



STATO MAGGIORE DELLA DIFESA

UFFICIO GENERALE DEL CENTRO DI RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

AREA PROCUREMENT

UFFICIO CONTRATTI

Via XX Settembre n. 123/A - 00187 ROMA

C.F. 80248290589

PEC stamadifesa@postacert.difesa.it



Procedura aperta mediante ricorso al Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione, per un accordo quadro triennale (con contratti derivati) per un servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage in uso al Comando a supporto delle operazioni fuori area e missioni internazionali

CONDIZIONI PARTICOLARI DI
RICHIESTA DI OFFERTA (R.d.O.) n. 5371146
CIG B6E9B8672F

SOMMARIO

1.	PREMESSA	3
2.	DISCIPLINA APPLICABILE	3
3.	DEFINIZIONI.....	4
4.	OGGETTO DELL'APPALTO - SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO	5
5.	REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA, CONDIZIONI GENERALI	6
2.	DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE, MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E COMPILAZIONE DELL'OFFERTA.....	9
6.1.	Documentazione amministrativa	9
6.2.	Offerta Tecnica.....	10
6.3.	Offerta economica	10
3.	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA	10
7.1	Criterio di aggiudicazione	10
7.2	Svolgimento della procedura	11
4.	SOCCORSO ISTRUTTORIO.....	12
5.	ANOMALIA DELL'OFFERTA.....	13
6.	AGGIUDICAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO	13
7.	STIPULA DEL CONTRATTO	13
8.	SUBAPPALTO	14
9.	INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ART. 13 GDPR)	14
10.	CODICE COMPORTAMENTALE.....	16
11.	ATTI RELATIVI A R.T.I., CONSORZI, AGGREGAZIONI.....	17
12.	CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	18
13.	VARIE.....	18

DISCIPLINARE DI GARA

1. PREMESSA

Questa Stazione Appaltante ha la necessità di affidare, in appalto, per un accordo quadro triennale (con contratti derivati) per un servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage in uso al Comando a supporto delle operazioni fuori area e missioni internazionali.

In tal senso, ai sensi dell'art. 18, comma 1, let. b), del D.P.R. 49/2013 è indetta la presente procedura di affidamento nell'ambito del portale www.acquistinretepa.it della Consip S.p.a. mediante la Richiesta di Offerta (R.d.O.) n. 4588436 da aggiudicarsi secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e con le modalità previste dall'art. 132 e seguenti del D.P.R. 236/2012.

La predetta procedura di affidamento, le relative condizioni contrattuali e le modalità di esecuzione dell'appalto sono, nel dettaglio, specificati nei paragrafi successivi nonché nei documenti annessi alla presente lettera di invito che costituiscono parte integrante e sostanziale dell'intera procedura.

Per quanto precede, a seguito dell'iscrizione al relativo portale, codesta Impresa è invitata a presentare offerta entro i termini di scadenza indicati nell'ambito della R.d.O.

Importo complessivo dell'accordo quadro quadriennale è di € **441.000,00** IVA esente ai sensi dell'Art.72 del D.P.R. 633/1972 in quanto i servizi richiesti sono destinati a soddisfare esigenze legate ai teatri operativi in contesto internazionale e NATO. Trattasi inoltre di servizi destinati ad infrastrutture tecnologiche inserite nell'ambito del più ampio Programma DII.

Si precisa che le caratteristiche tecniche e prestazionali, l'indicazione del termine per l'esecuzione della prestazione, i termini e delle modalità di pagamento, la misura delle penali sono specificati nel capitolato prestazionale.

2. DISCIPLINA APPLICABILE

La presente procedura sarà disciplinata dalle seguenti norme:

- R.D. 18/11/1923, n. 2440 (Legge per l'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato);
- R.D. 23/05/1924, n. 827 (Regolamento per l'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato);
- Legge 6/11/2012, n. 190 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione);
- D.P.R. 15/11/2012, n. 236 (Regolamento recante disciplina delle attività del Ministero della Difesa in materia di lavori, servizi e forniture, a norma dell'articolo 196 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163);
- D.P.R. 16/04/2013, n. 62 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165);
- D.lgs. 31/03/2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici); D.Lgs. 15 novembre 2011, n. 208 (Disciplina dei contratti pubblici relativi ai lavori, servizi e forniture nei settori della difesa e sicurezza, in attuazione della direttiva 2009/81/CE);

- D.P.R. 13 marzo 2013, n. 49 (Regolamento per la disciplina delle attività del Ministero della difesa in materia di lavori, servizi e forniture militari, a norma dell'articolo 4, comma 1, del decreto legislativo 15 novembre 2011, n. 208, recante attuazione della direttiva 2009/81/CE);
- Decreto-Legge 16 luglio 2020, n. 76 (Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale);
- Regole del sistema di e-procurement della pubblica amministrazione;
- Norme e condizioni enunciate nel presente disciplinare di gara e negli allegati allo stesso di cui formano parte integrante.

3. DEFINIZIONI

Nell'ambito delle presenti condizioni e nell'eventuale successiva corrispondenza, ciascuno dei seguenti termini, quando viene scritto con l'iniziale maiuscola, sia al singolare che al plurale, assume il significato a fianco riportato:

- a. **Amministrazione:** lo Stato Maggiore della Difesa – Ufficio Generale di Amministrazione – Ufficio Contratti Tecnici per conto del quale agisce il Punto Ordinante;
- b. **Bando di Abilitazione (o Bando):** Bando per l'abilitazione dei Fornitori e dei Servizi da questi offerti per la partecipazione al Mercato Elettronico di cui all'art. 13, comma 6, Allegato I.1 del D.Lgs. 36/2023;
- c. **Condizioni Generali di Contratto:** le clausole contrattuali uniformi e standardizzate originariamente predisposte con il relativo Bando sostituite dalle presenti Condizioni Particolari di Contratto;
- d. **Condizioni Particolari di Contratto:** le presenti clausole contrattuali oggetto di Contratto predisposte dal Punto Ordinante e accettate dal Fornitore in sostituzione delle Condizioni Generali di Contratto, all'uopo predisposte ai sensi dell'art. 50, comma 3., delle Regole;
- e. **Condizioni Particolari di RDO:** le specifiche condizioni e documenti che disciplinano la procedura di RDO, all'uopo predisposte ai sensi dell'art. 50, comma 3., delle Regole;
- f. **Contratto:** l'atto negoziale costituito dalle presenti condizioni, dall'offerta presentata dal Fornitore accettata dal Punto Ordinante per mezzo del Documento di accettazione ed approvato nei modi di legge;
- g. **Data di Accettazione:** la data di verbalizzazione positiva delle Verifiche da cui decorrono gli effetti giuridici dell'accettazione delle prestazioni;
- h. **Direttore dell'esecuzione del contratto (abb. DEC):** il soggetto individuato dall'Amministrazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 114 del D.lgs 36/2023, per la verifica del regolare andamento dell'esecuzione del Contratto;
- i. **Documento di Accettazione:** il documento generato dal Sistema sottoscrivibile per mezzo di firma digitale;
- j. **Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenze (abb. D.U.V.R.I.):** il documento eventualmente predisposto ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 09/04/2008, n. 81.
- k. **Fornitore:** l'impresa abilitata ad operare nel Mercato Elettronico, aggiudicataria della RDO, che ha stipulato il Contratto con il Punto Ordinante secondo le modalità previste dalla RDO;
- l. **Giorno calendariale:** il giorno del mese solare, consecutivo e continuo;

- m. **Giorno lavorativo:** dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi;¹
- n. **Mercato Elettronico:** lo strumento telematico di negoziazione realizzato da Consip S.p.a.;
- o. **Ordinazione:** la comunicazione dell'Amministrazione in ordine alla quale saranno dettagliati le tipologie, le quantità, i Punti di consegna e gli specifici termini di consegna;
- p. **Parte:** il Punto Ordinante e il Fornitore;
- q. **Progetto:** insieme dei dati dei locali oggetto del servizio, delle condizioni tecniche di servizio, e delle frequenze per singola Unità Organizzativa;
- r. **Prodotto o Servizio:** le prestazioni richieste nella presente RDO, eventualmente integrate dal Fornitore in fase di esecuzione del Contratto sotto la direzione dell'Unità organizzativa responsabile ovvero del DEC;
- s. **Punto Ordinante:** il soggetto abilitato ad impegnare l'Amministrazione all'acquisto dei Prodotti che ha accettato l'offerta del Fornitore secondo le modalità previste nella Condizioni Particolari di RDO;
- t. **Regole:** il documento che definisce i termini e le condizioni che disciplinano l'accesso e l'utilizzo del Sistema di e-Procurement e dei relativi strumenti di acquisto da parte dei Fornitori e dell'Amministrazione e che disciplinano i Bandi di abilitazione emanati da Consip e le procedure di acquisto svolte dall'Amministrazione nell'ambito del Mercato Elettronico;
- u. **Richiesta di Offerta (abb. RDO):** l'invito ad offrire, inviato dal Punto ordinante ai Fornitori abilitati al Mercato Elettronico, secondo le modalità e le procedure integrate e modificate dalle presenti Condizioni Particolari di RDO;
- v. **Sistema:** il Sistema informatico predisposto dal MEF, tramite Consip, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono l'effettuazione delle procedure telematiche di approvvigionamento previste dal Mercato Elettronico, nel rispetto della normativa vigente in materia di approvvigionamenti della Pubblica Amministrazione;
- w. **Unità organizzativa (abb. U.O.):** l'organismo amministrativamente dipendente dall'Amministrazione corrispondente allo Stato Maggiore della Difesa e, per esso, la struttura indicata in sede di ordinazione, responsabile della direzione, del coordinamento e della verifica delle prestazioni eseguite;
- x. **Verifiche:** le attività poste in essere dall'Unità organizzativa per mezzo del DEC, dirette ad effettuare la verifica tecnico – contabile sulle prestazioni erogate.

4. OGGETTO DELL'APPALTO - SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO

L'appalto ha per oggetto accordo quadro triennale (con contratti derivati) per un servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage in uso al Comando a supporto delle operazioni fuori area e missioni internazionali, per un valore totale stimato pari a € **441.000,00 IVA esente**.

Le prestazioni dovranno essere eseguite nel rispetto delle condizioni dettagliatamente descritte

¹ Gli orari di riferimento delle Unità organizzative ai fini dell'esecuzione dell'appalto, saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:00 alle ore 16:30 dal lunedì al giovedì e dalle ore 8:00 alle ore 12:00 il venerdì, fatti salvi gli orari degli specifici adempimenti riportati nel Capitolato tecnico. Se non diversamente specificati i giorni sono da intendersi calendariali. Tutte le comunicazioni effettuate oltre gli orari di servizio sopra indicati s'intenderanno effettuati il giorno lavorativo successivo. Concordati s'intenderanno effettuati il giorno lavorativo successivo.

nel Capitolato speciale d'appalto in **Annesso** alla presente lettera di invito.

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera calcolati sulla base del costo medio annuo stimato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e riferiti alle prestazioni oggetto della presente procedura.

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione Prodotto/servizio	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
Servizi ICT - Servizi di manutenzione, assistenza tecnica e gestione	Servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage in uso al Comando a supporto delle operazioni fuori area e missioni internazionali	72600000-6	P	€ 441.000,00
A) Importo a base di gara				€ 441.000,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				0
A)+ B) Importo complessivo				€ 441.000,00

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

Il contratto collettivo applicato è il contratto per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi.

Il concorrente dovrà eseguire, **a pena di esclusione**, il sopralluogo delle infrastrutture oggetto dell'appalto con l'accompagnamento di un rappresentante dell'Amministrazione previ accordi con i Referenti dell'Ente Committente.

Si precisa che il Referente suindicato è reperibile nei seguenti orari dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Ad avvenuta "presa visione" il responsabile designato rilascerà apposita dichiarazione di avvenuto sopralluogo (**Allegato D**), che dovrà essere allegata, a pena di esclusione dalla gara, in copia digitale nella busta amministrativa.

Il sopralluogo potrà essere effettuato da un rappresentante legale o da un direttore tecnico del concorrente o da soggetto diverso munito di delega scritta da consegnarsi alla persona addetta all'accompagnamento al sopralluogo. In caso di raggruppamento di imprese costituito o costituendo, il sopralluogo deve essere effettuato almeno da parte dell'impresa capogruppo.

5. REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA, CONDIZIONI GENERALI

Ai fini della partecipazione alla seguente procedura è richiesta l'abilitazione al Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione al Bando "Servizi" categoria "Servizi di manutenzione, assistenza tecnica e gestione", oltre al possesso dei seguenti requisiti:

– **Requisiti di ordine generale:**

1. Assenza dei motivi di esclusione di cui di cui agli artt. dal 94 al 98 del d.lgs. n. 36/2023;

- **Idoneità professionale:** iscrizione nel Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. per il ramo di attività previsto dall'appalto in parola.
- **Requisito di ordine speciale:** Fatturato minimo annuo, specifico per servizi analoghi (assistenza sistemistica, installazione e gestione di sistemi server e storage in ambienti Microsoft), riferito a ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari disponibili di € 200.000,00 IVA esclusa:

Anno	Fatturato specifico IVA esclusa
	€
	€
	€

- **Requisiti di capacità tecnica e professionale:**
 - Certificazione ISO 9001 EA/IAF 33 Sistema di gestione della qualità – Settore 33 Tecnologia dell'informazione;
 - Certificazione ISO 27001 EA/IAF 33 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni – Settore 33 Tecnologia dell'informazione;
 - Essere partner qualificato FINIX Italy for Fujitsu Platinum partner, specificatamente autorizzato alla erogazione dei servizi professionali e Cisco Select Integrator.
 - Aver stipulato almeno un contratto negli ultimi cinque anni, per servizi di assistenza sistemistica in ambiti tecnologici hardware e software strettamente analoghi alla infrastruttura del Committente oggetto del servizio (assistenza sistemistica, installazione e gestione di reti, sistemi server e storage, esclusivamente in ambienti architetture Microsoft), per una durata complessiva di almeno 5.000 ore.

Inoltre, in relazione alle diverse forme di partecipazione si specifica quanto segue:

- sono ammessi alla gara i concorrenti di cui all'art. 65, del D.Lgs. 36/2023;
- sono altresì ammessi i concorrenti costituiti da imprese che intendono riunirsi o consorziarsi ai sensi dell'art. 68 del D.Lgs. 36/2023;
- in conformità a quanto disposto dall'art. 68, comma 14 del D.Lgs. 36/2023 è fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla presente gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti;
- i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b) e d) del D.Lgs. 36/2023 sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale;
- è vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile;
- il consorziato o i consorziati sono tenuti a possedere i requisiti di ordine generale di cui all'artt. 94, 95, 96 e 97 del D.Lgs. 36/2023;
- per i Raggruppamenti di imprese, Consorzi e reti di imprese si applicherà il disposto di cui

all'art. 68 del D.Lgs. n. 36/2023. Per i Consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro di cui all'art. 6, c. 2 lett. b) e c) del D.Lgs. n. 36/2023 e per i Consorzi stabili trova applicazione l'art. 6 del D.Lgs. n. 36/2023 (le imprese che partecipano in rete devono attenersi, per quanto compatibile ed in base alla tipologia di rete prescelta, alle disposizioni di cui all'art. 6, c. 20 del D.Lgs. n. 36/2023 e alla determina AVCP n. 3 del 23.4.2013, oltre a quanto indicato nella presente lettera di invito);

- in conformità a quanto disposto dall'art. 124 del D.Lgs. n. 36/2023, l'Amministrazione si riserva la facoltà, in caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'appaltatore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 del D.Lgs. n. 36/2023 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, c. 4-ter, del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, di interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento dell'appalto. L'Amministrazione provvederà ad interpellare l'operatore economico a partire da quello che ha formulato la prima migliore offerta; l'affidamento verrà effettuato alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.

In materia di **avvalimento** ai sensi e secondo le modalità e condizioni di cui all'articolo 104 del D.Lgs. 36/2023, il concorrente - singolo o consorziato o raggruppato ai sensi dell'art. 65 del D.Lgs. 36/2023 - può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e/o tecnico-professionale di cui alla presente, avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto. Il concorrente che intenda far ricorso all'avvalimento dovrà produrre a pena di esclusione la documentazione ai sensi dell'art. 104, comma 1, del D.Lgs. 36/2023.

Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale [iscrizione alla CCIAA].

Ai sensi dell'art. 104, comma 1 del D.lgs. 36/2023, l'impresa ausiliaria può partecipare alla medesima gara anche autonomamente, salvo il caso di avvalimento premiale.

In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'ausiliaria viene richiesta al concorrente la sostituzione dell'ausiliaria, assegnando un termine congruo per l'adempimento, decorrente dal ricevimento della richiesta. Il concorrente, entro tale termine, deve produrre i documenti dell'ausiliaria subentrante (nuove dichiarazioni di avvalimento da parte del concorrente, nonché il nuovo contratto di avvalimento). In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

Il concorrente, per ciascun'ausiliaria, allega:

1. dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 104, comma 1, del Codice sottoscritta con firma digitale da soggetto munito di idonei poteri dell'ausiliaria con la quale quest'ultima attesta di non partecipare alla gara in quanto rientra nel caso di avvalimento premiale;
2. ai sensi dell'art. 104 del codice, originale sottoscritto digitalmente o copia autentica del contratto di avvalimento, in virtù del quale l'ausiliaria si obbliga, nei confronti del concorrente, a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie, che devono essere dettagliatamente descritte, per tutta la durata dell'appalto.
3. A tal fine il contratto di avvalimento contiene, **a pena di nullità**, ai sensi dell'art. 104 comma 4 del Codice, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria;

4. dichiarazione dell'ausiliaria, sottoscritta digitalmente, del possesso dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del d.m. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del d.l. 78/2010, conv. in l. 122/2010) **oppure** dichiarazione dell'ausiliaria sottoscritta digitalmente di aver presentato domanda di autorizzazione ai sensi dell'art. 1 comma 3 del d.m. 14.12.2010 con allegata copia dell'istanza di autorizzazione inviata al Ministero.

È ammesso l'avvalimento di più imprese ausiliarie. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

2. DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE, MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E COMPILAZIONE DELL'OFFERTA

6.1. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

A corredo della Documentazione amministrativa dovranno essere allegati:

- La dichiarazione integrativa, art. 94 e ss., del D.lgs n. 36/2023, come da format in **allegato "A"**;
- Il Patto d'integrità sottoscritto dal legale rappresentante dell'impresa concorrente ovvero dai legali rappresentanti delle imprese concorrenti in caso di ATI o di consorzio di cui all'art. 6 comma 2 lettere f) e h) del D.lgs. 36/2023, come da format in **allegato "B"** (nell'ipotesi di avvalimento il patto d'integrità deve essere sottoscritto anche dal legale rappresentante dell'impresa ausiliaria);
- L'Operatore economico dovrà procedere con il rilascio delle dichiarazioni obbligatorie afferenti al possesso dei requisiti di ordine generale (ex art. 94 e seguenti del D.lgs. 36/2023) utilizzando il Documento di gara unico europeo (D.G.U.E.) come da format predisposto a sistema, lo stesso dovrà essere compilato mediante l'utilizzo dell'apposita funzione eDGUE presente sul cruscotto MePA, a conclusione della procedura dovrà scaricare il documento denominato *response.xml* che dovrà essere caricato nella documentazione da reinviare (**Allegato F**);
- Dichiarazione di avvenuto sopralluogo **Allegato "D"**;
- Eventuale dichiarazione di avvalimento come da format in **allegato "E"**

Il concorrente dovrà inoltre **dichiarare** (**allegato "A"**):

- di essere consapevole che non sarà possibile subappaltare la fornitura se non la parte dichiarata nel suddetto allegato precedente punto e che richieste di subappalto diverse ed ulteriori non saranno autorizzate dalla Stazione Appaltante;
- di aver preso conoscenza e di aver tenuto conto nella formulazione dell'offerta delle condizioni contrattuali e di tutti gli oneri compresi quelli relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza in vigore nel luogo dove devono essere eseguite le prestazioni;
- di avere nel complesso preso conoscenza della natura dell'appalto e di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono influire sulla determinazione della propria offerta e di giudicare, pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata;
- di avere tenuto conto, nel formulare la propria offerta, di eventuali maggiorazioni per lievitazione dei prezzi che dovessero intervenire durante la fornitura, rinunciando fin

- d'ora a qualsiasi azione o eccezione in merito, ad esclusione di quelle previste per legge;
- di aver preso visione dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali, riportata in calce al presente modulo.

Dovranno inoltre essere dichiarate le parti della fornitura che il concorrente intende, ai sensi dell'articolo 119 del D.lgs 36/2023, eventualmente subappaltare.

6.2. OFFERTA TECNICA

Al fine di consentire l'attribuzione dei punteggi tecnici di cui all'**Annesso I** codesta Impesa dovrà compilare apposita relazione tecnica comprensiva di tutta la documentazione/attestazioni/certificazioni utile alla comprova dell'attribuzione dei punteggi, firmarlo digitalmente dal Legale Rappresentante del concorrente, a pena di esclusione, e caricarlo nell'ambito del sistema entro la data di chiusura specificata nel sistema stesso, allegando la necessaria documentazione a comprova della dichiarazione effettuata.

Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 60 per 80 punti complessivi ai sensi dell'art. 108, comma 7, del Codice.

6.3. OFFERTA ECONOMICA

Per l'offerta economica sarà necessario compilare l'**allegato C**, firmarlo digitalmente dal Legale Rappresentante del concorrente, e caricarlo nell'ambito del sistema entro la data di chiusura specificata nel sistema stesso. In proposito, si specifica che in detto allegato dovranno essere riportati - **per ogni singolo prodotto** - i modelli degli articoli, i prezzi unitari e totali IVA esclusa, nonché l'importo complessivo (Iva esclusa) dell'intera fornitura (celle con sfondo giallo).

L'errata formulazione dell'offerta costituirà motivo di esclusione dalla procedura di affidamento.

Il predetto prezzo offerto deve intendersi comprensivo dell'intera fornitura, delle operazioni di trasporto, consegna e scarico merci, dell'installazione e di qualsivoglia materiale ed operazione che risultino necessari ai fini della corretta esecuzione del contratto.

A tal proposito, si sottolinea che il prezzo finale Iva esclusa/esente costituirà il valore massimo della spesa ordinabile, fatta salva la possibilità riconosciuta all'Amministrazione di incrementare o diminuire le prestazioni alle condizioni ed entro i limiti previsti dall'art. 120 del d.lgs 36/2023. Non è ammessa, a pena di esclusione, la presentazione di offerte parziali, in aumento o alla pari rispetto al prezzo base palese.

Ai sensi dell'art. 108, comma 9, del Codice il concorrente dovrà indicare nell'offerta economica i propri costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

7.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi

dell'art. 108, comma 2., del *Codice* a favore dell'impresa che proporrà **il miglior rapporto qualità prezzo** per l'intera fornitura. Ai fini dell'espletamento della gara si applicherà il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa previa valutazione di idoneità dei prodotti offerti, da intendersi quale dimostrazione delle caratteristiche tecniche², nella considerazione che i prodotti devono avere caratteristiche tecniche idonee a garantire l'operatività del committente.

Si potrà procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché idonea in relazione all'oggetto del contratto e previa valutazione della convenienza.

In caso di parità tra le offerte migliori ritenute valide, l'appalto verrà aggiudicato mediante sorteggio in pubblica seduta, ai sensi dell'art. 77 del Regolamento di Contabilità Generale dello Stato approvato con R.D. 23/05/1924, n. 827. Ai sensi dell'art. 108, comma 10, del *Codice*, questa Stazione Appaltante si riserva di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Sono ritenute cause di esclusione la presentazione di offerte in aumento, parziali, alternative, condizionate o espresse in modo indeterminato o presentate in modo non conforme alla presente lettera di invito.

La Commissione aggiudicatrice, ove nominata, sarà composta da un numero dispari di membri prescelti secondo le modalità indicate dalla legge (da un minimo di 3 ad un massimo di 5) ed è responsabile della verifica della documentazione amministrativa e della valutazione delle offerte economiche dei concorrenti nonché provvedere a supportare il Responsabile del procedimento durante la eventuale valutazione di congruità delle offerte individuate anomale.

7.2 SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

Nella considerazione che la presente procedura è esperita nell'ambito della piattaforma di negoziazione MePa, la stessa garantisce l'inviolabilità della documentazione caricata e la tracciabilità dei flussi di dati oltre all'immediata e diretta verifica della data di confezionamento dei documenti trasmessi, della loro acquisizione, di ogni eventuale tentativo di alterazione (Cons. St., sez. I, V, 1° marzo 2021, n. 1700).

Il Responsabile della fase di affidamento il giorno fissato per l'apertura delle offerte indicato nella R.d.O. procederà a verificare la regolarità della documentazione amministrativa, procedendo ad ammettere alla fase successiva, i concorrenti che abbiano presentato una documentazione conforme a quanto chiesto nel rispettivo paragrafo della presente lettera.

A norma dell'art. 90, la stazione appaltante provvederà entro il termine di 5 giorni a dare avviso ai candidati e ai concorrenti, mediante PEC e/o la Sezione comunicati del Mepa del provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura di affidamento e le ammissioni ad essa all'esito della cennata verifica, indicando l'ufficio o il collegamento informatico ad accesso riservato dove sono disponibili i relativi atti.

Allo stesso modo si procederà, nei confronti del concorrente aggiudicatario all'esito della

² *Ex pluris* Consiglio di Stato, sez. V, 30.01.2017 n. 371 e Consiglio di Stato, sez. III, 03.02.2017 n. 475 per cui il campione non è, dunque, un elemento costitutivo, ma semplicemente dimostrativo dell'offerta tecnica, che consente all'Amministrazione di considerare e vagliare l'idoneità tecnica del prodotto offerto: non è sua parte integrante, per quanto sia oggetto di un'apposita valutazione da parte della Commissione giudicatrice, perché la sua funzione è quella di fornire la "dimostrazione delle capacità tecniche dei contraenti", per gli appalti di forniture, attraverso la "produzione di campioni, descrizioni o fotografie dei beni da fornire". E' evidente, pertanto, che l'eventuale adempimento alla richiesta di produzione di un campione non costituisce, stando alla richiamata giurisprudenza, un adempimento essenziale ai fini dell'ammissibilità dell'offerta.

verifica della documentazione attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 94 e ss., nonché la sussistenza dei requisiti economico-finanziari e tecnico-professionali.

