

## **CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA SULLA RETE INFORMATICA DELL'ENTE**

### **Articolo 1 – Oggetto, durata e disciplina applicabile**

Le presenti Condizioni Particolari hanno per oggetto *il servizio di assistenza sistemistica sulla rete informatica e del ruolo di amministratore di sistema dell'Ente Parco Regionale della Maremma.*

La durata del presente contratto è stabilita in anni 1 (uno) a decorrere dalla data di conferma dell'aggiudicazione.

I rapporti tra le parti contraenti sono regolati dalle presenti Condizioni Particolari di Contratto.

### **Articolo 2 – Direttore di esecuzione del contratto**

Per tutti gli adempimenti relativi all'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 111 del D.Lgs. 18/04/2016, n.50, soggetto designato è il responsabile unico del procedimento Dott.ssa Catia Biliotti.

### **Articolo 3 – Descrizione e modalità del servizio**

Il soggetto contraente è tenuto ad offrire agli uffici/strutture del Parco come sopra individuati i seguenti servizi:

#### *1) Servizio Amministratore di sistema*

L'Amministratore di sistema così come configurato dal Garante della Privacy nel provvedimento del 27/11/2008 è tenuto a svolgere le mansioni e compiti ed ad assumersi le responsabilità proprie della figura ricoperta in riferimento quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ed in particolare le attività di seguito elencate:

- a) sovrintendere, classificare e gestire il sistema di banche dati personali e sensibili dell'Ente Parco, predisponendo e curando ogni relativa fase applicativa nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- b) implementare una misura idonea alla registrazione degli accessi dallo stesso compiuti al sistema informativo (acces log) che comprenda i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento e che consenta tali registrazioni in maniera completa ed inalterata per un periodo minimo di sei mesi;
- c) gestire un sistema di identificazione informatica per i trattamenti di dati personali effettuati con strumenti elettronici;
- d) fornire apposite indicazioni riguardo l'adozione e l'aggiornamento delle eventuali misure idonee di cui al punto precedente;
- e) attivare e aggiornare idonei strumenti elettronici atti a proteggere i dati trattati attraverso gli elaboratori del sistema informativo contro il rischio di intrusione e contro l'azione di virus;
- f) aggiornare periodicamente i programmi volti a prevenire la vulnerabilità degli strumenti elettronici ed a correggerne i difetti;
- g) impartire a tutti gli incaricati istruzioni organizzative e tecniche che prevedono il salvataggio dei dati con frequenza almeno settimanale;
- h) adottare le procedure per la custodia delle copie di sicurezza dei dati ed il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi utilizzando il software open source;
- i) organizzare i flussi di rete, la gestione dei supporti di memorizzazione, la manutenzione hardware, nonché la verifica di eventuali tentativi di accesso non autorizzato al sistema proveniente

- da soggetti terzi, quale accesso abusivo al sistema informatico o telematico, frode, danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici, danneggiamento di sistemi informatici o telematici;
- l) predisporre un piano di controlli periodici, da eseguirsi con cadenza almeno semestrale, dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate;
  - m) provvedere all'analisi della situazione preesistente alla progettazione, gestione e coordinamento del sistema e dell'evoluzione della rete informatica dell'Ente; fornire consulenza specialistica ai Settori dell'ente per la soluzione dei problemi pratici di funzionamento delle dotazioni informatiche dell'Ente;
  - n) curare la gestione dei servizi erogati in internet, inclusa la gestione delle cartelle di rete condivise in ambiente Samba/LDAP, personali e la gestione delle basi dati degli applicativi;
  - o) curare la gestione degli accessi ad internet e dei servizi erogati in internet;
  - p) curare la gestione delle credenziali di autenticazione in ambiente Samba/LDAP (creazione, aggiornamento, blocco, disattivazione per non utilizzo e cancellazione) agli strumenti informatici;
  - q) coadiuvare, se richiesto, il titolare del trattamento nella predisposizione e/o aggiornamento e/o nell'integrazione di tutti i documenti necessari per il rispetto del Regolamento UE 2016/679;

In qualità di Amministratore del sistema questa figura può accedere ed effettuare il trattamento dei dati gestiti nel sistema informativo unicamente per finalità di gestione, manutenzione e limitando le operazioni a quelle necessarie a tali fini, trattando i dati personali di cui viene a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle operazioni di manutenzione in modo lecito, con assoluta riservatezza e secondo correttezza e deontologia professionale.

