schede progetto - Blocchi notes - Cartelline portadocumenti - Personalizzazione grafica totem		Da remoto	Manutenzione evolutiva

espositivi - Personalizzazione grafica rollup - Impaginazione progetti editoriali - Realizzazione infografiche illustrative per progetti editoriali			
<b>GRAFICA - DIGITALE STATICA</b>			
Banner informativi per uso web	<a href="http://www.cittalia.it">http://www.cittalia.it</a> <a href="http://www.sprar.it">http://www.sprar.it</a> <a href="http://co-alizione.cittalia.com">http://co-alizione.cittalia.com</a>	Da remoto e in presenza	Manutenzione evolutiva
Realizzazione infografiche illustrative per presentazioni in Powerpoint		Da remoto	Manutenzione evolutiva
<b>GRAFICA - DIGITALE ANIMATA</b>			
Animazioni multimediali e interattive realizzate con tecnologia Adobe Flash		Da remoto	Manutenzione evolutiva
<b>SUPPORTO TECNICO - NAS (STORAGE DI CONDIVISIONE)</b>			
Backup dei dati presenti su NAS (server di condivisione) e controllo periodico dell'integrità della copia dei dati e sua effettiva esecuzione		In presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
Monitoraggio e gestione degli storage - Controllo dell'utilizzo dello spazio su disco - Manutenzione/sostituzione dei dischi - Gestione delle condivisioni e dei permessi sulle aree condivise		In presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
<b>SUPPORTO TECNICO - SERVER E DOMINIO</b>			
Gestione del server di dominio - Gestione degli utenti e delle ACL (Access Control List) - Aggiornamento/Gestione/Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software di contabilità DYLOG - Aggiornamento/Gestione/Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software di contabilità PRINT CR - Aggiornamento/Gestione/Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software di contabilità QUADRA		Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
<b>SUPPORTO TECNICO - ROUTER FIREWALL FORTIGATE</b>			
Gestione del router firewall Fortigate - Controllo dell'utilizzo delle risorse hardware e degli aggiornamenti periodici - Gestione delle policy di sicurezza antivirus e antispam		Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
<b>SUPPORTO TECNICO - HELP DESK</b>			
Assistenza su richiesta telefonica/remota/per email ed in presenza per risoluzione di problemi di		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza

gestione/configurazione hardware/software di vario genere su: - n° 71 pc fissi - n° 4 pc portatili - n° 9 stampanti multifunzione - n° 5 access point wifi - n° 73 telefoni voip Cisco e Snom - n° 49 smartphone (iOS/Android/Windows Phone)			
Gestione e utilizzo dei sistemi operativi Microsoft Windows 7 PRO Microsoft Windows 10 PRO, Microsoft 365 e di quanto meglio precisato nell'All. 1		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Assistenza sull'uso dei prodotti Microsoft Office 2003/2007/2010 (Word, Excel, Power Point, Access)		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Assistenza sull'uso di client di posta elettronica (Microsoft Outlook/Mozilla Thunderbird)		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Configurazione caselle e-mail sui client di posta elettronica su pc e smartphone		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Gestione/Configurazione della rubrica, delle stampe e delle scansioni delle stampanti multifunzione		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Consulenze di vario genere sull'acquisto di materiale informatico		Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
<b>SUPPORTO TECNICO - POSTA ELETTRONICA</b>			
Gestione e controllo del server di posta di Cittalia/SPRAR: - Creazione/Gestione caselle email - Creazione/Gestione di mailing list - Controllo occupazione spazio su disco - Controllo blacklist ip Cittalia - Backup caselle email		Da remoto e in presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
<b>SUPPORTO TECNICO - ASSISTENZA TECNICA HARDWARE</b>			
Manutenzione ordinaria (programmata) dei pc fissi e portatili		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Installazione fisica nuove postazioni fisse e portatili		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Installazione/configurazione hardware e software nuove postazioni fisse e portatili		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza

TAB-2

APPLICAZIONE WEB	TECNOLOGIE USATE
http://www.cittalia.it	<p><u>ATTUALE</u></p> <p>CMS Joomla!            Versione: 3.4.5            Componenti:            - Acy Mailing            - K2            - Kunena</p> <p><u>A TENDERE</u></p> <p>CMS Wordpress            Versione: 4.7.3            - Plugin installati:            - Mailpoet Newsletter            - Envira Gallery            - Search &amp; Filters            - Slider Revolution            - The Grid            - Wordfence            - Cornerstone            - EU Cookie Law            - Geo Mashup            - iThemes Security            - ITRO Popup            - The Events Calendar</p>
http://www.sprar.it	<p>CMS Wordpress            Versione: 4.7.3            - Plugin installati:            - Mailpoet Newsletter            - Envira Gallery            - Search &amp; Filters            - Slider Revolution            - The Grid            - Wordfence            - Cornerstone            - EU Cookie Law            - Geo Mashup            - iThemes Security            - ITRO Popup            - The Events Calendar</p>
http://co-alizione.cittalia.com	<p>CMS Wordpress            Versione: 4.7.3            - Plugin installati:            - Mailpoet Newsletter            - Envira Gallery            - Search &amp; Filters</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slider Revolution</li> <li>- The Grid</li> <li>- Wordfence</li> <li>- Cornerstone</li> <li>- EU Cookie Law</li> <li>- Geo Mashup</li> <li>- iThemes Security</li> <li>- ITRO Popup</li> <li>- The Events Calendar</li> </ul>
--	---

## 4.1. Manutenzione portali web e attività grafica

### 4.1.1. Manutenzione ordinaria portali web

Ricadono in tale categoria le attività di:

- **Manutenzione correttiva**, con interventi di assistenza di numero illimitato nel periodo di durata del servizio, finalizzata alla risoluzione di ogni problema di funzionamento sui portali web Cittalia con l'eliminazione della relativa anomalia.

L'Aggiudicatario dovrà garantire opportuna tracciatura di ciascun intervento effettuato ed in corso attraverso la registrazione della richiesta di intervento (attivazione), della diagnosi del problema, dei conseguenti interventi di ripristino e dello stato degli interventi fino alla chiusura degli stessi.