Ai sensi di quanto previsto dalla Delibera dell'A.N.A.C. n. 262 datata 20/06/2023, questa Stazione Appaltante effettuerà la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale/speciale previsti dagli art. 94 e ss del d.lgs 36/2023 e di idoneità professionale, attraverso l'utilizzo del sistema FVOE 2.0.

Pertanto, l'O.E. aggiudicatario ed eventuali Imprese subappaltatrici per poter rilasciare l'autorizzazione alla consultazione del FVOE 2.0 richiesta dalla Stazione Appaltante, al fine di procedere alla verifica dei suddetti requisiti, saranno tenuti a registrarsi al sistema, accedendo all'apposito link sul portale www.anticorruzione.it (servizi ad accesso riservato - FVOE). Le indicazioni operative per la registrazione nonché dei termini e le regole tecniche per l'acquisizione, l'aggiornamento, la consultazione dei dati e il caricamento dei documenti sono reperibili al link sopra indicato. Eventuali ulteriori informazioni potranno essere richieste contattando l'A.N.A.C. al numero verde 800-896936; in caso contrario questa Stazione Appaltante si troverà nella situazione di non poter procedere alle previste verifiche dei requisiti e di dover escludere la concorrente dalla presente procedura di affidamento.

La stazione appaltante, dopo l'apertura e la verifica della conformità dei documenti inseriti nella **busta amministrativa**, procederà poi all'apertura delle buste elettroniche concernenti l'**Offerta tecnica ed economica** presentate dai concorrenti ammessi, escludere eventualmente i concorrenti per i quali accerti la non conformità delle stesse e provvederà alla individuazione delle eventuali offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. 36/2023, ai sensi del successivo para 9.

La stazione appaltante procederà quindi all'aggiudicazione provvisoria dell'appalto. Le operazioni di gara saranno verbalizzate, anche mediante l'ausilio dei report automatici forniti dal gestore del Sistema ed estratti mediante l'utenza del Punto ordinante. L'aggiudicazione, così come risultante dal verbale di gara rappresenta una mera proposta, subordinata agli accertamenti di legge ed all'approvazione del verbale stesso da parte dell'organo competente della stazione appaltante.

Ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. 36/2023, la stazione appaltante, previa verifica della proposta di aggiudicazione, provvederà all'aggiudicazione. L'aggiudicazione non equivale ad accettazione dell'offerta. L'aggiudicazione diverrà efficace solo dopo la verifica del possesso dei requisiti prescritti.

4. SOCCORSO ISTRUTTORIO

A norma dell'art. 101 del D.Lgs. 36/2023, in caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità, con esclusione dell'offerta tecnica ed economica, il concorrente interessato è tenuto a rendere, integrare o regolarizzare le dichiarazioni necessarie entro il termine di 10 giorni dalla ricezione della richiesta della stazione appaltante, ovvero nel minor termine definito in funzione della complessità dell'adempimento richiesto. Il descritto adempimento è previsto a pena di esclusione. In tale ipotesi la seduta pubblica potrà essere aggiornata ad altro giorno, la cui data ed ora saranno comunicate ai concorrenti a mezzo comunicazione a mezzo portale.

Dopo che sarà stata verificata la regolarità della documentazione presentata (ed eventualmente attuato il soccorso istruttorio a norma dell'art. 101, D.Lgs. 36/2023), verrà dichiarata l'ammissione dei soli concorrenti che abbiano prodotto la documentazione in conformità alla lettera d'invito.

5. ANOMALIA DELL'OFFERTA

Trattandosi di appalto con aggiudicazione con il criterio del prezzo più basso, prima di predisporre la proposta di aggiudicazione, si procederà, ai sensi del disposto di cui all'art. 110, comma 4 del D.Lgs. 36/2023, eventualmente a valutare la congruità dell'offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

6. AGGIUDICAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

L'aggiudicazione della procedura di affidamento verrà comunicata ai sensi dell'art. 90, comma 1, del *Codice*. La società aggiudicataria sarà invitata a produrre, entro 10 giorni solari:

- la garanzia definitiva con le modalità previste dall'art. 117 del D.Lgs. 36/2023, pari al 10% del valore totale del contratto, salvo il caso in cui il ribasso sia superiore al 20%; in tal caso la garanzia è aumentata di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (la garanzia deve avere una validità corrispondente alla durata del contratto e, ad ogni modo sino a quando ne venga disposto lo svincolo dalla stazione appaltante. La garanzia dovrà inoltre essere reintegrata qualora durante l'esecuzione del contratto fosse l'Amministrazione dovesse avvalersene);
- la documentazione attestante il pagamento dell'imposta di bollo (a carico dell'aggiudicatario) in funzione della scrittura privata che verrà sottoscritta, secondo quanto riportato in Tabella A contenuta nell'allegato I.4 del Codice, come segue:

Fascia di importo contratto (valori in euro)	Imposta (valori in euro)
< 40.000	esente
40.000 < 150.000	40
150.000 < 1.000.000	120
1.000.000 < 5.000.000	250
5.000.000 < 25.000.000	500
25.000.000	1.000

- la dichiarazione relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della Legge 136/2010;
- qualora l'aggiudicazione fosse disposta a favore di una A.T.I. (non costituita), la scrittura privata autenticata prevista dall'art. 68, c. 6 del D.Lgs. 36/2023.

Qualora la società aggiudicataria non presenti o comunque ritardi in modo ingiustificato la presentazione e/o la formalizzazione dei documenti richiesti per la stipula del relativo contratto, l'Amministrazione (a suo insindacabile giudizio) valuterà se dichiarare inadempiente la società aggiudicataria e procedere in danno della stessa impresa, affidando l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria. La medesima procedura sarà posta in essere nei confronti del concorrente che segue in graduatoria. E' fatta salva la possibilità riconosciuta all'Amministrazione di procedere a:

- affidare l'appalto ad altra impresa (mediante nuova procedura di scelta del contraente);
- segnalare il fatto all'Autorità Nazionale per l'Anticorruzione (A.N.A.C.).

7. STIPULA DEL CONTRATTO

L'Amministrazione, individuato l'operatore economico aggiudicatario in via definitiva ed ottenuti i documenti richiesti, provvederà a stipulare il contratto mediante caricamento a sistema

del documento di stipula generato dal sistema stesso, previa sottoscrizione dello stesso in modalità digitale. Ricorrendo le condizioni di cui all'art. 18, comma 3, del *Codice*, non verrà applicato il termine dilatorio previsto dal medesimo art..

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle verifiche sul possesso dei requisiti prescritti. Resta ferma la facoltà di autorizzare l'esecuzione d'urgenza del contratto ai sensi di quanto previsto dall'art. 8, comma 1., let. a) del D.L. 16 luglio 2020, n. 76 come convertito con Legge 11 settembre 2020, n. 120.

Il contratto verrà stipulato mediante la sottoscrizione di scrittura privata, in forma digitale, art. 18, comma 1 del Codice dei Contratti.

Lo stesso sarà efficace, dopo che sarà approvato nei modi di legge.

8. SUBAPPALTO

Nel caso in cui il concorrente intenda ricorrere al subappalto, dovrà indicare, all'atto dell'offerta, le parti delle prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti stabiliti dall'art. 119, comma 2, del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato. Non costituisce motivo di esclusione ma comporta, per il concorrente, il divieto di subappalto l'indicazione di un subappaltatore che, contestualmente, concorra in proprio alla gara. Il pagamento diretto al subappaltatore è ammesso nei casi previsti dall'art. 119, comma 11 del D.Lgs. 36/2023. Per il subappalto, in ogni caso, valgono le disposizioni previste dall'art. 119 del Codice.

9. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ART. 13 GDPR)

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), l'Amministrazione fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

- i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario vengono raccolti e trattati dall'Amministrazione, in qualità di stazione appaltante, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica;
- i dati forniti dal/i concorrente/i aggiudicatario/i vengono acquisiti dall'Amministrazione saranno comunicati alle Unità organizzative fruitrici dei servizi in appalto per le finalità relative alla sottoscrizione ed all'esecuzione dei singoli contratti di fornitura e per i relativi adempimenti di legge;

BASE GIURIDICA E NATURA DEL CONFERIMENTO

Il Concorrente è tenuto a fornire i dati all'Amministrazione, in ragione degli obblighi legali derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Il rifiuto di fornire i dati richiesti potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall'aggiudicazione, nonché l'impossibilità di stipulare il contratto.

NATURA DEI DATI TRATTATI

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura:

- a. dati personali comuni (es. anagrafici e di contatto);

- b. dati relativi a condanne penali e a reati (cd. “giudiziari”) di cui all’art. 10 Regolamento UE, limitatamente al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile ai fini della partecipazione alla gara e dell’aggiudicazione.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati verrà effettuato dall’Amministrazione e dalle Unità organizzative in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza necessarie e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, cartacei, informatici e telematici idonei a trattare i dati nel rispetto di adeguate misure di sicurezza, conformemente al Regolamento UE.

AMBITO DI COMUNICAZIONE E DI DIFFUSIONE DEI DATI

I dati saranno trattati dal personale dell’Amministrazione che cura il procedimento di gara e l’esecuzione dei singoli Contratti e dal personale che svolge attività inerenti. Inoltre, i dati potranno essere comunicati;

- a. ai diversi referenti delle Unità organizzative fruitrice dei beni/servizi;
- b. ad eventuali soggetti esterni, anche facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- c. ricorrendone le condizioni, ad altra Pubblica Amministrazione relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- d. ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- e. all’Autorità Nazionale Anticorruzione, in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione AVCP n. 1 del 10/01/2008.

In adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b, e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2013; nonché art. 27 D. Lgs. n. 36/2023), il concorrente/contraente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite il sito internet www.difesa.it, sezione Amministrazione trasparente e www.acquistinretepa.it ove necessario.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

Il periodo di conservazione è fissato in un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità pubbliche per le quali i dati sono trattati, ivi compresa la tutela degli interessi dell’Amministrazione della Difesa presso le giurisdizioni ordinarie, amministrativa e contabile. Inoltre, i dati potranno essere conservati, anche in forma aggregata, per fini di studio o statistici nel rispetto della normativa vigente.

PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO

Non è presente alcun processo decisionale automatizzato.

DIRITTI DEL CONCORRENTE/INTERESSATO

Per “interessato” si intende qualsiasi persona fisica i cui dati sono trasferiti dal Concorrente alla stazione appaltante.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto: a) di ottenere, in qualunque momento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano; b) di accesso ai propri dati personali per conoscere: la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le

categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; c) di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; d) il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all'art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi, la risposta all'istanza non perviene nei termini di legge e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito reclamo, ricorso o segnalazione.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Titolare del trattamento è lo Stato Maggiore della Difesa, con sede in Roma al Via XX Settembre, 123/A. Qualsiasi istanza in merito al trattamento dei dati personali conferiti e all'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento UE potrà essere indirizzata a cra.contratti.infocom@smd.difesa.it. Il Responsabile per la protezione dei dati personali può essere contattato ai recapiti mail rpd@rpd.difesa.it e rpd@postacert.difesa.it.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Acquisite le sopra riportate informazioni, con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del Contratto, il legale rappresentante pro tempore del Concorrente/aggiudicatario prende atto ed acconsente espressamente al trattamento come sopra definito dei dati personali, anche giudiziari, che lo riguardano; si impegna, inoltre, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali, anche giudiziari, da parte dell'Amministrazione per le finalità sopra descritte

10. CODICE COMPORTAMENTALE

Il Fornitore, ai sensi dell'art. 2, comma 3., del D.P.R. 16/04/2013, n. 62, recante il "*Codice di comportamento dei dipendenti pubblici*", con riferimento alle prestazioni oggetto del presente Contratto, si impegna ad osservare e far osservare ai propri collaboratori, a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal citato provvedimento e, segnatamente, del corrispondente *Codice di comportamento dei dipendenti del Ministero della difesa* ³.

La violazione di tali obblighi, in relazione alla propria gravità ed alla compatibilità degli stessi con le circostanze concrete, comporterà l'applicazione delle penali previste dal disciplinare di gara tecnico (per le violazioni valutate lievi e in quanto applicabili) ovvero, nei casi più gravi, la risoluzione del rapporto contrattuale incluso il ricorso alla procedura di esecuzione in danno previste dall'art. 124, comma 3, del D.P.R. 236/2012.

Qualora venga riscontrata l'eventuale violazione, l'Amministrazione contesterà per iscritto al contraente il fatto, assegnando un congruo termine per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non siano presentate o vengano accolte, l'Amministrazione procederà ai sensi del precedente capoverso.