L'Amministratore del sistema, se diverso dal titolare/rappresentante legale dell'impresa, dovrà essere espressamente individuato dall'Impresa in una persona fisica in possesso di idonee caratteristiche professionali.

## 2) Servizio di assistenza sistemistica

Il servizio di assistenza sistemistica, prevede le seguenti attività di assistenza in loco e in remoto:

### a) attività ordinarie applicabili ai sistemi Server:

- a1) controllo delle funzionalità di base dei server di autenticazione (Controllore di dominio in ambiente SAMBA/LDAP) e delle procedure gestionali, ovvero: verifica delle spie di segnalazione di anomalie sui dischi, accesso in modalità amministrativa, attività di controllo e dove, necessario segnalazione al referente dell'Ente Parco dei problemi eventualmente rilevati;
- a2) controllo dello stato di occupazione dei dispositivi di memorizzazione e risoluzione dei problemi eventualmente riscontrati;
- a3) verifica del corretto funzionamento della rete locale attraverso le richieste ICMP verso i nodi della rete;
- a4) installazione configurazione di apparati di rete (router, firewall, etc.);
- a5) generazione e profilazione di nuovi utenti in ambiente SAMBA/LDAP;
- a6) controllo del registro degli eventi relativo al sistema ed alle applicazioni nei server e risoluzione delle anomalie eventualmente riscontrate (ricerca delle soluzioni se previste dal produttore e applicazione delle stesse);
- a7) controllo del registro degli eventi relativo alla protezione del sistema e, dove necessario, applicazione di soluzioni volte alla risoluzione delle anomalie riscontrate;
- a8) controllo dei log relativi alle copie di sicurezza dei dati delle procedure gestionali, sia sul supporto rimovibile che sul disco rigido del server di autenticazione ed eventuale risoluzione dei problemi rilevati;

- a9) controllo dei log relativi alle copie di sicurezza dei dati degli utenti sui server ed eventuale copia su supporto rimovibile dei dati ritenuti obsoleti dal Referente dell'Ente Parco comunque da effettuarsi con cadenza settimanale;
- a10) verifica dello stato di aggiornamento dei sistemi operativi dei server rispetto al programma di aggiornamenti ed eventuale applicazione degli aggiornamenti aventi alta priorità, ovvero aventi impatto sulla sicurezza del sistema operativo;
- a11) verifica del corretto funzionamento del software antivirus centralizzato, scansione del sistema, svuotamento delle cartelle di quarantena e aggiornamento delle firme delle impronte virali;
- a12) test di funzionamento del dispositivo di continuità dell'alimentazione elettrica e segnalazione dei problemi eventualmente riscontrati, se presenti;
- a13) verifica del corretto funzionamento del Webserver Apache e degli application server Apache Tomcat;
- a14) verifica del corretto funzionamento e gestione dei DB MS Mysql e PostgreSQL;
- a15) verifica del corretto funzionamento dell'infrastruttura virtualizzata in ambiente KVM.

b) attività ordinarie applicabili ai sistemi client:

- b1) controllo delle funzionalità di base sui PC client, ovvero: verifica delle spie di segnalazione di anomalie sui dischi, accesso in modalità amministrativa, attività di controllo e, dove necessario, risoluzione dei problemi eventualmente riscontrati; segnalazione al Referente dell'Ente Parco dei problemi eventualmente rilevati;
- b2) controllo del registro degli eventi relativi al sistema, alle applicazioni ed alla protezione, salvataggio dei file e svuotamento degli stessi;
- b3) verifica dello stato dell'aggiornamento dei sistemi operativi client, del browser per la navigazione internet del software di office automation, rispetto ai programmi di aggiornamento dei rispettivi produttori ed eventuale applicazione degli aggiornamenti aventi alta priorità, ovvero aventi impatto sulla sicurezza del sistema operativo;
- b4) verifica del corretto funzionamento del software antivirus centralizzato, svuotamento delle cartelle di quarantena e risoluzione dei problemi eventualmente riscontrati;
- b5) test di funzionamento stampante, scanner ed altre periferiche;
- b6) altre attività successive a richiesta provenienti dai dipendenti o suggerite dalla medesima impresa affidataria in base alla propria esperienza professionale e volte al miglioramento delle caratteristiche di sicurezza e funzionalità del sistema informatico dell'ente;

c) attività ordinarie applicabili ai sistemi Server e client, attività di help-desk, back-up, formazione, coordinamento e innovazione:

- c1) analisi delle criticità del sistema e delle sue componenti hardware e software e formulazione di proposte di miglioramento;
- c2) gestione delle attività di back-up e ripristino dei dati (disaster recovery) mediante l'utilizzo del software open source BACULA;
- c3) stesura di documenti di previsione d'investimento e proposte di progetti/attività ad elevato contenuto tecnologico;
- c4) supporto ed interfaccia con i fornitori di software dell'Ente Parco al fine di concordare le implementazioni/modifiche che si rendessero necessarie e verifica della loro attuazione e messa a regime;
- c5) collaborazione alla supervisione e controllo delle attività svolte direttamente o dai fornitori diretti di servizi tecnologici;
- c6) formazione ai dipendenti sull'utilizzo del sistema installato e delle sue procedure, sul corretto utilizzo e gestione del sistema di posta elettronica Dovecot, Postfix, Ldap, della

firma digitale, degli applicativi delle postazioni di lavoro e delle periferiche, in armonia con le disposizioni previste dalla normativa sulla tutela dei dati personali;

c7) assistenza telefonica e in remoto per la soluzione di problemi di immediata risoluzione e bloccanti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, il sabato, domenica e festivi dalle ore 8.30 alle 13.00;

c8) definizione delle priorità delle attività da effettuare al fine di mantenere tutte le apparecchiature informatiche in condizioni di funzionalità adatte all'uso e di soddisfacente operatività e soprattutto al fine di evitare l'insorgenza di guasti "prevedibili";

c9) supporto ed interfaccia con i responsabili dei servizi;

c10) installazione, configurazione ed eventuale migrazione dati delle postazioni di lavoro utente;

c11) supporto progettuale in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche, valutazione dello sviluppo della rete anche mediante virtualizzazione in remoto del sistema server dati;

d) attività straordinarie applicabili ai sistemi server e client

d1) interventi dietro richiesta anche verbale da parte dell'Ente, entro le tre ore lavorative dalla data di ricezione della richiesta in caso di guasto bloccante e da effettuarsi mediante collegamento in remoto per la soluzione dei problemi segnalati con orario continuativo comprensivo di domeniche e festivi;

d2) interventi dietro richiesta scritta da parte dell'Ente, entro le 6 ore lavorative dalla data di ricezione della richiesta in caso di guasto bloccante e da effettuarsi nelle sedi dell'Ente Parco con disponibilità oraria continuativa comprensiva di domeniche e festive.

#### **Articolo 4 – Modalità di esecuzione**

Il servizio di assistenza come delineato al precedente articolo 3 è svolto mediante assistenza telefonica e on line mediante accesso remoto e mediante assistenza on site quest'ultima nel limite massimo di 30 ore a bimestre.

Le ore di intervento on site bimestrali non effettuate per qualsiasi motivo si cumulano con quelle dei bimestri successivi.

Gli interventi eccedenti il limite orario di assistenza on site da effettuati su richiesta dell'Ente Parco saranno fatturati dal soggetto aggiudicatario di volta in volta al verificarsi degli eventi al costo orario proposto in sede di presentazione dell'offerta.

#### **Articolo 5 - Relazioni sullo stato del sistema**

Il soggetto contraente sarà tenuto a redigere entro trenta giorni dall'aggiudicazione un documento circa lo stato del sistema (as built) all'atto della presa in carico. Il documento dovrà descrivere esaurientemente ed analiticamente l'architettura del sistema gli applicativi ed i software utilizzati, i sistemi di connessione e le password di accesso. Il documento sarà consegnato in copia dal soggetto contraente al referente per l'amministrazione.

Il soggetto contraente provvederà all'aggiornamento costante del documento per ogni variazione intervenuta. Al termine di ciascun anno di contratto provvederà a sostituire la copia depositata presso il referente con la copia aggiornata del documento.