Attraverso l'attività di manutenzione, l'Aggiudicatario dovrà assicurare il pieno mantenimento dell'operatività e delle funzionalità dei portali web Cittalia, garantendo la rimozione di errori residui (bug), non identificati nella fase di produzione, che si manifestano nel corso del servizio.

Nel corso degli interventi, dovranno essere eseguite le seguenti attività:

1. eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
  2. controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
  3. aggiornamento della documentazione;
  4. redazione di un rapporto d'intervento.
- **Manutenzione preventiva**, con interventi di assistenza di numero illimitato nel periodo di durata del servizio, finalizzata ad eseguire operazioni manutentive di revisione, sostituzione o riparazione, prima che si manifesti un problema.  
L'Aggiudicatario dovrà garantire opportuna tracciatura di ciascun intervento effettuato e in corso. Inoltre, dovrà assicurare almeno una verifica preventiva a trimestre, finalizzata a verificare l'integrità e le funzionalità dei portali web Cittalia oggetto della fornitura.
  - **Manutenzione adeguativa**, con interventi di assistenza di numero illimitato nel periodo di durata del servizio, finalizzata ad eseguire operazioni manutentive di aggiornamento di seguito riportate:
    - aggiornamenti del CMS;
    - aggiornamenti di sicurezza;
    - aggiornamento delle basi dati dei portali web Cittalia.

#### 4.1.2. Manutenzione evolutiva portali web e attività grafiche

Il servizio di manutenzione evolutiva prevede le seguenti attività:

- progettazione e realizzazione elaborati grafici e prodotti editoriali;
- creazione di nuovi layout grafici, prodotti editoriali, elaborazioni, processi comunque legati all'attuale articolazione dei portali web Cittalia oggetto dell'affidamento;
- realizzazione di nuovi siti web collegati ai suddetti portali web Cittalia, conformi alle linee guida per l'usabilità e l'accessibilità del W3C (World Wide Web Consortium);
- realizzazione di applicazioni web integrate con i portali web Cittalia.

La manutenzione evolutiva è considerata tale per singoli interventi che richiedono un impegno **entro le 10 (dieci) giornate uomo di lavoro, per un totale di 230 (duecentotrenta) giornate uomo complessive per la durata contrattuale.**

A fronte di una richiesta da parte del Committente, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a presentare una stima dell'attività manutentiva, individuando tempi e risorse necessarie per la realizzazione delle attività richieste.

In relazione alla tipologia di attività richiesta, si procederà alla verifica di quanto realizzato, volta ad accertare che la fornitura sia stata regolarmente eseguita.

#### 4.2. Assistenza tecnica-sistemistica

Tali attività dovranno garantire:

- a) l'erogazione del servizio di supporto tecnico, così come descritto al precedente § 3.3;
- b) la manutenzione dei sistemi (cfr. successivo § 4.2.1);
- c) la manutenzione ordinaria portali web, così come descritto al precedente paragrafo § 4.1.1;

per un totale di **540 (cinquecentoquaranta) giornate uomo per l'intero periodo della fornitura** (con la garanzia della presenza *on site* giornaliera di almeno una risorsa per l'intera durata del contratto - cfr § 4).

##### 4.2.1. Manutenzione sistemi

Il servizio di manutenzione dei sistemi dovrà garantire le seguenti attività:

- presidio sistemistico e applicativo per le dotazioni presenti presso le sedi del Committente e il relativo colloquio con il fornitore dei servizi di hosting;
- gestione ed assistenza sistemistica specifica per garantire un continuo e corretto funzionamento del software lato server anche attraverso l'installazione e l'aggiornamento di patch e di quanto di competenza di software di terze parti (produttori);
- gestione della procedura di Back-up automatico (eseguite in relazione alla tipologia del servizio disponibile sui servizi di hosting) dei portali web Cittalia oggetto della fornitura (programmi e data base).

## 5. Tempi e modalità di intervento

Per la gestione di anomalie o per l'esecuzione di richieste di attività specifiche di assistenza e manutenzione, anche evolutiva, l'Aggiudicatario dovrà garantire almeno il rispetto delle tempistiche d'intervento (SLA - Service Level Agreement) successivamente riportate.

Tutte le richieste di intervento dovranno essere gestite tramite un sistema di Trouble Ticketing accessibile dal web. Ciascun concorrente dovrà fornire adeguata descrizione del processo di accesso al servizio di supporto e delle modalità di produzione della risposta al Committente.

### 5.1. Copertura oraria dei servizi di manutenzione ed assistenza

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'erogazione del servizio nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi), nella fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Al fine di assicurare la tracciabilità e la registrazione delle richieste d'intervento tecnico e delle attività realizzate per la soluzione delle richieste stesse, l'Aggiudicatario dovrà garantire la tenuta di un **registro degli interventi** in cui confluiranno i rapporti redatti per ciascun intervento tecnico effettuato.

### 5.2. Service Level Agreement (SLA)

Ciascun partecipante dovrà indicare nella propria offerta tecnica i livelli di servizio della soluzione proposta; in particolare, dovranno essere garantiti almeno i seguenti standard di servizio:

PARAMETRO	SLA TARGET MASSIMO (espresso in termini di ore lavorative nell'ambito di disponibilità del servizio – cfr. § 5.1)
<p>Intervento su ticket per tipologia di richiesta</p> <p><b>Incident</b> - in tale categoria, riconducibile agli interventi di manutenzione portali web, rientra un qualunque evento che causa una:</p> <p><i>ANOMALIA BLOCCANTE, ossia un'anomalia che rende impossibile l'utilizzo dei portali web Cittalia oggetto della fornitura, a meno di anomalie legate a problemi del fornitore del servizio di hosting.</i></p> <p><i>ANOMALIA NON BLOCCANTE, ossia un'anomalia che, pur in presenza di un'interruzione/riduzione della continuità/qualità di un servizio, non impedisce l'utilizzo, anche parziale, dei portali web Cittalia oggetto della fornitura, a meno di anomalie legate a problemi del fornitore del servizio di hosting.</i></p> <p><b>Service Request</b> - in tale categoria, riconducibile agli interventi di manutenzione portali web, rientra una richiesta estemporanea, funzionale alle esigenze operative che non richiede sviluppi applicativi</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione</li><li>• Risoluzione entro 4 ore dalla presa in carico</li><li>• Presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione</li><li>• Risoluzione entro 24 ore dalla presa in carico</li><li>• Presa in carico entro 4 ore dalla segnalazione</li><li>• Valutazione e pianificazione dell'intervento entro 16 ore dalla presa in carico</li></ul>