³ URL: http://www.difesa.it/SGD-DNA/Staff/DG/PERSOCIV/Documents/CodiceComportamento/Cod_Comp_Finale.pdf.

11. ATTI RELATIVI A R.T.I., CONSORZI, AGGREGAZIONI

In caso di partecipazione in R.T.I. o Consorzio ordinario, già costituiti al momento della presentazione dell'offerta, il concorrente deve, a pena di esclusione dalla procedura, inviare e far pervenire alla stazione appaltante attraverso l'apposita sezione del Sistema denominata "*Eventuali atti relativi a R.T.I., Consorzi e altre forme aggregate*", copia dell'atto notarile di mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa capogruppo o dell'atto costitutivo del Consorzio. Il mandato collettivo speciale del RTI e l'atto costitutivo del Consorzio dovranno espressamente contenere l'impegno delle singole imprese facenti parte del RTI o del Consorzio al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 e s.m.i., anche nei rapporti tra le imprese raggruppate o consorziate (in conformità alla Determinazione dell'AVCP n. 4 del 7 luglio 2011). Resta inteso che qualora il mandato speciale del RTI e l'atto costitutivo del Consorzio, presentati in fase di partecipazione, non contengano il suddetto impegno, lo stesso dovrà necessariamente essere prodotto, in caso di aggiudicazione, al momento della presentazione dei documenti per la stipula del Contratto.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica: copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del RTI costituito o costituendo:

- **in caso di RTI costituito:** copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005 con allegato il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria, recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti del servizio o della fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato deve avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;
- **in caso di RTI costituendo:** copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005 (nella dichiarazione sostitutiva di partecipazione ogni aderente al contratto di rete dovrà comportarsi come una mandante/mandataria e chiarire a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo, e dichiarare l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei e le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete devono essere inserite nella dichiarazione sostitutiva di partecipazione).

Il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza potrà essere conferito alla mandataria con scrittura privata.

Qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato dovrà avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005.

12. CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

É possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno **5 (cinque) giorni** calendariali prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, in via telematica attraverso la sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti, previa registrazione al Sistema stesso.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana. Ai sensi dell'art. 88 del Codice, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile, verranno fornite in formato elettronico, ove possibile, quattro giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione in forma anonima a mezzo comunicato a tutti i concorrenti.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

Ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 36/2023, l'operatore economico con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita "*Area comunicazioni*" ad esso riservata ai fini della ricezione di ogni comunicazione inerente la presente procedura. L'operatore economico elegge altresì domicilio presso la sede e l'indirizzo di posta elettronica certificata che indica al momento della presentazione dell'OFFERTA.

Nel caso di indisponibilità del Sistema e comunque in ogni caso in cui l'Amministrazione lo riterrà opportuno, l'Amministrazione invierà le comunicazioni inerenti la presente procedura per mezzo di posta elettronica certificata, all'indirizzo indicato dal concorrente.

Ai medesimi fini, in caso di RTI o Consorzio ordinario di concorrenti ogni impresa facente parte del RTI o del Consorzio con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita area del Sistema ad essa riservata.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. *b*, *c* e *d* del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

In caso di subappalto, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti i subappaltatori indicati.

L' "*Area comunicazioni*" potrà essere utilizzata fino alla conclusione della procedura di gara. Tutte le comunicazioni successive alla Determina di aggiudicazione dovranno avvenire attraverso la posta elettronica certificata.

13. VARIE

Ad avvenuto perfezionamento dell'iter di aggiudicazione, stipula e approvazione della procedura, si procederà ad ordinare la commessa mediante sottoscrizione del Documento di Accettazione e caricamento dello stesso nel Sistema. A tal proposito, si sottolinea che:

- il caricamento nel Sistema sarà operato solo quando l'Amministrazione avrà accettato l'offerta ed aggiudicato definitivamente la gara (fermo restando l'efficacia);
- mentre l'offerta è impegnativa per l'impresa sin dal caricamento in Sistema della stessa (e, comunque, fino alla data ultima di accettazione indicata con la presente RDO), l'Amministrazione si obbligherà a partire dal caricamento nel Sistema del Documento di Accettazione.

Inoltre, in relazione ai prezzi praticati ed ai finanziamenti ricevuti, l'Amministrazione si riserva, a suo insindacabile giudizio, di modificare i quantitativi o di annullare il procedimento in qualsiasi momento, fintanto che il Documento di Accettazione non sia stato sottoscritto e caricato nel Sistema. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si procederà come detto nei casi di:

- mancata disponibilità dei fondi relativi alla specifica esigenza;
- sopravvenuti motivi di opportunità e/o di pubblico interesse;
- attivazione di nuove convenzioni da parte della Consip S.p.a., ai sensi dell'art. 26 della L. 23/12/1999, n. 488 (in tal caso si procederà con l'adesione alla Convenzione ove più conveniente).

Altresì, resta ferma l'insindacabile facoltà dell'Amministrazione di chiedere:

- un miglioramento del prezzo di aggiudicazione pari al 5% del valore di aggiudicazione;⁴
- una riduzione dei prezzi di aggiudicazione di quei prodotti risultanti superiori rispetto ai prezzi di riferimento eventualmente pubblicati ⁵ dall'Autorità Nazionale Anticorruzione sul proprio sito ⁶ ed entro i limiti di questi ultimi (nel caso in cui tale riduzione non venga accordata dall'impresa miglior offerente, l'Amministrazione si riserva di procedere alternativamente come segue):
 - ✓ aggiudicare l'appalto per la sola parte dei Prodotti i cui prezzi sono già inferiori rispetto ai prezzi di riferimento (nel caso in cui l'offerta ridotta resti più conveniente a parità di Prodotti rispetto alla seconda miglior offerta acquisita in gara);
 - ✓ sottoporre la seconda miglior offerente alla medesima procedura avviata con l'impresa miglior offerente;
 - ✓ non procedere con l'aggiudicazione dell'appalto.

Nulla sarà corrisposto alle imprese a titolo di risarcimento o rimborso per le spese eventualmente sostenute per la partecipazione alla gara in parola ovvero per la mancata aggiudicazione e/o stipula del Contratto salvo quelle espressamente previste dal D.P.R. 236/2012.

Inoltre, si precisa che:

- le dichiarazioni sostitutive accertate non veritiere e rese dai soggetti partecipanti alla gara ai sensi del D.P.R. 28/12/2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa), determineranno la perdita di ogni diritto acquisito in gara (e la conseguente revoca dell'aggiudicazione o la risoluzione del Contratto) e l'incameramento della cauzione (provvisoria, definitiva) e l'adozione degli eventuali

⁴ Ai sensi del disposto dell'art. 8 (trasparenza e realizzazione della spesa pubblica per beni e servizi), comma 8., let. a) del D.L. 24 aprile 2014, n. 66 (convertito con Legge 23 giugno 2014, n. 89).

⁵ Ai sensi del disposto dell'art. 9 (acquisizione di beni e servizi attraverso soggetti aggregatori e prezzi di riferimento), comma 7., del D.L. 24 aprile 2014, n. 66 (convertito con Legge 23 giugno 2014, n. 89).

⁶ Già Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori servizi e forniture: URL <http://www.anticorruzione.it>.

provvedimenti di legge previsti;

- il riferimento a tutti i provvedimenti di legge e regolamentari richiamati nelle presenti condizioni, devono intendersi effettuati ai rispettivi testi vigenti ossia come eventualmente integrati dai successivi provvedimenti legislativi

Ai sensi degli articoli 13 e 15 del D.lgs. 36/2023 il responsabile della fase di affidamento in parola è il Ten. Col. Walter MITOLA PETRUZZELLI - tel. 06/469141101 - mail: cra.contratti.infocom@smd.difesa.it.

Inoltre, per informazioni inerenti alla presente procedura, è possibile contattare altresì il Ten. Col. Walter MITOLA PETRUZZELLI - tel. 06/469141101 - mail: cra.contratti.infocom@smd.difesa.it.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO
Ten. Col. com. s. SM Walter MITOLA PETRUZZELLI

ANNESSO I - Capitolato speciale d'appalto;

ALLEGATI:

- **Allegato A** – Dichiarazione aggiuntiva;
- **Allegato B** – Patto di Integrità;
- **Allegato C** – Offerta economica;
- **Allegato D** – Dichiarazione di sopralluogo;
- **Allegato E** – Dichiarazione di avvalimento;
- **Allegato F** – DGUE Request

ACCORDO QUADRO TRIENNALE (CON CONTRATTI DERIVATI) PER UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA E SYSTEM MANAGEMENT PER IL MANTENIMENTO IN ESERCIZIO DEI SISTEMI SERVER, RETE E STORAGE NON CLASSIFICATI IN USO AL C.O.V.I. A SUPPORTO DELLE OPERAZIONI FUORI AREA E MISSIONI INTERNAZIONALI



RELAZIONE ILLUSTRATIVA

Accordo quadro triennale (con contratti derivati) per un servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage in uso al Comando a supporto delle operazioni fuori area e missioni internazionali.

ACCORDO QUADRO TRIENNALE (CON CONTRATTI DERIVATI) PER UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA E SYSTEM MANAGEMENT PER IL MANTENIMENTO IN ESERCIZIO DEI SISTEMI SERVER, RETE E STORAGE NON CLASSIFICATI IN USO AL C.O.V.I. A SUPPORTO DELLE OPERAZIONI FUORI AREA E MISSIONI INTERNAZIONALI

1. STATO DI FATTO:

Il C.O.V.I. si avvale di proprio personale per la presa in carico, installazione, configurazione, monitoraggio, conduzione e manutenzione di Sistemi Server, Rete e Storage in uso presso il Comando per l'erogazione di servizi informatici a supporto delle operazioni fuori area e delle missioni internazionali.

Attualmente l'insieme delle componenti hardware e software in uso è così sommariamente articolato:

Hardware:

- Server e SAN Fujitsu/SuperMicro, HD/SSD/SAS, FC Switch, Network Switch (FC e rame), Tape Library, UPS.
- Networking Cisco e HP Aruba.

Software:

- Servizi di directory (MS Active Directory, Domain Name System, Siti e Servizi, Trust e Domini, Group Policy Object, DHCP, WSUS, SCCM, FSRM, Roaming Profile, Print Manager) su sistemi MS Windows Server 2012/R2 da migrare su Sistemi MS Windows Server 2016/2019.
- Servizi di posta elettronica con MS Exchange Server 2010 da migrare a MS Exchange Server 2016.
- Servizi DataBase con MS SQL Server versioni 2008/2014/2016.
- Servizi Web basati su IIS/Apache.
- Servizi SharePoint da installare, configurare e implementare.
- Servizi di navigazione Web con proxy MS TMG, Firewall virtuali Unix Untangle e Sophos XG NGFW.
- Implementazione di servizi di navigazione con Firewall hardware (Fortinet)
- Servizi di videoconferenza con Cisco Webex e Poly.
- Servizi di Antivirus con Broadcom Symantec Endpoint Protection e McAfee ePO.
- Servizi di virtualizzazione Hyper-V, VMWARE (ESXi e VCenter) e Syneto con relative configurazioni di FC Switches e SAN manager o iSCSI manager, Live migration con VMFS.
- Servizi di management, scanning e analisi dei pacchetti per networking (IPS/IDS software, analisi del traffico di rete).
- Servizi di monitoraggio della rete e delle risorse HW/SW.
- Servizi di gestione remota delle sessioni (Dameware).
- Servizi di gestione dei Log e Backup basati su Broadcom Symantec Backup / Veeam con gestione di accesso alle Tape Library.

2. OBIETTIVI DELL'APPALTO:

Obiettivo dell'appalto è quello di fornire al C.O.V.I. un servizio di assistenza tecnica sistemistica remota e on-site eseguita da idonee figure professionali a supporto del personale del C.O.V.I., finalizzato alla erogazione di un insieme di servizi volti alla presa in carico, installazione, configurazione, monitoraggio, conduzione e manutenzione di Sistemi Server, Rete e Storage in uso presso il Comando per l'erogazione di servizi informatici a supporto delle operazioni fuori area e delle missioni internazionali, secondo quanto meglio descritto nel capitolato tecnico.

ACCORDO QUADRO TRIENNALE (CON CONTRATTI DERIVATI) PER UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA E SYSTEM MANAGEMENT PER IL MANTENIMENTO IN ESERCIZIO DEI SISTEMI SERVER, RETE E STORAGE NON CLASSIFICATI IN USO AL C.O.V.I. A SUPPORTO DELLE OPERAZIONI FUORI AREA E MISSIONI INTERNAZIONALI

Le prestazioni richieste mirano a garantire:

- la presa in carico e la gestione proattiva dei sistemi;
- l’installazione, la configurazione e l’ottimizzazione di server, infrastrutture di rete e sistemi di storage;
- il monitoraggio continuo e la conduzione operativa delle piattaforme;
- la manutenzione evolutiva e correttiva per assicurare la massima disponibilità e sicurezza.