#### **Articolo 6 – Corrispettivi**

Al soggetto contraente sarà dovuto il corrispettivo annuo stabilito in sede di offerta da corrisondersi in due rate posticipate, previa presentazione della relativa fattura emessa nelle forme previste dalla normativa vigente da parte dell'Impresa, a tal fine si comunica che il codice univoco

ufficio per l'emissione della fattura elettronica è: UF4UW6 e la denominazione dell'ufficio fatturazione è: uff\_efatturaPA.

I pagamenti saranno disposti previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione, che la prestazione effettuata risponda in termini quantitativi e qualitativi, ai termini e alle altre condizioni pattuite, a seguito di emissione di fattura redatta secondo le norme in vigore e, ai sensi dell'art. 17 della L.R. 38/2007, dopo la verifica della permanenza della regolarità contributiva e assicurativa del beneficiario.

L'Amministrazione si adopererà al rispetto del pagamento dei corrispettivi dovuti entro trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura e comunque entro quarantacinque giorni qualora i tempi di rilascio delle necessarie attestazioni propedeutiche al pagamento si protraggano nei massimi termini consentiti dalle norme vigenti. Il soggetto contraente presta consapevolmente il proprio assenso alle tempistiche indicate.

In caso di inadempienza contestata, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali, l'Amministrazione può sospendere i pagamenti fino a che il soggetto contraente non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali.

Allo scopo di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari connessi al presente affidamento, fermo restando quanto previsto dall'articolo 3, quinto comma, della legge 13 agosto 2010, n.136, l'impresa assume su di sé l'obbligo di utilizzare uno o più conti bancari o postali dedicati, anche in via non esclusiva. Tutti i movimenti dovranno essere registrati su conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto dall'articolo 3, terzo comma, della suddetta legge 13 agosto 2010, n.136, dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario e postale.

Per effetto del meccanismo dello split payment introdotto dal comma 629, lettera b) dell'articolo 1 della Legge 23 dicembre 2014, n. 190 (Legge di stabilità 2015), si fa presente che la fattura sarà liquidata al netto dell'IVA, stante l'obbligo per l'Ente Parco di versare direttamente all'Erario l'imposta sul valore aggiunto addebitata dai fornitori. Secondo quanto disposto con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 30 gennaio 2015, l'Impresa dovrà emettere fattura secondo quanto previsto dall'articolo 21 del D.P.R. 26 ottobre 1972, n.633 con l'annotazione "scissione dei pagamenti" ai sensi dell'articolo 17 ter del citato D.P.R. 633/1972. In ogni caso la fattura deve riportare, pena rifiuto della stessa, nelle sezioni "*Dati ordine acquisto*" o "*Dati contratto*" o "*Dati convenzione*" l'indicazione del Codice Identificativo Gara (CIG) comunicato in sede di affidamento.

Non saranno comunque ammesse in pagamento fatture non conformi alle prescrizioni sopra riportate.

### **Articolo 7 - Sopralluogo**

Al fine di garantire tutte le attività previste nelle presenti condizioni particolari, il soggetto contraente dovrà essere pienamente consapevole della struttura del sistema informatico nel suo complesso, della sua tipologia, della configurazione delle apparecchiature informatiche, dei software di base e dei software gestionali utilizzati; a tale scopo è prevista la possibilità di un sopralluogo, da parte del legale rappresentante o di un suo delegato (munito di apposita delega a firma del rappresentante legale e di fotocopia del documento d'identità di quest'ultimo), previo appuntamento da concordare con un referente dell'Ente. Con l'invio dell'offerta il soggetto contraente da atto implicitamente dell'avvenuto sopralluogo o comunque di essere a conoscenza della struttura tecnica del sistema informatico e che sulla base della medesima giudica congrua e remunerativa l'offerta proposta.

### **Articolo 8 – Riservatezza**

Il soggetto contraente, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il risarcimento dei danni subiti dall'Ente Parco Regionale della Maremma, ha l'obbligo di riservatezza, anche

successivamente alla scadenza del contratto. Si impegna a non divulgare notizie relative all'attività svolta dall'Ente o da terzi di cui sia venuto a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell'incarico affidatogli con il contratto. Il soggetto contraente si impegna pertanto all'osservanza del segreto d'ufficio.

#### **Articolo 9 - Penali**

La parziale mancata esecuzione delle attività oggetto del servizio, l'inosservanza dei livelli di qualità e, in generale, l'inadempimento non grave degli obblighi previsti nel presente capitolato, nell'offerta e nel contratto darà luogo all'applicazione, da parte dell'Ente Parco, di penali come di seguito indicate, fermo il maggior danno ai sensi dell'articolo 1382 del Codice Civile.