<p><b>Change Request</b> - in tale categoria, riconducibile agli interventi di manutenzione evolutiva rientra una richiesta di intervento di evoluzione o implementazione di nuove funzionalità relative a sistemi / applicazioni esistenti e di assistenza grafica</p> <p><b>Help Desk Urgent Request</b> - tale categoria è riconducibile agli interventi di assistenza tecnica-sistemistica (cfr. § 4.2, punti a) e b))</p> <p><b>Help Desk Request</b> - tale categoria è riconducibile agli interventi di assistenza tecnica-sistemistica (cfr. § 4.2, punti a) e b))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presa in carico entro 4 ore dalla segnalazione</li> <li>• Valutazione e pianificazione dell'intervento entro 16 ore dalla presa in carico</li> <li>• Presa in carico entro 2 ora dalla segnalazione</li> <li>• Risoluzione entro 4 ore dalla presa in carico (*)</li> <li>• Presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione</li> <li>• Valutazione e pianificazione dell'intervento entro 6 ore dalla presa in carico</li> <li>• Risoluzione entro 8 ore dalla valutazione (*)</li> </ul>
<p>Turn over del gruppo di lavoro</p>	<p>Numero di sostituzioni ammesse a parità di profilo professionale inferiore al 20% nell'arco del periodo contrattuale.</p>

(\*) se l'intervento richiesto è tecnicamente risolvibile

## 6. Figure professionali richieste

Per la realizzazione delle attività previste dal presente appalto, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'impiego di almeno le seguenti figure professionali:

- Project Service Manager, con almeno 8 anni di esperienza in progetti e servizi IT e/o Servizi di assistenza tecnica alla PPAA;
- Web Master/ Web Architect con competenze specifiche in CMS, data base MySQL, PHP, CSS 3, Java Script, HTML5, Sistemi di Data Analytics;
- Editor (di contenuti) con conoscenza di CMS quali Joomla, WordPress e derivati;
- Grafico Web e Editoriale, con competenze in Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Adobe InDesign, Adobe Acrobat;
- Operatore Help desk (lingua italiana) con esperienza nell'uso di sistemi di trouble ticketing e nell'assistenza per servizi di application management, supporto agli utenti in presenza e in remoto, conoscenza base dominio Windows, reti logiche e fisiche;
- Sistemista, con esperienza, lato server, in gestione per hosting web e posta elettronica.

Nell'ambito del gruppo di lavoro, l'Aggiudicatario indica, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un Coordinatore e Responsabile delle attività oggetto del servizio.

## **7. Durata del contratto e facoltà di recesso**

La durata dell'affidamento decorre dall'01.12.2017 sino al 31.12.2019 e, pertanto, è stimata in circa 25 mesi; fermo restando che, qualora per motivi indipendenti da Cittalia il contratto dovesse decorrere oltre il termine iniziale indicato, il corrispettivo sarà riparametrato sulla durata effettiva dell'affidamento e, comunque, non oltre il 31.12.2019.

La durata potrà essere prorogata agli stessi prezzi, patti e condizioni contrattuali, per garantire la continuità del servizio stesso, nelle more dell'espletamento di nuova gara di appalto.

L'Aggiudicatario, per il periodo di 2 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, sarà affiancato dal fornitore uscente per il passaggio di consegne.

Alla stessa maniera, al termine del contratto, l'Aggiudicatario dovrà garantire il proprio affiancamento al fornitore successivo.

Cittalia si riserva la facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, dandone preavviso all'Aggiudicatario tre mesi prima a mezzo pec.

## **8. Luogo di esecuzione dell'appalto**

Il servizio sarà eseguito, per le attività da remoto, presso la sede dell'Aggiudicatario; per le attività in presenza presso le due sedi Cittalia di Roma in Via delle Quattro Fontane e Via Campo Marzio.

## **9. Termini e modalità di pagamento**

La liquidazione del corrispettivo avverrà, previa certificazione di regolare e corretta esecuzione delle attività rilasciata dalla Committente, sotto forma di canoni mensili di pari importo.

Il pagamento dei canoni mensili sarà effettuato dalla Committente, sul c/c dedicato all'uopo indicato dall'Aggiudicatario, non oltre 60 giorni dalla data di ricevimento ed accettazione delle fatture.

Il pagamento della fattura avverrà solo ed esclusivamente a seguito dell'avvenuta verifica di conformità della prestazione ed attestazione di regolare esecuzione delle attività svolte nel periodo di riferimento, nonché previa acquisizione del DURC che attesti la regolarità contributiva e retributiva.

Inoltre, le fatture emesse dovranno riportare gli estremi del contratto ed il CIG 7137088F52.

In caso di contestazioni sulle attività, i tempi di pagamento restano sospesi e l'Aggiudicatario nulla potrà pretendere per il ritardato pagamento.

Dalle fatture dovranno essere dedotti gli importi delle eventuali penalità applicate all'Aggiudicatario nel periodo cui le fatture emesse si riferiscono, previa formale comunicazione da parte della Committente.

## **10. Garanzie**

Ai fini della stipulazione del contratto, l'Aggiudicatario deve costituire garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o di fideiussione con le modalità di cui all'art. 93, commi 3 e 4, del d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.*, pari al 10% dell'importo del contratto, fermo restando quanto previsto all'art. 103, co. 1, terzo e quarto periodo.

Si applicano le riduzioni previste all'art. 93, comma 7, qualora ne siano documentate le condizioni richieste.

La fideiussione può essere rilasciata dai soggetti autorizzati di cui all'art. 93, comma 3, del d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.* e deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Committente.

La Committente può richiedere la reintegrazione della garanzia, ove questa sia venuta meno in tutto o in parte.

In caso di inottemperanza da parte dell'Aggiudicatario, la reintegrazione sarà effettuata a valere sui corrispettivi da corrispondere all'Esecutore, ferma restando la facoltà di risoluzione del contratto.