Le figure professionali richieste sono le seguenti:

- n. 1 (uno) o più **“System Administrator Expert”**
- n. 1 (uno) **“System Administrator Senior di presidio”**
- n. 1 (uno) **“System Administrator Middle di presidio”**
- n. 1 (uno) o più **“Network & Security Administrator Expert”**
- n. 1 (uno) o più **“Programmer Specialist Senior”**

Le figure professionali da impiegare e le ore da contabilizzare per ogni figura professione saranno quelle indicate e approvate dal DEC come meglio precisato all’Art.7 del Capitolato Tecnico. Ai fini della fatturazione le ore contabilizzate, per le sole figure professionale effettivamente impiegate, saranno quelle approvate dal DEC nei rapporti periodici di attività.

Le molteplici attività che compongono il servizio in oggetto sono dettagliate in **Appendice “A”** al Capitolato Tecnico.

Il servizio di assistenza dovrà essere erogato con la modalità ad ore, contabilizzate a fronte del processo di valutazione ed approvazione delle prestazioni erogate nell’ambito dei *piani operativi di intervento* definiti secondo gli standard enunciati all’Art. 7 del Capitolato Tecnico.

3. STANDARD QUALITATIVI:

Gli standard qualitativi del servizio sono esaustivamente descritti all’Art. 7 del capitolato.

4. STANDARD DI CONTROLLO:

Gli standard di controllo e le modalità di valutazione del servizio sono esaustivamente descritti agli artt. 7 e 20 del Capitolato.

5. INIDONEITÀ DEGLI ACCORDI QUADRO E CONVENZIONI CONSIP:

Si attesta che gli accordi quadro attualmente attivi non sono ritenuti inidonei a soddisfare l’esigenza per le seguenti motivazioni:

1. tutti gli accordi quadro attivi, riconducibili alla assistenza sistemistica, non comprendono i livelli di servizio e le specificità del servizio richiesto;
2. in nessuno degli accordi quadro attivi sono contemplati servizi di assistenza sistemistica specificamente rivolti alla contestuale integrazione di sistemi Fujitsu, SuperMicro, Fortinet, Syneto, Cisco, HP Aruba, Microsoft, VMware, Symantec, Trellix, ecc... che compongono la info-struttura hardware e software del COVI a supporto delle operazioni e missioni internazionali;

6. QUADRO ECONOMICO:

L’importo disponibile per l’appalto in oggetto è pari a € 441.000,00 IVA esente, indicativamente così suddivisi:

ACCORDO QUADRO TRIENNALE (CON CONTRATTI DERIVATI) PER UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA E SYSTEM MANAGEMENT PER IL MANTENIMENTO IN ESERCIZIO DEI SISTEMI SERVER, RETE E STORAGE NON CLASSIFICATI IN USO AL C.O.V.I. A SUPPORTO DELLE OPERAZIONI FUORI AREA E MISSIONI INTERNAZIONALI

Voce	Descrizione servizio	Unità di misura	Costo unitario imponibile	Costo totale imponibile	IVA
1	Servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage non classificati. PRIMA ANNUALITÀ	n.	//	147.000,00	Esente
2	Servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage non classificati. SECONDA ANNUALITÀ	n.	//	147.000,00	Esente
3	Servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage non classificati. TERZA ANNUALITÀ	n.	//	147.000,00	Esente
Totale imponibile				441.000,00	
Di cui oneri per la sicurezza NON soggetti a ribasso				0,00	
Totale imposta sul valore aggiunto				0,00	
Totale valore appalto stimato				441.000,00	

Si precisa che, fermo restando il limite di spesa pari all'importo complessivo di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, il Committente si riserva, in sede di programmazione e sottoscrizione dei Contratti Derivati, la facoltà di aumentare o ridurre gli importi previsti per ciascuna annualità in base alle effettive esigenze operative e alla disponibilità finanziaria.

Non sono previsti oneri relativi alla sicurezza in quanto non sussistono rischi da interferenze tali da intraprendere misure di prevenzione e protezione.

Per l'impresa in parola si ritiene possibile applicare l'esenzione IVA ai sensi dell'Art.72 del D.P.R. 633/1972 in quanto i servizi richiesti sono destinati a soddisfare esigenze legate ai teatri operativi in contesto internazionale e NATO. Trattasi inoltre di servizi destinati ad infrastrutture tecnologiche inserite nell'ambito del più ampio Programma DII, come determinato da BILANDIFE con la lettera prot. n. M_D GBIL 00007761 in data 06.09.2011 di BILANDIFE - Applicazione dell'Art. 72 del DPR 633/1972;

Trattasi di Commessa in applicazione D.lgs. 208/11 servizi, forniture e lavori nei settori della difesa e sicurezza (ambito di applicazione di cui all'Art. 2 comma 1) per la seguente motivazione: la natura dei servizi, oggetto della richiesta, sono funzionali all'esigenza operativa dello strumento militare e si ritiene che pertanto sussistano le condizioni per l'applicazione dell'Art. 2 - comma 1 - para d. del decreto legislativo 15 novembre 2011, n. 208.



COMANDO OPERATIVO DI VERTICE INTERFORZE

Quartier Generale

Ufficio C4

CAPITOLATO (TECNICO) SPECIALE D'APPALTO PER UN ACCORDO QUADRO TRIENNALE (CON CONTRATTI DERIVATI) PER UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA E SYSTEM MANAGEMENT PER IL MANTENIMENTO IN ESERCIZIO DEI SISTEMI SERVER, RETE E STORAGE NON CLASSIFICATI IN USO AL C.O.V.I. A SUPPORTO DELLE OPERAZIONI FUORI AREA E MISSIONI INTERNAZIONALI.

Articolo 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina l'affidamento di un Accordo Quadro triennale (con relativi contratti derivati) per la fornitura di un servizio di assistenza tecnica sistemistica, erogato da professionisti qualificati a favore del C.O.V.I. (di seguito "Committente"), volto alla presa in carico, all'installazione, alla configurazione, al monitoraggio, alla gestione operativa e alla manutenzione dei sistemi server, di rete e di storage in uso presso il Comando, a supporto delle operazioni fuori area e delle missioni internazionali.

Le prestazioni richieste mirano a garantire:

- la presa in carico e la gestione proattiva dei sistemi;
- l'installazione, la configurazione e l'ottimizzazione di server, infrastrutture di rete e sistemi di storage;
- il monitoraggio continuo e la conduzione operativa delle piattaforme;
- la manutenzione evolutiva e correttiva per assicurare la massima disponibilità e sicurezza.

Attualmente l'insieme delle componenti hardware e software in uso è così sommariamente articolato:

- Server e SAN Fujitsu/SuperMicro, HD/SSD/SAS, FC Switch, Network Switch (FC e rame), Tape Library, UPS.
- Networking Cisco e HP Aruba.
- Servizi di directory (MS Active Directory, Domain Name System, Siti e Servizi, Trust e Domini, Group Policy Object, DHCP, WSUS, SCCM, FSRM, Roaming Profile, Print Manager) su sistemi MS Windows Server 2012/2016/2019.
- Servizi di posta elettronica con MS Exchange Server 2010/2016/2019.
- Servizi DataBase con MS SQL Server 2008/2014/2016/2019.
- Servizi Web basati su IIS/Apache.
- Servizi SharePoint da installare, configurare e implementare.
- Servizi di navigazione Web con proxy MS TMG, Firewall virtuali Unix Untangle e Sophos XG NGFW.
- Implementazione di servizi di navigazione con Firewall hardware (Fortinet)
- Servizi di videoconferenza con Cisco Webex e Poly.
- Servizi di Antivirus con Broadcom Symantec Endpoint Protection e Trellix ePO.

- Servizi di virtualizzazione Hyper-V, VMWARE (ESXi e VCenter) e Syneto con relative configurazioni di FC Switches e SAN manager o iSCSI manager, Live migration con VMFS.
- Servizi di management, scanning e analisi dei pacchetti per networking (IPS/IDS software, analisi del traffico di rete).
- Servizi di monitoraggio della rete e delle risorse HW/SW.
- Servizi di gestione remota delle sessioni (Dameware).
- Servizi di gestione dei Log e Backup basati su Broadcom Symantec Backup / Veeam con gestione di accesso alle Tape Library.

Nel corso del periodo di riferimento per l'assistenza in argomento il parco apparati potrà essere soggetto a variazione sia nella quantità (numero totale apparati) che nella qualità (caratteristiche tecniche degli apparati).

Le prestazioni dovranno essere svolte dalla Ditta Appaltatrice (di seguito indicata anche come Ditta) con propri capitali, mezzi tecnici, attrezzature e personale, mediante l'azione organizzativa della Ditta Appaltatrice stessa, ovvero assumendosi il rischio d'impresa, fatto salvo quanto specificamente previsto nel presente capitolato.

La natura dei servizi oggetto del presente appalto, sono funzionali all'esigenza operativa dello strumento militare e pertanto la norma di riferimento è il decreto legislativo 15 novembre 2011, n. 208. In particolare, trattasi di commessa in applicazione D.lgs. 208/2011 servizi, forniture e lavori nei settori della difesa e sicurezza (ambito di applicazione di cui all'Art. 2 comma 1 para E).

Articolo 2 - Durata dell'Accordo Quadro

Il presente Accordo Quadro avrà durata di 36 mesi a decorrere dalla data di stipula.

L'Accordo Quadro sarà altresì da ritenersi concluso con l'esaurimento del budget disponibile, decurtato dello sconto applicato in sede di gara, ovvero con l'esaurimento del *valore totale dell'appalto* di cui al successivo Art. 3.

La validità dell'Accordo Quadro non costituisce motivo ostativo all'attivazione di nuove iniziative di acquisto analoghe da parte della Stazione appaltante

Articolo 3 - Importo complessivo dell'appalto

L'importo disponibile per l'Accordo Quadro in oggetto è pari a € 441.000,00 I.V.A. esente così suddiviso:

- Prima annualità: € 147.000,00 I.V.A. esente
- Seconda annualità: € 147.000,00 I.V.A. esente
- Terza annualità: € 147.000,00 I.V.A. esente

Fermo restando il limite di spesa pari all'importo complessivo di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, il Committente si riserva, in sede di programmazione e sottoscrizione dei contratti derivati, la facoltà di aumentare o ridurre gli importi previsti per ciascuna annualità in base alle effettive esigenze operative e alla disponibilità finanziaria.

Non sono previsti oneri relativi alla sicurezza in quanto non sussistono rischi da interferenze tali da intraprendere misure di prevenzione e protezione.

Si ritiene possibile applicare l'esenzione IVA ai sensi dell'Art.72 del D.P.R. 633/1972 in quanto i servizi richiesti sono destinati a soddisfare esigenze legate ai teatri operativi in contesto internazionale e NATO. Trattasi inoltre di servizi destinati ad infrastrutture tecnologiche inserite nell'ambito del più ampio Programma DII, come determinato da BILANDIFE con la lettera prot. n. M_D GBIL 00007761 in data 06.09.2011 di BILANDIFE - Applicazione dell'Art. 72 del DPR 633/1972;

Il *valore totale dell'Accordo Quadro* sarà dato dal prodotto tra il monte ore indicativo per ogni figura professionale, ed il relativo costo orario stimato per ogni figura professionale (decurtato dello sconto applicato in sede di gara):

Figura professionale	monte ore indicativo	impiego on-site indicativo	impiego remoto indicativo	costo orario stimato (imponibile)
System Administrator Expert	780	100%	0%	65,00 €
System Administrator Senior di presidio	4650	100%	0%	55,00 €
System Administrator Middle di presidio	1950	100%	0%	45,00 €
Network & Security Administrator Expert	360	100%	0%	70,00 €
Programmer Specialist Senior	360	20%	80%	60,00 €

Articolo 4 – Contratti derivati

Nel periodo di validità dell'Accordo Quadro, il Committente può attivare i contratti derivati nei limiti di capienza dell'Accordo Quadro. Il Committente può attivare uno o più contratti derivati, sulla base di variabili quali esigenze temporali e disponibilità delle risorse finanziarie a copertura dei costi.

Ogni contratto derivato è soggetto a stipula da parte del Committente.

La Stazione Appaltante riceve per conoscenza e per gli opportuni controlli, contestualmente alla loro emissione, la stipula dei contratti derivati.

Articolo 5 – Durata dei Contratti derivati

La durata dei singoli contratti derivati è stabilita dal Committente al momento dell'attivazione.

I singoli contratti derivati, stipulati dal Committente, hanno una durata compresa tra un minimo di 2 (due) mesi e un massimo di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'atto di stipula del contratto derivato, a condizione che vi sia la relativa disponibilità nel valore dell'Accordo Quadro e che il contratto derivato sia affidato prima della scadenza dell'accordo stesso.

In ogni caso il contratto derivato non può avere durata superiore ai 12 (dodici) mesi successivi alla scadenza dell'Accordo Quadro.

È prevista, ai sensi dell'Art. 120 commi 10 e 11, del D.Lgs. n. 36/2023, la proroga dei contratti derivati per il tempo necessario, non superiore a 12 mesi, all'espletamento delle procedure finalizzate all'affidamento di un nuovo contratto e al subentro del nuovo soggetto aggiudicatario in tutti i casi di cessazione anticipata dell'efficacia, a qualsiasi titolo, dell'Accordo Quadro e/o dei contratti derivati, o qualora alla scadenza dei contratti derivati non dovessero essere state completate le formalità per un nuovo affidamento del servizio.