L'applicazione delle penali non solleva il soggetto contraente dalle responsabilità civili e penali che si è assunto con la stipula del contratto che dovessero derivare da colpa dello stesso.

Qualora il servizio non risultasse conforme a quanto previsto nel presente capitolato, l'Ente Parco inviterà il soggetto contraente all'esecuzione del contratto fissando un termine per l'adempimento non superiore ai 7 giorni; in caso di mancato rispetto del termine, verrà applicata una penale di € 100,00 per ogni giorno solare di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni di ritardo; oltre il quindicesimo giorno è facoltà dell'Ente Parco di risolvere il contratto con la trattenute delle quote di canone non ancora erogate.

L'applicazione delle penali sarà comunque preceduta da regolare contestazione scritta.

#### **Articolo 10 – Risoluzione del contratto**

Il contratto si risolverà di diritto per grave inadempimento del soggetto contraente e specificatamente:

- nel caso in cui le obbligazioni del soggetto contraente non siano adempiute esattamente, non siano eseguite secondo le modalità stabilite nell'offerta, nel capitolato o nel contratto (art.1456 C.C.);
- nel caso in cui il soggetto contraente, entro i termini previsti dal precedente articolo 10 non provveda a porre rimedio alle negligenze e/o inadempienze contrattuali che compromettano gravemente la corretta esecuzione del contratto nei termini prescritti (art.1454 C.C.);
- nel caso in cui le penali eventualmente applicate raggiungano, nel complesso, il 10% del valore del contratto;
- nel caso in cui il soggetto contraente ceda il contratto o lo dia in subappalto;
- nel caso in cui le attività non siano state realizzate compiutamente entro il termine finale (art.1457 C.C.).

Nei suddetti casi la risoluzione si verifica di diritto quando l'Ente Parco dichiara al soggetto contraente a mezzo raccomandata A/R, che intende avvalersi della clausola risolutiva espressa.

In caso di risoluzione del contratto per colpa del soggetto contraente, questi è obbligato all'immediata sospensione del servizio ed al risarcimento del danno, l'Ente Parco è liberato da ogni obbligo sul servizio già erogato.

L'Ente Parco potrà differire il pagamento di quanto dovuto a conguaglio delle spese sostenute, al fine di quantificare l'ammontare del danno che l'aggiudicatario abbia eventualmente provocato e debba risarcire, nonché di operare la compensazione tra le due somme.

Nessuna parte potrà essere considerata inadempiente o colpevole di violazione degli obblighi contrattuali quando la mancata ottemperanza a tali obblighi sia dovuta a casi forza maggiore (calamità naturali o eventi imprevedibili e inevitabili) verificatisi dopo la data di stipula del



contratto. In tali casi l'Ente Parco non è suscettibile di ritenute sui compensi dovuti, di penalità né di risoluzione per inadempimento.

Per quanto non espressamente regolato nel presente capitolato, relativamente alla disciplina della risoluzione e del recesso dal contratto trovano applicazione le disposizioni di cui agli artt. 1453 e seguenti del Codice Civile, nonché le disposizioni di cui agli artt. 134, 135 e 136 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i.

#### **Articolo 11 – Recesso**

L'Ente Parco si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento e fino al termine del servizio per giusta causa e per sopraggiunti motivi di interesse pubblico.

La facoltà di recesso verrà esercitata mediante l'invio di apposita comunicazione scritta mediante lettera raccomandata A/R che dovrà pervenire alla controparte almeno 30 giorni prima della data di recesso.

In tal caso l'Ente Parco si obbliga a pagare al soggetto contraente un'indennità di ammontare corrispondente alla somma dovuta per la prestazione già eseguita al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestato dal verbale di verifica delle prestazioni svolte redatto dall'Ente Parco.

#### **Articolo 13 – Foro competente**

Per qualsiasi controversia insorta tra le parti derivante o connessa al presente contratto, ove l'Ente Parco sia attore o convenuto, è competente il Foro di Grosseto con espressa rinuncia di qualsiasi altro.

**Il presente documento dovrà essere firmato digitalmente dal contraente, per presa visione ed accettazione, e allegato all'offerta.**