## **11. Subappalto**

Qualora l'Aggiudicatario intenda subappaltare a terzi parte dei servizi messi a gara, nel limite del 30% dell'importo complessivo del contratto, dovrà farne esplicita menzione in sede di offerta indicando le parti dei servizi che verranno subappaltate, secondo le modalità previste dall'art. 105 del d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.* L'Aggiudicatario sarà responsabile dei danni che dovessero derivare alla Committente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti della Committente, della perfetta esecuzione del contratto, anche per la parte subappaltata. L'Aggiudicatario si obbliga a manlevare e tenere indenne la Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto. In caso di inadempimento da parte dell'Aggiudicatario agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente avrà facoltà di risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno. Per tutto quanto non previsto, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 105 d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.*

## **12. Responsabilità dell'Aggiudicatario**

L'Aggiudicatario è responsabile, a tutti gli effetti di legge, dell'esatto adempimento del contratto e della perfetta esecuzione dei servizi. L'Impresa è responsabile della capacità professionale e della condotta di tutti i propri dipendenti e collaboratori nell'esecuzione del servizio anche nei riguardi di terzi.

## **13. Altri obblighi dell'Aggiudicatario**

L'Aggiudicatario è tenuto ad adempiere, altresì, ai seguenti obblighi:

- disporre, per tutta la durata dell'affidamento, di personale specializzato;

- osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, la normativa vigente a tutela dei lavoratori, comprese le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero successivamente emanarsi;
- attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni retributive e normative non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di categoria e dalle norme di legge in materia di lavoro subordinato ed autonomo vigenti e garantire l'applicazione delle norme in materia di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, assumendone il relativo onere;
- osservare, oltre quanto prescritto nel presente capitolato, ogni altra norma di legge, decreto e regolamento, vigenti od emanati in corso di contratto in tema di assicurazioni sociali del personale addetto ed alla corresponsione dei relativi contributi, esonerando di conseguenza la Committente da ogni e qualsiasi responsabilità civile in merito;
- adottare, nell'esecuzione dell'appalto, autonomamente e senza necessità di alcuna richiesta o sollecito da parte della Committente, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, secondo le norme di legge e di esperienza, idonei a prevenire eventi dannosi e infortuni alle persone e alle cose sia della Committente che di terzi;
- agire in modo che il personale dipendente e i collaboratori, incaricati di effettuare le prestazioni contrattuali, mantengano riservati i dati e le informazioni di cui vengano in possesso, non li divulgino e non ne facciano oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, anche successivamente alla cessazione dell'appalto;
- osservare le norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

#### **14. Obblighi dell'Aggiudicatario in materia di privacy**

Nell'ambito dello svolgimento dei servizi oggetto di contratto, l'Aggiudicatario è tenuto ad ottemperare alle seguenti disposizioni di legge:

- il d.lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", con particolare riferimento alle disposizioni relative agli Amministratori di Sistema e all'obbligo di comunicare i casi di "data breach" ossia le violazioni di sicurezza che comporta la distruzione, la perdita, la modifica, la rivelazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, memorizzati o comunque elaborati nel contesto della fornitura di un servizio di comunicazione accessibile al pubblico;
- i provvedimenti adottati dal Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- il Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali che sarà applicabile a decorrere dal 25.05.2018.

L'Aggiudicatario dovrà attendere a tutti gli adempimenti derivanti dalle normative in materia di privacy (nomine, amministratore di sistema, nomine degli incaricati al trattamento, data breach officer, ecc.). Al fine, si impegna sin d'ora a garantire l'accesso ai propri locali, e fornire la documentazione richiesta per ogni verifica che Cittalia ritenesse necessaria sul rispetto della normativa vigente in materia.

Ai sensi degli articoli 42, 43, 44 e 45 del d.lgs. 196/03, l'Aggiudicatario dovrà garantire che i dati personali trattati durante l'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato verranno conservati in uno o più stati che assicurano un livello di protezione adeguato ovvero:

- I Paesi dell'Unione europea,
- I Paesi individuati con le decisioni previste dagli articoli 25, paragrafo 6, e 26, paragrafo 4, della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, con le quali la Commissione europea constata che un Paese non appartenente all'Unione europea garantisce un livello di protezione adeguato. In alternativa, la Ditta aggiudicataria situata in un paese diverso da quelli indicati nei punti precedenti, secondo quanto disposto dall'Autorità Garante per la Privacy con giusta delibera n. 35 del 27 maggio 2010 (Gazzetta Ufficiale n. 141 del 19 giugno 2010) dovrà necessariamente sottoscrivere integralmente le clausole contrattuali tipo di cui alla decisione della Commissione europea del 5 febbraio 2010, n. 2010/87/UE e sulla base dei presupposti indicati nella medesima decisione (art. 6 della decisione della Commissione europea del 5 febbraio 2010, n. 2010/87/UE).

Ai sensi dell'art. 29 del d.lgs. 196/2003 l'Aggiudicatario assume la qualità di Responsabile del trattamento dei dati per il servizio oggetto dell'affidamento.

## 15. Penali

Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo il Servizio dovesse risultare non conforme al Capitolato o al contratto, l'Aggiudicatario, previa formale contestazione scritta di Cittalia, dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate entro il termine assegnato; scaduto inutilmente il quale, Cittalia applicherà una penale commisurata alla gravità dell'inadempimento e/o del ritardo ricompresa tra lo 0.3 per mille e l'1 per mille del valore del contratto per ogni giorno di inadempimento. Il protrarsi dell'inadempimento oltre 15 giorni consecutivi dal termine assegnato ovvero in caso di 5 contestazioni nel corso di un anno solare (anche non consecutive) di ritardo e/o inadempimento, ancorché tempestivamente eliminato, determinano la risoluzione *ipso iure* del contratto.