Articolo 6 - Direttore dell'Esecuzione Contrattuale

L'esecuzione della commessa ovvero la sorveglianza tecnica sulle attività erogate nell'ambito dell'assistenza è affidata alla Sezione Informatica dell'Ufficio C4 del Quartier Generale del COVI. L'incarico di Direttore dell'Esecuzione Contrattuale (di seguito indicato anche come DEC) è attribuito al Magg. MALIZIOLA Paolo.

Eventuali variazioni relative alla nomina del DEC saranno formalizzate con apposito verbale/atto dispositivo della Stazione Appaltante.

Ai sensi dell'Art. 114 e seguenti del D.Lgs. n. 36/2023 la prestazione oggetto del presente appalto sarà gestita dal DEC in carica.

Il DEC stesso deve adempiere a tutto quanto previsto nella normativa vigente.

La Ditta è tenuta a conformarsi a tutte le direttive impartite dal DEC nel corso dell'esecuzione della commessa, nei tempi e modi che saranno definiti negli atti adottati dallo stesso.

Articolo 7 - Tipologia dei servizi oggetto dell'appalto

Le varie attività che compongono il Servizio in oggetto sono dettagliate in Appendice "A" al presente Capitolato. L'Appendice "A" costituisce parte integrante del presente Capitolato.

Le attività di system management oggetto dell'appalto comprendono le seguenti tipologie di servizi elementari:

1. Avviamento del Servizio e Presa in carico dei Sistemi Server.
2. Monitoraggio e gestione.
3. Installazione hardware e software.
4. Assistenza e service management.
5. Progettazione e sviluppo Sistemi.
6. Reportistica e SLA management.

Le attività oggetto dell'appalto comprendono altresì le seguenti tipologie di servizi elementari nell'ambito della sicurezza informatica:

1. Set di misure minime di sicurezza.
2. Protezione da attacchi APT.
3. Anti DDoS.
4. Sistema EDR per la protezione delle postazioni di lavoro.
5. Static Application Security Testing.
6. Dynamic Application Security Testing.
7. Mobile Application Security Testing.
8. Data loss/leak prevention.
9. Database security.
10. Web application firewall management.
11. Next generation firewall management.
12. Secure web gateway.
13. Siem.

Le singole tipologie di servizi elementari da effettuare, i livelli di servizio da erogare, i livelli di adeguamento da ottenere, la documentazione da produrre, le attività complementari da svolgere, verranno di volta in volta assegnati dal DEC o dal referente tecnico del Committente designato, come meglio specificato al successivo Art. 9.

La Ditta dovrà provvedere, mediante l'impiego di proprio personale tecnico di comprovata esperienza ed appropriata capacità e specializzazione nello specifico campo di impiego:

- a. ad effettuare attività di manutenzione di tipo preventivo sui Sistemi Server, al fine di garantire le corrette e previste condizioni d'uso tese ad assicurare il mantenimento dell'efficienza operativa ed a ridurre il più possibile il verificarsi di malfunzionamenti e avarie;
- b. ad effettuare attività di manutenzione di tipo correttivo sui Sistemi Server esistenti al fine di consolidarli o risolverne le inefficienze;
- c. ad effettuare attività di manutenzione di tipo evolutivo necessaria alla introduzione di nuove tecnologie e/o sistemi hardware e software;
- d. ad effettuare attività di prevenzione, gestione e analisi delle vulnerabilità delle componenti hardware e software dei sistemi informativi.

Per l'espletamento delle attività di cui al presente appalto, la Ditta mette a disposizione del Committente le seguenti figure professionali:

- n. 1 (uno) o più **“System Administrator Expert”**
- n. 1 (uno) **“System Administrator Senior di presidio”**
- n. 1 (uno) **“System Administrator Middle”**
- n. 1 (uno) o più **“Network & Security Administrator Expert”**
- n. 1 (uno) o più **“Programmer Specialist Senior”**

Il personale impiegato, anche se diverso da quello indicato in fase di gara, deve obbligatoriamente possedere tutti i requisiti, le certificazioni e l'esperienza indicati nel bando di gara, sia quelli indicati nei requisiti oggettivi di capacità tecnica e professionale, sia quelli che hanno contribuito a formare i punteggi tecnici per la determinazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa attribuiti alla Ditta in fase di gara.

Il DEC, al fine di ottimizzare l'espletamento del servizio in ogni sua fase e per le tante diverse tecnologie utilizzate, può richiedere, in accordo con la Ditta, l'impiego di personale con profili professionali diversi purché in possesso di capacità tecnica, professionale ed esperienza equivalente o superiore alle figure previste ed in coerenza con l'oggetto dell'appalto.

I tecnici incaricati nelle figure sopraindicate, salvo imprescindibili e/o non programmabili cause di forza maggiore, devono ricoprire l'incarico affidato per tutto il periodo di esecuzione del servizio. La Ditta dovrà sottoporre alla valutazione del DEC idonea documentazione (Curriculum Vitae) dei tecnici precettati per l'erogazione del servizio, a dimostrazione del possesso delle capacità professionali idonee per lo svolgimento del servizio, impegnandosi nel contempo alla sostituzione entro il termine di 5 giorni solari del personale segnalato qualora il DEC rileverà a suo parere un'inadeguatezza all'espletamento delle attività richieste.

Date le peculiarità del settore di svolgimento del Servizio nell'ambito dell'AD, il personale impiegato dalla Ditta dovrà preferibilmente possedere comprovata esperienza in progetti analoghi e conoscenza della struttura informatica e telematica dell'Amministrazione Difesa.

In ogni caso, il tempo impiegato dalla Ditta per la formazione del personale impiegato e il tempo di studio e analisi, necessario al personale della Ditta per il raggiungimento di un adeguato livello di conoscenza dei sistemi in uso presso il Committente, non sarà contabilizzato nel computo del monte ore. Non sarà altresì contabilizzato il tempo impiegato per gli interventi volti al ripristino di tutto o parte dei sistemi a seguito di malfunzionamenti imputabili alle attività svolte dalla Ditta.

La Ditta deve garantire il raggiungimento di un adeguato livello di conoscenza dei sistemi in uso presso il Committente entro 30 giorni solari dalla stipula, pena la risoluzione dell'Accordo Quadro ai sensi dell'Art. 24 punti B e C del presente capitolato. La Ditta deve altresì garantire il raggiungimento di un adeguato livello di conoscenza del Software esistente e dei sistemi in uso presso il Committente entro 15 giorni solari dalla stipula dei contratti derivati, pena la risoluzione del contratto derivato e di conseguenza dell'Accordo Quadro ai sensi dell'Art. 24 punti B e C del presente capitolato.

Articolo 8 - Modalità di espletamento del servizio

Il servizio di assistenza dovrà essere fornito con la modalità ad ore, che viene quantificata in un "monte ore" complessivo di 8.100 ore/uomo suddivise per le figure professionali richieste, come specificato al precedente Art.3.

Il servizio dovrà essere svolto nelle seguenti modalità:

1. Modalità di assistenza on-site a chiamata.

Su richiesta del DEC, le figure professionali precettate devono presentarsi presso la sede del Committente entro 3 ore dalla chiamata nei giorni feriali e entro 6 ore nei giorni festivi.

È facoltà del DEC rilevare e verificare gli orari dei tecnici della Ditta mediante i sistemi informativi automatizzati in uso presso il Committente.

2. Modalità di assistenza on-site di presidio.

Su richiesta del DEC, le figure professionali previste potranno essere chiamate a svolgere la propria anche nella modalità di "**presidio**", ovvero con presenza giornaliera assicurata presso il Committente.

I periodi in cui sarà richiesta la presenza, saranno indicati dal DEC e concordati preventivamente con la Ditta. Tali periodi, compatibilmente con le esigenze individuate dal DEC, potranno estendersi in tutto o in parte per la durata del servizio.

Il servizio di assistenza nella modalità di "**presidio**" dovrà essere svolto nell'ambito dell'orario lavorativo in vigore presso il Committente, attualmente così articolato:

- dal lunedì al giovedì (attività effettiva giornaliera 8h), con orario dalle ore 08:00 alle ore 12:30 e dalle ore 13:00 alle ore 16:30;
- il venerdì (attività effettiva giornaliera 4h), con orario dalle ore 08:00 alle ore 12:00.

Eventuali disposizioni che intervenissero a modificare l'orario di servizio attualmente in vigore presso il Committente, determineranno la conseguente variazione dell'orario di riferimento.

È consentita una fascia di tolleranza nel lavoro giornaliero che consiste nell'anticipare o posticipare l'entrata e l'uscita del personale entro un termine massimo di 15 minuti senza bisogno di richiesta alcuna e senza diminuzione del monte ore giornaliero.

L'entrata anticipata o posticipata oltre la tolleranza concessa, ai fini del computo giornaliero delle ore lavorate, verrà contabilizzata con arrotondamento alla frazione di ora corrispondente all'ora o alla mezz'ora successiva.

L'uscita anticipata o posticipata oltre la tolleranza concessa, ai fini del computo giornaliero delle ore lavorate, verrà contabilizzata con arrotondamento alla frazione di ora corrispondente all'ora o alla mezz'ora precedente.

In occasione di particolari urgenze e/o di interventi di assistenza tecnica ritenuti di particolare rilevanza, i tecnici della Ditta potranno essere chiamati ad:

- A. anticipare l'orario di inizio dell'attività di assistenza oppure protrarre la smessa lavori oltre l'orario di riferimento sopra indicato; tale richiesta è per sua natura attivabile anche senza preavviso nel caso di protrarsi della smessa lavori o con preavviso minimo di 2 ore nel caso di anticipo dell'orario di inizio;
- B. effettuare la propria attività di assistenza nel corso di una giornata non lavorativa/festiva, con preavviso di un giorno.

In entrambi i casi previsti ai precedenti punti A e B la prestazione erogata verrà computata al costo orario di aggiudicazione della figura impiegata.

È facoltà del DEC rilevare e verificare gli orari dei tecnici della Ditta mediante i sistemi informativi automatizzati in uso presso il Committente.

3. **Modalità di assistenza remota.**

Le attività potranno essere condotte in modalità remota presso le sedi della Ditta o in smart working.

A tal fine la Ditta dovrà predisporre tutto quanto necessario affinché i suoi tecnici, il DEC e il personale tecnico del Committente da lui designato possano svolgere tutto quanto previsto nel presente capitolato in modalità remota, tramite l'utilizzo di strumenti di videoconferenza, di condivisione e controllo di configurazione dei progetti, di macchine virtuali di replica e test degli ambienti operativi di esercizio, drive e cartelle condivise, strumenti di remote desktop e tutto quanto il DEC o il personale tecnico da lui designato ritenga necessario per lo svolgimento, il monitoraggio e la verifica delle attività.

Tali strumenti dovranno essere resi disponibili e accessibili in ogni momento al DEC e ai referenti tecnici da lui indicati.

Le ore di assistenza dedicate al servizio in modalità remota e on site dovranno essere giornalmente riportate su di uno *statino presenze* a cadenza periodica firmato dal Responsabile della Ditta e vistato per presa visione dal DEC.

Le ore di assistenza approvate ai sensi del successivo art. 9, verranno riepilogate sul *rapporto periodico di attività*, controfirmato dal DEC, ai fini del pagamento delle fatture come disposto al successivo art. 32.

Per tutte le suddette modalità di espletamento del servizio valgono le seguenti disposizioni generali:

- Qualora, per particolari esigenze di carattere privato o per cause di forza maggiore, i tecnici incaricati fossero impossibilitati ad effettuare la propria attività professionale, l'assistenza non erogata espressa in numero di ore, sarà considerata ancora da effettuarsi e quindi non sarà detratta dal monte ore.
- Per periodi di assenza superiori alla giornata lavorativa, su richiesta del DEC, la Ditta dovrà fornire tecnici di pari livello e professionalità in sostituzione di quelli indisponibili.
La Ditta garantisce che, salvo cause di forza maggiore, i tecnici sostituiti siano gli stessi per l'intero periodo di sostituzione.
- Qualora l'indisponibilità dei tecnici incaricati si protragga per oltre 15 giorni solari, il DEC potrà chiedere alla Ditta di assegnare definitivamente all'incarico uno o più Tecnici sostituti.

- A decorrere dall'inizio della seconda giornata di assenza non giustificata, ovvero nel caso di erogazione del servizio difformemente da quanto disposto nel presente capitolato, il DEC potrà ricorrere all'applicazione delle penali secondo quanto descritto al successivo Art. 23.

Articolo 9 – Standard da perseguire nell'espletamento del servizio

Criteri di ordine generale:

la Ditta deve assicurare costantemente e uniformemente il conseguimento degli standard nell'arco di tutto il periodo in cui è chiamata a svolgere il servizio.

Gli standard si riferiscono alle prestazioni identificate in Appendice “A” al presente Capitolato.

Il Fornitore si impegna a rispettare i seguenti livelli di servizio (SLA):

Disponibilità infrastrutturale: $\geq 99\%$ su base mensile

Tempo di risposta a ticket critici: ≤ 1 ora

Tempo di risoluzione per guasti critici: ≤ 4 ore

Definizione degli obiettivi da perseguire:

le specifiche attività da realizzare, le prestazioni da erogare e i livelli di SLA, nei limiti di quelle previste in Appendice “A”, saranno di volta in volta individuate, definite e quantificate attraverso la stesura e la messa in opera di un *piano operativo di intervento per ogni richiesta di intervento* voluta dal Committente. A tal fine il DEC designa uno o più referenti del Committente altamente specializzati della Sezione Informatica che, unitamente al referente della Ditta, di cui ai successivi Art. 16 lettera G e Art. 17, concorreranno alla stesura e realizzazione di ogni *piano operativo di intervento* in tutte le fasi previste.

Il DEC, nel caso in cui appartenga egli stesso alla Sezione Informatica, può svolgere direttamente la funzione di referente del Committente.

Ogni *piano operativo di intervento* conterrà le seguenti sezioni:

- a. *Richiesta di intervento*: (a cura del Committente) descrive nella maniera più dettagliata possibile l'intervento richiesto, che può includere una o più single prestazioni.
A corredo della richiesta il Committente fornirà tutto quanto possa essere utile alla analisi e alla definizione dell'intervento.
- b. *Raccolta dati e analisi della situazione attuale*: (a cura della Ditta) contiene le analisi e le risultanze condotte dal personale della Ditta in merito alla richiesta di intervento e al relativo materiale fornito dal Committente.
- c. *Proposta di soluzione*: (a cura della Ditta) la sezione deve contenere:
 - la descrizione della soluzione proposta;
 - le figure professionali con capacità tecniche adeguate alla realizzazione della soluzione proposta;
 - i tempi richiesti in ore uomo per ogni figura professionale incaricata della realizzazione della soluzione proposta;
 - la durata delle attività in giorni solari dall'inizio delle attività fino alla consegna del *piano di implementazione*;
 - la modalità di realizzazione (remota e/o on site) proposta dalla Ditta;
 - il calendario di disponibilità delle figure professionali incaricate in modalità remota e/o on site.

Si precisa che i tempi richiesti e durata delle attività previsti nella *proposta di soluzione* sono due parametri indipendenti e non matematicamente correlati tra loro, per cui:

- i tempi richiesti rappresentano il numero di ore che si presume debbano essere impiegate per l'esecuzione degli interventi.
- La durata delle attività rappresenta solo ed esclusivamente l'arco temporale durante il quale presumibilmente si svolgeranno le attività.

A titolo esemplificativo, una *proposta di soluzione* potrebbe essere così composta:

figure professionali: System Administrator Server Expert;

tempi richiesti: 64 ore/uomo;

durata delle attività: 28 giorni (quattro settimane);

modalità di realizzazione: on site;

calendario di disponibilità: ogni lunedì 8 ore e ogni giovedì 8 ore;

Le ore effettivamente contabilizzate ai fini dell'emissione delle fatture saranno quelle approvate dal DEC nel *rapporto periodico di attività*.

- d. *Gestione del rischio*: (a cura della Ditta) individua e descrive i vari rischi a cui il Committente potrebbe andare incontro nell'adozione della soluzione proposta (con analisi qualitative e quantitative) e descrive le modalità per affrontarli.
- e. *Piano di implementazione*: (a cura della Ditta) la sezione deve contenere:
 - la descrizione delle lavorazioni svolte;
 - il riepilogo intervento con la tabella riepilogativa per tipologia di intervento e la tabella riepilogativa delle ore uomo dedicate per intervento;

La predisposizione e la messa in opera di ogni *piano operativo di intervento* si svolgono obbligatoriamente secondo le seguenti fasi:

1. il referente del Committente redige la *richiesta di intervento* e la inoltra al referente della Ditta.
2. La Ditta redige la sezione *raccolta dati e analisi della situazione attuale*, in tale fase può chiedere al referente del Committente ogni sorta di chiarimenti e approfondimenti quantitativi e qualitativi o di integrare la richiesta con ulteriori elementi, oppure può richiedere di condurre analisi sui processi IT, i servizi e l'infrastruttura tecnologica del Committente in attinenza all'oggetto della richiesta.
3. La Ditta redige la *proposta di soluzione* e la inoltra al referente del Committente.
4. Il referente del Committente valuta la *proposta di soluzione* della Ditta. Il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta ogni sorta di chiarimenti e approfondimenti quantitativi e qualitativi in merito, e può altresì chiedere giustificazione dettagliata dei tempi di realizzazione proposti dalla Ditta (espressi in ore uomo per figura professionale).

Il referente del Committente in questa fase può chiedere al referente della Ditta la definizione del calendario di disponibilità in presenza (on site e/o remota) dei tecnici incaricati.

Il referente del Committente in questa fase può chiedere al referente della Ditta una totale o parziale rimodulazione qualitativa e quantitativa della *proposta di soluzione*.

Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di valutazione e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.

Nel caso di parere negativo la *proposta di soluzione* è non approvata, per cui si possono verificare i seguenti casi:

- a. il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta una nuova proposta di soluzione in alternativa a quella non approvata, in tal caso il procedimento ricomincia nuovamente dal precedente punto 3.

Il parere negativo, a fronte della *proposta di soluzione non approvata* e rimandata a nuova proposta, viene comunque registrato nel cumulo dei pareri negativi espressi.

- b. il referente del Committente, in accordo con il DEC, rigetta definitivamente la *proposta di soluzione*, per cui il *piano operativo di intervento* e le *richieste di intervento* in esso contenute non daranno seguito ad alcuna attività in quanto non realizzabili. In tal caso la Ditta non potrà avanzare pretese di sorta, per cui le ore da decurtare dal monte ore, riferibili al *piano operativo di intervento* non approvato e ad ogni sua fase, saranno pari a zero, incluse quelle di studio e analisi. Altresì il DEC, il Committente e la Stazione Appaltante, non potranno avanzare pretese per le mancate lavorazioni.

Nel caso di parere positivo la *proposta di soluzione* è approvata, pertanto si procederà alla fase successiva.

5. La Ditta redige la sezione *gestione del rischio* relativa alla *proposta di soluzione* definitivamente approvata e la inoltra al referente del Committente.
6. Il referente del Committente valuta la *gestione del rischio* proposta dalla Ditta. In tale fase il referente può chiedere al referente della Ditta ogni sorta di chiarimenti, approfondimenti, rimodulazioni, revisioni della *proposta di soluzione*, nuove soluzioni o ulteriori attività volti a mitigare al massimo il rischio.

Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di approvazione e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.

Nel caso in cui il rischio sia considerato elevato e/o non affrontabile, la *proposta di soluzione* non darà seguito ad alcuna attività per cui il *piano operativo di intervento* e le *richieste di intervento* in esso contenute non daranno seguito ad alcuna attività in quanto non realizzabili. In tal caso saranno riconosciute alla Ditta le ore impiegate fino a questa fase, anche per studio e analisi, riferibili esclusivamente all'iter della *proposta di soluzione* approvata. Il DEC, il Committente e la Stazione Appaltante, non potranno avanzare pretese per le mancate lavorazioni. Nel caso di approvazione della *gestione del rischio* si procederà alla fase successiva.

7. Il referente del Committente comunica al referente della Ditta l'esito positivo delle fasi precedenti e chiede contestualmente l'avvio delle attività nei tempi e nei modi previsti nella *proposta di soluzione* approvata.
8. La Ditta, entro 3 giorni solari a decorrere dalla comunicazione di esito positivo, propone al referente del Committente la data effettiva di inizio delle attività, tale data di inizio deve essere compresa nei 7 solari giorni solari successivi alla suddetta comunicazione, fatte salve diverse disposizioni del DEC che, compatibilmente con le attività istituzionali del Committente, può stabilire una data di inizio attività successiva.
9. La durata delle attività decorre dalla data di inizio e si protrae per il numero di giorni solari previsto nella *proposta di soluzione* approvata. Il numero di giorni durante il quale si protrae la durata delle attività è puramente indicativo del periodo entro cui esse dovranno essere svolte, durante il quale la Ditta dovrà garantire la disponibilità del personale e il Committente dovrà garantire ad esempio l'accesso ai sistemi o l'interruzione dei servizi. Ai fini del computo resta fermo il concetto che saranno contabilizzate solo le ore effettivamente impiegate per l'esecuzione delle attività, anche nel caso in cui esse dovessero protrarsi per un numero di giorni diverso da quello previsto.
10. Al termine delle attività, ovvero entro il termine di durata delle attività previsto, la Ditta consegna il *piano di implementazione* al referente del Committente.
11. Il referente del Committente, dopo una attenta verifica documentale del *piano di implementazione* e del materiale a corredo, può promuovere l'avvio di una *fase di test* in ambiente di laboratorio.

In questa fase il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta di essere assistito, da uno o più tecnici della Ditta, nella installazione e configurazione dei sistemi e nella esecuzione dei test di funzionamento che riterrà opportuni.

Le ore di assistenza effettuate in questa fase verranno contabilizzate nel limite massimo delle ore richieste. Invece, come disposto al precedente Art. 7, non saranno contabilizzate le ore per gli interventi volti al ripristino di tutto o parte dei sistemi a seguito di malfunzionamenti imputabili alle attività svolte dalla Ditta in fase di test.

Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di valutazione in esito ai test effettuati e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.

Nel caso di parere negativo la *fase di test* è non approvata, per cui valgono le stesse due casistiche descritte al precedente punto 4 paragrafi “a” e “b”.

12. Il referente del Committente coordina la definitiva *fase di messa in esercizio* della soluzione.

In questa fase il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta di essere assistito, da uno o più tecnici della Ditta, nella installazione, configurazione e distribuzione della soluzione in esercizio.

Le ore di assistenza effettuate in questa fase verranno contabilizzate nel limite massimo delle ore richieste.

Invece, come disposto al precedente Art. 7, non saranno contabilizzate le ore per gli interventi volti al ripristino di tutto o parte dei sistemi a seguito di malfunzionamenti imputabili alle attività svolte dalla Ditta in fase di messa in esercizio.

Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di valutazione in esito ai test effettuati e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.

Nel caso di parere negativo la *fase di messa in esercizio* è non approvata, per cui valgono le stesse due casistiche descritte al precedente punto 4 paragrafi “a” e “b”.

Qualora nel corso della *fase di messa in esercizio* o a seguito degli interventi effettuati dalla Ditta sui sistemi in esercizio, si manifestino eventi negativi gravi (malfunzionamenti, anomalie, inefficienze, ecc) imputabili direttamente o indirettamente alle attività svolte dalla Ditta, che pregiudicano o possono pregiudicare in tutto o in parte la disponibilità o l’affidabilità dei sistemi e dei servizi IT del Committente, il DEC o il referente del Committente comunicano immediatamente alla Ditta il manifestarsi dell’evento negativo. A decorrere da tale comunicazione la Ditta deve ripristinare il corretto funzionamento dei sistemi entro le 24 ore successive. Trascorso tale termine, nel caso in cui i sistemi e i servizi IT non siano stati completamente ripristinati, il DEC invia alla Ditta e alla Stazione Appaltante una segnalazione di inadempienza.

13. A questo punto il *piano operativo di intervento* è concluso e realizzato.

Quanto sopra descritto si riferisce agli standard da perseguire nei casi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmabili.

Nel caso di eventi non programmati, ovvero al manifestarsi di eventi negativi gravi (malfunzionamenti, anomalie, inefficienze, ecc) che possano pregiudicare in tutto o in parte la disponibilità o l’affidabilità dei sistemi e dei servizi IT del Committente direttamente o indirettamente riferibili al presente capitolato, il DEC o il referente del Committente possono inoltrare alla Ditta, anche telefonicamente, una richiesta di intervento urgente. In tal caso entro il termine di 3 ore la Ditta dovrà far pervenire presso la sede del Committente uno o più tecnici specializzati per la presa in carico dell’evento negativo e la sua risoluzione nel più breve tempo possibile.

Qualora nel corso dell'esecuzione del servizio, in particolare nello svolgimento delle fasi indicate ai precedenti punti 4, 11 e 12, il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a tre (nel caso di più pareri espressi per una stessa proposta di soluzione saranno conteggiati tante volte quanti sono i pareri negativi espressi), il DEC potrà ricorrere all'applicazione delle penali secondo quanto descritto al successivo Art. 23.

La Ditta è responsabile del conseguimento dei risultati richiesti a fronte di tutto quanto esposto nel presente articolo, e più in generale a tutto quanto esposto nel presente capitolato, ed è tenuta ad intraprendere, anche in forma autonoma, tutte le azioni di controllo, le necessarie valutazioni e gli interventi tecnicamente più adatti per assicurare il buon funzionamento ed il miglioramento dei sistemi oggetto di intervento e del servizio in generale, previa approvazione del DEC.

Periodicamente, il referente del Committente predispone il *rapporto periodico di attività* che contiene l'elenco riepilogativo delle attività approvate e realizzate nel periodo di riferimento e del relativo numero di ore approvate, suddivise per figura professionale.