## 16. Risoluzione del contratto

Fermo restando quanto previsto dall'art. 108, comma 2, lettere a) e b), d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.*, costituisce motivo di risoluzione *ipso iure*, salvo il diritto al risarcimento del danno, il verificarsi di una soltanto delle seguenti circostanze:

- 1) il venir meno anche di uno solo dei requisiti richiesti per la partecipazione alla gara;
- 2) violazione degli obblighi in materia di riservatezza di cui all'art. 13 del presente Capitolato;
- 3) mancata applicazione dei contratti collettivi di lavoro ed integrativi locali relativi al personale dipendente dell'aggiudicatario, nonché violazione delle norme in materia previdenziale, di sicurezza e di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali;
- 4) recidiva: Il protrarsi dell'inadempimento oltre 15 giorni consecutivi dal termine assegnato per provvedere ovvero in caso di 5 contestazioni formali (anche non consecutive) nel corso di un anno solare di ritardo e/o inadempimento, ancorché tempestivamente eliminato;
- 5) violazione delle disposizioni in materia di subappalto;

6) per comportamenti tenuti dal personale dell'Aggiudicatario di gravità tale da sconsigliare la prosecuzione del rapporto contrattuale;

7) in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ex l. 136/2010.

La risoluzione espressa di cui al precedente comma è notificata all'Aggiudicatario via pec.

## **17. Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Aggiudicatario si impegna a rispettare gli obblighi derivanti dalla Legge 13 agosto 2010, n. 136 *ss.mm.ii.* e si impegna a comunicare il conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva, a ricevere i pagamenti relativi al contratto in oggetto, le generalità e il codice fiscale delle eventuali persone delegate ad operare su di esso.

## **18. DUVRI.**

Ai sensi dell'art. 26, comma 3, lett. b), d.lgs n. 81/2008, è accluso al contratto di appalto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi derivanti dalle Interferenze (DUVRI).

## **19. Trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 d.lgs. n. 196/2003, i dati personali comunicati dall'Aggiudicatario saranno raccolti e conservati con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati; il loro trattamento da parte di Cittalia è esclusivamente finalizzato alla stipula, alla esecuzione del contratto e all'adempimento di tutti gli obblighi ad esso conseguenti ai sensi di legge.

## **20. Spese contrattuali**

Il contratto è stipulato in forma di scrittura privata. Tutte le spese e gli oneri, ivi compresi quelli fiscali, connessi sono a carico dell'Aggiudicatario.

## **21. Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti è competente, in via esclusiva, il foro di Roma.

Allegati al presente Capitolato: **1) Infrastruttura informatica Cittalia; 2) Servizio di hosting per i domini Cittalia/SPRAR.**



**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI  
"INFRASTRUTTURA INFORMATICA CITTALIA"**

**PROCEDURA NEGOZIATA *EX ART. 36, COMMA 2, LETT. B)*, D.LGS. N. 50/2016  
*SS.MM.II.* PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *HELP DESK*, DI ASSISTENZA  
*SOFTWARE E HARDWARE* E DI SUPPORTO GRAFICO. CIG 7137088F52**

## Indice

1. Premessa .....	2
2. Location.....	2
3.1. Sede CITTALIA di Via Delle Quattro Fontane .....	3
3.1.1. Dotazione hardware .....	3
3.1.2. Dotazione software .....	5
3.1.3. Topologia.....	5
3.1.4. Servizi di rete.....	6
3.2. Sede CITTALIA di Via Campo Marzio .....	7
3.2.1. Dotazione hardware .....	7
3.2.2. Dotazione software .....	7
3.2.3. Topologia .....	8
3.2.4. Servizi di rete.....	8

### 1. Premessa

Il presente documento costituisce parte integrante della documentazione di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza dei portali web CITTALIA e dei servizi collegati.

Esso descrive in maniera sintetica le dotazioni hardware (elaboratori e apparati di networking) e software delle due sedi CITTALIA di Roma di Via delle Quattro Fontane e di Via Campo Marzio, nonché l'architettura della rete informatica CITTALIA nel suo insieme. Ciò al fine di individuare il campo di applicazione dei servizi di gestione, manutenzione e implementazione dei sistemi informatici (Supporto Tecnico) richiesti nel *Capitolato d'oneri*.

Un documento di maggior dettaglio sarà fornito all'Aggiudicatario una volta esperite le procedure per la contrattualizzazione del servizio.

### 2. Location

Attualmente CITTALIA opera su due sedi, ognuna con le sue peculiarità specificamente descritte nelle pagine seguenti.

Le relative sotto-reti non sono in comunicazione tra di loro.

### 3.1. Sede CITTALIA di Via Delle Quattro Fontane

Si tratta della sede principale nella quale si svolgono funzioni amministrative e operative. È articolata su 2 piani - suddivisi in 19 stanze il primo e 6 stanze il secondo - su cui si distribuiscono complessivamente 59 operatori: 46 al primo piano e 13 al secondo.

#### 3.1.1. Dotazione hardware

##### ACER ALTOS G300

- Ruolo: Server di dominio principale Cittalia-SPRAR, software QUADRA
- Configurazione attuale:
  - 1 CPU intel xeon340 1,86ghz
  - 2 GB RAM DDR2 333Mhz
  - 1 HDISK 232 GB
  - 1 HDISK 238 GB
  - 1 HDISK ESTERNO USB DA 198 GB
  - Sistema operativo Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition Service pack 2

##### HP PROLIANT ML350 GENERATION 5 SERVER •

- Ruolo: Server di dominio secondario Cittalia-SPRAR, software di gestione contabilità DYLOG •
- Configurazione attuale:
  - 1 CPU intel xeonE5320 1,86ghz
  - 2 GB RAM FBDDR2 266Mhz
  - 1 HDISK 68 GB
  - 1 HDISK 465 GB
  - Sistema operativo Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition Service pack 2

##### FORTINET FORTIGATE 60-C (S/N: FGT60C3G10016187)

- Ruolo: Router firewall

##### NAS HP PROLIANT MICROSERVER

- Ruolo: repository documentale •
- Configurazione attuale:
  - CPU AMD Athlon(tm) II Neo N36L Dual-Core Processor

- RAM 6054MB
- 3 DISK 1 TB – Configurazione RAID 5
- 1 DISK 750 GB – Configurazione RAID 5
- Sistema operativo: FreeNAS-9.3-STABLE-201602031011

#### NAS ACER ALTOS EASY STORE □

- Ruolo: repository documentale di backup □
- Configurazione attuale:
  - CPU
  - RAM
  - 2 DISK 931 GB – Configurazione RAID 5
  - 2 DISK 298 GB – Configurazione RAID 5
  - Sistema operativo: ACER ALTOS easy store

#### SERVER LINUX EPROT □

- Ruolo: Software di protocollazione digitale EPROT □
- Configurazione attuale:
- RAM: 2 gigabyte
- Processore: intel Pentium® D CPU 3,40GHZ
- 1 DISK 155 GB
- Sistema operativo: Ubuntu 14.04 LT

#### PATCH PANEL

- Patch panel a 117 porte

#### SWITCH

- 2 CISCO SF200 48 porte

#### ROUTER

- HUAWEI FIBRA AR1220EVW□

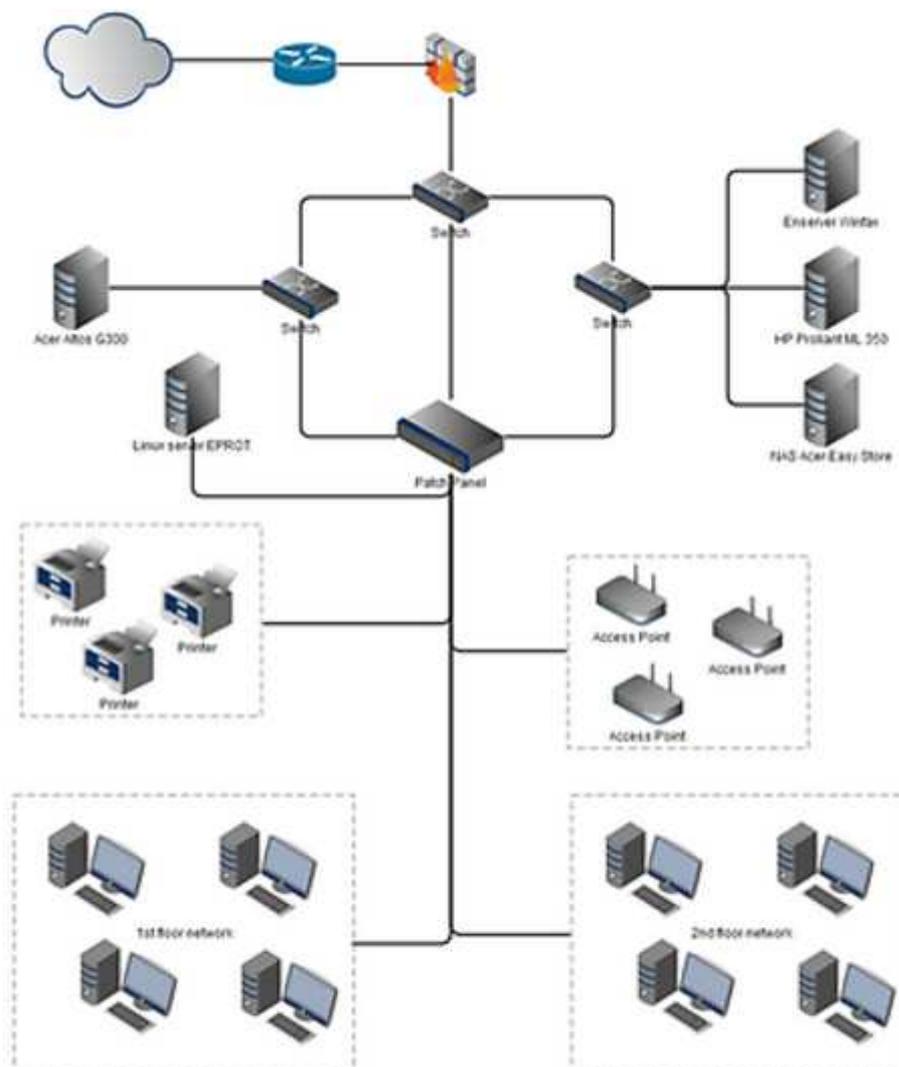
### 3.1.2. Dotazione software

Versione sistema operativo	Note	Quantità
Win XP	Fine supporto aprile 2014	14
Win 7		31
Win Vista		1
Win 10		13
Windows server 2003		2
Avira	Free	2
Forticlient	Free	56
MSE	Free	1

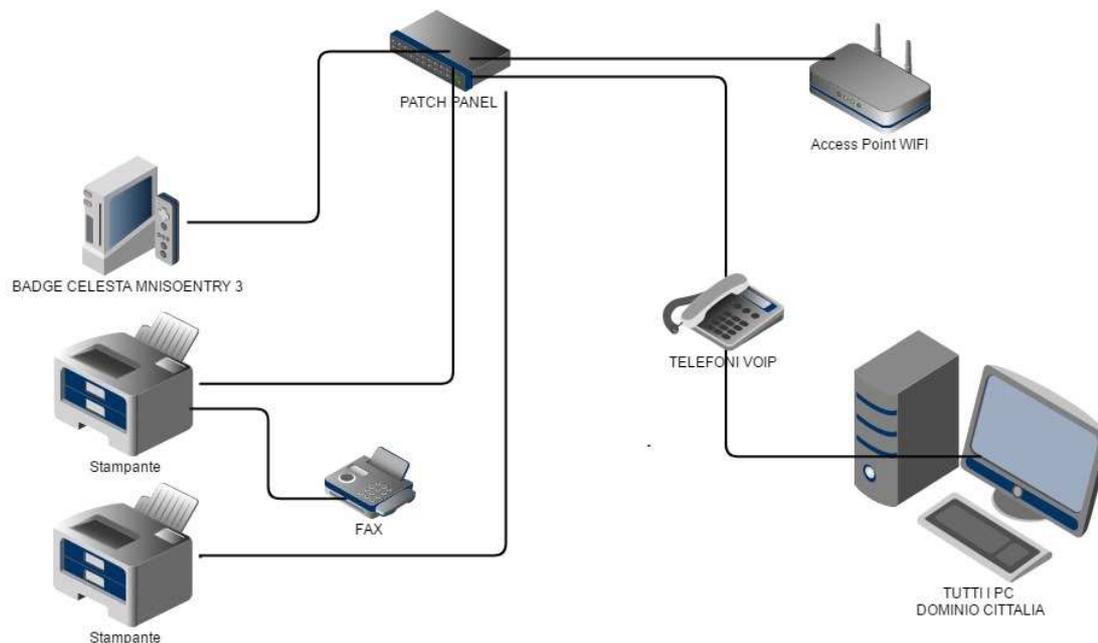
### 3.1.3. Topologia

I due piani dell'edificio sono collegati attraverso switch e patch panel.

#### NETWORK DIAGRAM 1° PIANO



## NETWORK DIAGRAM 2° PIANO



### 3.1.4. Servizi di rete

#### ANTIVIRUS

Non è propriamente un servizio di rete. Non esiste al momento una difesa centralizzata e perimetrale. Su ogni client è installato un software antivirus con aggiornamento automatico.

#### ANTISPAM

Centralizzato su Fortigate 6oc.

#### DIRECTORY CONDIVISE E ACL

Le directory di lavoro vengono condivise attraverso un server NAS, con cui vengono anche impostate le regole di ACL (Access Control List).

#### BACKUP

Sono state organizzate procedure periodiche di backup delle directory condivise attraverso il server NAS.

Tale procedure sono state definite come tabelle, ognuna rispondente ad una diversa politica, secondo quanto sintetizzato dalla seguente tabella:

Nome Tabella	Periodicità	Politica
Tabella 1	2 volte a settimana	Full backup
Tabella 2	4 volte a settimana	Full backup
Tabella 3	Settimanale	Full backup

Tabella 4	Settimanale	Full backup
Tabella 5	Settimanale	Full backup
Tabella 6	Quindicinale	Backup incrementale

Per motivi di riservatezza il dettaglio dei contenuti delle tabelle verrà fornito all'Aggiudicatario dopo la contrattualizzazione del servizio.

### 3.2. Sede CITTALIA di Via Campo Marzio

Si tratta della sede del direttore nella quale si svolgono funzioni di ricerca e analisi. È articolata su un piano - suddiviso in 6 stanze - su cui si distribuiscono 12 operatori.

#### 3.2.1. Dotazione hardware

N° 1 PATCH PANEL Patch panel a 117 porte

N° 2 SWITCH CISCO SF200 48 porte ROUTER HUAWEI FIBRA AR1220EVW

#### NAS HP PROLIANT MICROSERVER

- Ruolo: repository documentale
- Configurazione attuale:
  - CPU AMD Athlon(tm) II Neo N36L Dual-Core Processor
  - RAM 6054MB
  - 3 DISK 1 TB – Configurazione RAID 5
  - 1 DISK 750 GB – Configurazione RAID 5
  - Sistema operativo: FreeNAS-9.2-STABLE-201602031011

#### TPLINK AC 750 - ARCHER D2 WIFI •

- Ruolo: router

#### 3.2.2. Dotazione software

Versione sistema operativo	Note	Quantità
Win XP	Fine supporto aprile 2014	2
Win 7		8
Win 8		1
Avira	Free	2
Forticlient	Free	3
MSE	Free	6





**ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI  
"Servizio di hosting per i domini CITTALIA/SPRAR"**

**PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 36, COMMA 2, LETT. B), D.LGS. N. 50/2016  
SS.MM.II. PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *HELP DESK*, DI ASSISTENZA  
*SOFTWARE E HARDWARE* E DI SUPPORTO GRAFICO. CIG 7137088F52**

## Indice

Introduzione .....	3
Caratteristiche generali dei servizi di hosting attuali .....	3
DOMINIO cittalia.com .....	3
DOMINIO serviziocentrale.it.....	4
Caratteristiche generali dei servizi di hosting futuri.....	5
Tipologia e caratteristiche dei domini da esporre .....	5
Web Server per il dominio cittalia.com .....	6
Mail server per il dominio cittalia.com .....	6
Mail server per il dominio serviziocentrale.it.....	6
Topologia .....	7

## Introduzione

Il presente documento costituisce parte integrante della documentazione di gara per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza dei portali web CITTALIA e dei servizi collegati.

Il documento fornisce una descrizione sintetica dei servizi di hosting di Cittalia, che, **per quanto oggetto di un separato affidamento**, è utile comunque qui descrivere al fine di fornire ai partecipanti alla gara un quadro più completo possibile dell'infrastruttura tecnica di Cittalia.

I servizi di hosting sono in fase di ridefinizione, pertanto il presente documento è strutturato in due parti:

- caratteristiche generali degli attuali servizi di hosting
- caratteristiche generali del futuro servizio di hosting

### Caratteristiche generali dei servizi di hosting attuali

Attualmente vengono gestiti tre distinti servizi di hosting:

1. web server per il dominio cittalia.com
2. mail server per il dominio cittalia.com
3. mail server per il dominio serviziocentrale.it

#### DOMINIO [cittalia.com](http://cittalia.com)

##### Dettagli caratteristiche WEB SERVER

Esponde il sito web istituzionale basato sulla piattaforma Joomla, a sua volta basata sullo stack tecnologico Linux, Apache, PHP, MySQL.

La piattaforma è gestita attraverso il pannello di controllo ISPConfig

I servizi web sono esposti tramite server dedicato (non virtualizzato) aventi le seguenti caratteristiche principali:

Cpu: Intel Xeon E3-1270 V2 (8 core 3.50GHz)

Ram: 16GB

Disco: 2 x 600 GB 15k SATA/SAS 3.5" RAID 1

Hard Disk esterno 2.5" USB 2.0 250GB

Sistema Operativo:

### Dettagli caratteristiche MAIL SERVER

Esponde il servizio di posta elettronica istituzionale su piattaforma Linux, Qmail, Courier, Imapd, Spamassassin.

La piattaforma è gestita attraverso il pannello di controllo Parallels.

Cpu: Intel Xeon E5-2630 (23x core 2.30GHz)

Ram: 2GB

Disco: 20 GB

90 email account

Gestione posta elettronica con annessi servizi di:

- webmail
- antispam
- SPF - DNS record

### **DOMINIO [serviziocentrale.it](http://serviziocentrale.it)**

#### Dettagli caratteristiche mail server

Esponde il servizio di posta elettronica istituzionale su piattaforma Linux, Postfix, Dovecot, OpenDKIM, ClamAV, Spamassassin.

La piattaforma è gestita attraverso il pannello di controllo Plesk.

Cpu: 2 vCPU 2.40 GHz

Ram: 2GB

Disco: 1200 GB

139 email account

backup giornaliero su datacenter remoto

gestione posta elettronica con annessi servizi di:

- webmail
- antispam
- antivirus
- DKIM
- SPF - DNS record

circa 100.000 (centomila) messaggi scambiati al mese

circa 50 GB di messaggi scambiati al mese.

## Caratteristiche generali dei servizi di hosting futuri

Il servizio di hosting futuro comprenderà:

- Ambiente dedicato senza overbooking, anche se virtualizzato
- Security assessment dell'infrastruttura prima della messa in esercizio, con annessa installazione e configurazione di strumenti di Intrusion Prevention
- Backup giornaliero su altro datacenter
- In caso di ricorso al backup, ripristino del servizio in 4 ore dalla segnalazione (RTO). Per la il servizio di Posta elettronica, al ripristino del servizio seguirà il ripristino dei dati.
- In caso di ricorso al backup, ripristino dei dati salvati al massimo 24 ore prima della segnalazione (RPO)
- Protezione software da Spam, Virus, Malware, con sistematico aggiornamento delle definizioni
- QSA: Penetration Test trimestrale, con annesso report
- Monitoraggio di tutti i servizi indicati dal cliente, con relativo intervento da risolutivo in caso di blocco di anomalie
- Supporto tecnico telefonico 365/7/24 con numero dedicato, numero illimitato di richieste;
- statistiche sull'uso del servizio, sul modello di awstats
- Supporto tecnico specialistico:
  - Installazione di patch o di aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo, previa richiesta del cliente
  - Aggiornamento del sistema operativo a versione successiva, previa fattibilità e compatibilità
  - Aggiornamento del pannello Plesk a versione successiva della major release, previa fattibilità e compatibilità

## Tipologia e caratteristiche dei domini da esporre

Le caratteristiche generali appena descritte dovranno essere a sostegno dei seguenti servizi internet:

### Web Server per il dominio cittalia.com

Esponde il sito web istituzionale basato sulla piattaforma Joomla, a sua volta basata sullo stack tecnologico Linux, PHP, MySQL.

Per tale servizio dovranno essere allocate le seguenti risorse:

- CPU: 4
- RAM: 4 GB
- DISK: 100 GB

Per gli addetti deve essere disponibile il pannello di controllo Plesk, al fine di espletare attività quali:

- gestione eventuali domini di terzo livello
- gestione del sito web istituzionale (rilascio di nuove versioni)

### Mail server per il dominio cittalia.com

Esponde il servizio di posta elettronica istituzionale.

Per tale servizio dovranno essere allocate le seguenti risorse:

- CPU: 2
- RAM: 2 GB
- DISK: 100 GB

Per gli addetti deve essere disponibile il pannello di controllo Plesk, al fine di espletare attività quali:

- gestione eventuali domini di terzo livello
- gestione degli account di posta (creazione, cancellazione, cambio password)
- gestione webmail (Horde)
- statistiche sull'uso del servizio, sul modello di awstats

### Mail server per il dominio serviziocentrale.it

Esponde il servizio di posta elettronica istituzionale.

Per il servizio sono stati raccolti i seguenti dati statistici:

- numero di account: 140
- Attuale spazio disco occupato: circa 800 GB

- numero di messaggi scambiati mensilmente: circa 100mila
- volume dei messaggi scambiati mensilmente: circa 50 GB

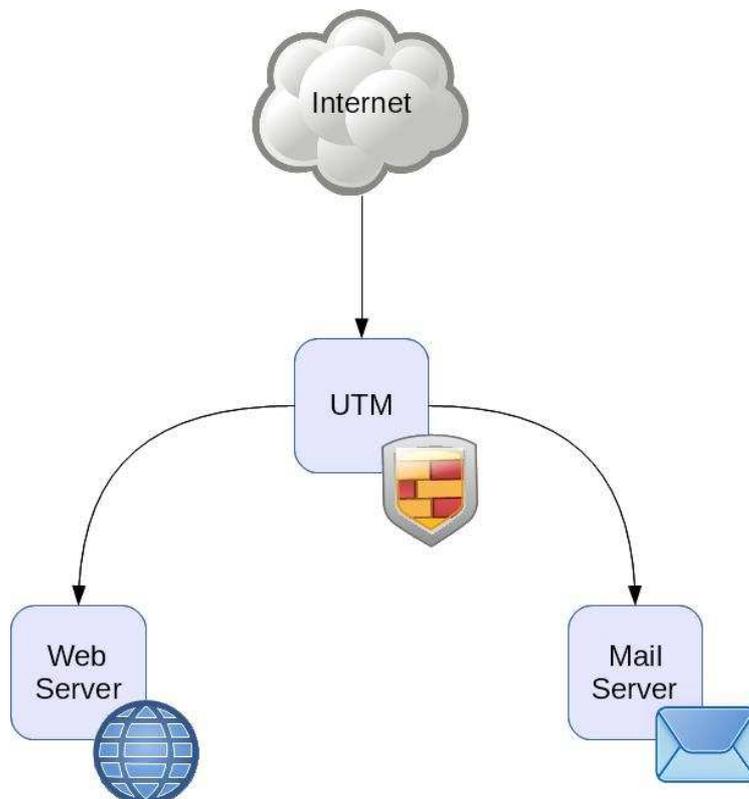
L'attribuzione delle risorse dovrà tenere conto sia dello stato attuale, sia della tendenza di crescita.

Per gli addetti deve essere disponibile il pannello di controllo Plesk, al fine di espletare attività quali:

- gestione eventuali domini di terzo livello
- gestione degli account di posta (creazione, cancellazione, cambio password)
- gestione webmail (Horde)
- statistiche sull'uso del servizio, sul modello di awstats

### Topologia

I tre servizi appena descritti dovranno essere inseriti in un impianto architeturale rappresentato dalla seguente illustrazione:



L'accesso a tutti i servizi viene filtrato da un servizio di tipo UTM (Unified Threat Management), che offre protezione rispetto a Spam, Virus e tentativi di intrusione.

L'unico mail server gestisce ambo i domini: cittalia.com e serviziocentrale.it