Il *rapporto periodico di attività* redatto con cadenza bimestrale, vistato dal referente della Ditta e controfirmato dal DEC, unitamente agli *statini presenze* relativi al periodo di riferimento sono trasmessi alla Ditta per l'emissione della fattura.

Tutti gli originali dei documenti prodotti restano in possesso del DEC e saranno presi a riferimento in caso di eventuali controversie.

Per tutte le fasi indicate al presente articolo, in particolare per le singole fasi indicate ai punti 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11 e 12 e per ogni richiesta del Committente in essi contenuta, la Ditta deve ottemperare e rispondere entro il termine di 7 giorni solari.

Tale termine può essere rimodulato in aumento o diminuzione, in funzione del livello di difficoltà e dell'urgenza, mediante accordi di volta in volta intercorsi tra il referente del Committente, il DEC e il referente della Ditta, in ogni caso il termine non può essere inferiore a 3 giorni solari.

Qualora la Ditta non adempia entro i termini sopra indicati, il DEC invia alla Ditta e alla Stazione Appaltante una segnalazione di inadempienza.

Le segnalazioni di inadempienza concorrono all'applicazione delle penali come specificato al successivo Art. 23.

Il DEC può stabilire che, con riguardo alle prestazioni erogate in modalità on-site, non sia obbligatoria la redazione di piani operativi di intervento, essendo invece sufficiente l'apposizione sullo statino delle presenze di una sintetica descrizione dell'intervento tecnico svolto. Analogamente, per le attività svolte in modalità di presidio, è sufficiente la sola annotazione della presenza sul predetto statino.

Articolo 10 – Sopralluogo

Per consentire ai concorrenti di formulare un'offerta consapevole e maggiormente aderente alle esigenze dell'appalto, è facoltà degli stessi effettuare un sopralluogo finalizzato a una più completa ed esaustiva conoscenza dello stato dei luoghi e della info-struttura del Committente, che per ragioni di sicurezza non sono stati ulteriormente dettagliati. Tale sopralluogo è strumentale a una migliore valutazione degli interventi da eseguire e può contribuire alla corretta comprensione, allo stato di

fatto, della infrastruttura oggetto del servizio per la stesura della relazione tecnica illustrativa richiesta negli elementi di valutazione dell'offerta tecnica.

Le modalità di svolgimento del sopralluogo dovranno essere preventivamente concordate con la Sezione Informatica (Tel. 0646919039-0646919300-0646919352 e-mail c4.info@covi.difesa.it / c4.info1@covi.difesa.it / qg.sinfo4@covi.difesa.it).

Articolo 11 – Avvio dell'esecuzione dell'Accordo Quadro e dei contratti derivati

La Ditta è tenuta a seguire le istruzioni e le direttive fornite dal DEC e/o dalla Stazione Appaltante per l'avvio dell'esecuzione dell'Accordo Quadro e dei contratti derivati. Qualora la Ditta non adempia entro il termine di 15 giorni, il DEC ha facoltà di promuovere la risoluzione dei contratti derivati e dell'Accordo Quadro.

Articolo 12 - Luogo di svolgimento delle attività oggetto dell'appalto

Il servizio di assistenza tecnica in modalità on site sarà erogato in presenza dal personale designato, presso il Comando Operativo di Vertice Interforze (COVI) ubicato nel sedime dell'Aeroporto di Centocelle, Via dell'Aeroporto di Centocelle n. 301 – 00175 Roma.

Il servizio di assistenza in modalità remota sarà erogato a distanza dal personale designato, presso le sedi della Ditta in remote working.

Articolo 13 - Raccolta e smaltimento rifiuti

La Ditta è tenuta:

- a tenere pulite ed in stato di decoro le aree di lavoro assegnate;
- alla raccolta e smaltimento dei rifiuti, nel rispetto delle normative igienico sanitarie, presso le aree di raccolta e smaltimento ubicate nei locali del Committente o nel sedime dell'Aeroporto di Centocelle.

Articolo 14 - Materiale di consumo ed attrezzature

Sono a carico del Committente i materiali di consumo, le periferiche, i dispositivi, i componenti, gli accessori, le attrezzature e gli utensili necessari per il ripristino della corretta funzionalità degli apparati verificati in avaria.

Articolo 15 - Oneri a carico dell'Amministrazione Militare committente

Il Committente metterà a disposizione una postazione di lavoro per ogni tecnico chiamato a svolgere attività di assistenza on site.

Articolo 16 - Oneri e obblighi diversi a carico della Ditta Appaltatrice

Saranno a carico della Ditta, altresì, i seguenti oneri, obblighi e responsabilità:

- A. eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto secondo quanto previsto dal presente capitolato;
- B. la prestazione della mano d'opera, nonché la dotazione dei dispositivi e degli equipaggiamenti, necessari al personale preposto, per l'espletamento delle prestazioni;
- C. la riparazione di eventuali guasti conseguenti il servizio oggetto dell'appalto, nonché il risarcimento dei danni che da tali guasti potessero derivare;
- D. la Ditta non potrà richiedere compensi aggiuntivi per gli oneri sostenuti per il rispetto della normativa in materia di sicurezza, avendo in sede di offerta valutato tutti gli adempimenti

necessari per lo svolgimento delle prestazioni nel rispetto del presente capitolato speciale e della normativa vigente;

- E. l'impiego di personale di assoluta fiducia e di provata capacità nella quantità minima prevista in sede di offerta, al fine di garantire la perfetta esecuzione delle prestazioni. L'elenco del personale impiegato per l'esecuzione delle prestazioni dovrà essere comunicato al DEC prima dell'inizio delle prestazioni e comunque aggiornato ad ogni sostituzione e integrazione;
- F. l'osservanza documentata della normativa in materia di assicurazioni del personale contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia, la tubercolosi ecc.;
- G. nominare e comunicare al Committente un Referente della Ditta in grado di assumere decisioni rilevanti per il presente appalto, ivi compresa la possibilità di impegnare la Ditta per le soluzioni e le decisioni afferenti all'appalto di cui trattasi, sia di carattere tecnico che gestionale ed organizzativo;
- H. Al termine dell'appalto e al fine di consentire il pagamento della rata di saldo delle prestazioni svolte, la Ditta dovrà depositare alla Stazione Appaltante la seguente documentazione:
 - dichiarazione, nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e s.m.i, resa da ogni dipendente (sia della Ditta che di eventuale subappaltatrice) che ha lavorato e risultante dai documenti contabili dell'appalto che ha percepito regolarmente lo stipendio, avuto l'accantonamento del TFR e che nulla ha da pretendere dalla Ditta (e subappaltatrice) per la prestazione svolta. Alle singole dichiarazioni deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore;
 - dichiarazione resa nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e s.m.i dal legale rappresentante della Ditta (ed eventuale subappaltatrice) con la quale attesta e dichiara l'avvenuto pagamento degli stipendi ai dipendenti, il regolare accantonamento del TFR per gli stessi allegando a comprova idonea documentazione. Alla dichiarazione deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore;

Il Committente e la Stazione Appaltante sono estranei a ogni controversia che dovesse insorgere tra:

- la Ditta e il personale impiegato nelle prestazioni;
- la Ditta e il gestore uscente.

Articolo 17 - Rappresentante per la Ditta Appaltatrice sui luoghi di lavoro

Per una migliore organizzazione del servizio, la Ditta dovrà provvedere a nominare un proprio dipendente quale Rappresentante della Ditta stessa nei rapporti con il DEC.

Gli estremi del recapito e il nominativo del Rappresentante della Ditta, per lo svolgimento del servizio, dovranno essere comunicati in forma scritta al DEC che provvederà, inoltre, a controfirmare per accettazione la sua nomina.

Articolo 18 - Personale della Ditta Appaltatrice accreditato ad operare presso le infrastrutture militari

La Ditta dovrà impiegare personale in numero e qualifica tali da garantire la regolarità ed il corretto svolgimento delle prestazioni.

La Ditta dovrà comunicare al DEC:

- A. l'elenco nominativo del personale impiegato e dei relativi turni di servizio;
- B. le mansioni di ciascun addetto al servizio;

- C. tutta la documentazione in corso di validità attestante il possesso da parte del personale impiegato dei requisiti, le certificazioni e l'esperienza indicati nel bando di gara, sia quelli indicati nei requisiti oggettivi di capacità tecnica e professionale, sia quelli che hanno contribuito a formare i punteggi tecnici per la determinazione dell'offerta tecnica attribuiti alla Ditta in fase di gara;
- D. l'elenco delle persone incaricate della gestione delle emergenze;
- E. i numeri di telefonia mobile aziendale coi quali poter contattare e tutti gli ulteriori referenti preposti (eventuali modifiche apportate nel corso dell'appalto dovranno essere comunicate immediatamente al Committente);

La Ditta, relativamente al personale impiegato nello svolgimento delle prestazioni, inclusi gli eventuali soci-lavoratori, dovrà obbligatoriamente:

- F. applicare un trattamento economico e normativo non inferiore a quanto previsto dai contratti collettivi vigenti nel settore e nella zona di svolgimento delle prestazioni;
- G. provvedere a tutti gli obblighi retributivi, contributivi e assicurativi previsti dalle vigenti leggi e dai contratti collettivi;
- H. fermo restando quanto disposto dai CCNL di riferimento in tema di missioni e trasferte, la Ditta dovrà comunque riconoscere una indennità sostitutiva di mensa minima non inferiore a 5,00€ per ogni pasto consumato per ogni giorno di attività svolta presso il Committente, la cui durata si protragga oltre le 7 ore giornaliere;
- I. provvedere all'inserimento di lavoratori disabili secondo le disposizioni della legge 3/12/1999 n° 68;
- J. provvedere a formare e informare il personale relativamente ai rischi specifici che possono verificarsi durante l'esecuzione delle prestazioni;
- K. non potrà effettuare variazioni nell'organico, salvo per cause di forza maggiore o previa autorizzazione del DEC nei limiti di quanto disposto nel presente capitolato.

È fatto obbligo alla Ditta di assicurare la stabilità del personale impiegato, riconoscendo che la continuità d'azione dei medesimi costituisce presupposto indispensabile per l'esecuzione di interventi di qualità. In particolare, dovrà preferibilmente impiegare per tutta la durata dell'appalto, il medesimo personale, al fine di garantire una continuità nel servizio.

La Ditta si fa carico di fornire al personale un abbigliamento adeguato alle mansioni svolte e un cartellino identificativo con fotografia formato tessera da indossare durante lo svolgimento del servizio.

Tutto il personale in servizio dovrà mantenere un corretto e riguardoso comportamento verso gli utenti e le autorità.

Ove un dipendente della Ditta assuma un comportamento ritenuto sconveniente o irrispettoso dal Committente, la Ditta dovrà attivarsi applicando le opportune sanzioni disciplinari e provvedendo, nei casi più gravi, anche su semplice richiesta del Committente, alla sostituzione del dipendente stesso.

Il personale della Ditta dovrà prestare la massima attenzione durante l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, sia per evitare infortuni sul lavoro che danni alle altrui proprietà.

La Ditta dovrà tempestivamente aggiornare ad ogni variazione l'elenco delle generalità del personale preccettato a qualsiasi titolo per il servizio di assistenza.

Le generalità del personale indicato saranno trasmesse alla locale stazione dei Carabinieri del COVI o al Comando Aeroporto di Centocelle che, in presenza di particolari circostanze legate alla persona proposta (es. precedenti penali specifici, carichi pendenti o qualsiasi altro motivo ritenuto rilevante

dai suddetti Enti o dagli Organi di Sicurezza o Giudiziari da essi interpellati), potrà negare l'accesso alle infrastrutture militari e dichiararle "non gradite".

La Ditta dovrà immediatamente sostituire quelle persone che siano ad insindacabile giudizio dichiarate "non gradite" dai suddetti organi di riferimento del Committente.

Articolo 19 – Disposizioni in materia di sicurezza

Non sussistono rischi da interferenze tali da intraprendere misure di prevenzione e protezione.

La Ditta deve comunque predisporre tutte le attrezzature, i mezzi di protezione e prevenzione, compresi i dispositivi individuali di protezione (DPI) necessari e opportuni ed emanerà le disposizioni e le procedure di sicurezza che riterrà opportuno adottare per garantire l'incolumità del proprio personale e di eventuali terzi.

Il Committente si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, l'adempimento da parte della Ditta di quanto sopra descritto.

Si sottolinea che la mancata presentazione della documentazione in adempimento del D.Lgs. 81/08, potrà comportare la revoca dell'aggiudicazione dell'appalto.

La Ditta deve notificare immediatamente al Committente, oltre che alle autorità ed enti previsti dalla legislazione vigente, ogni incidente e/o infortunio avvenuto durante l'esecuzione delle prestazioni da parte della Ditta, o delle eventuali imprese subappaltatrici, che abbia coinvolto personale e/o mezzi/impianti/attrezzature del Committente e/o causato danni o perdita della proprietà.

La Ditta, fatti salvi gli adempimenti di norma, deve predisporre e trasmettere al DEC un rapporto di incidente/infortunio entro 7 giorni solari dal suo verificarsi.

Articolo 20 - Vigilanza e controlli

L'esecuzione della commessa ovvero la sorveglianza tecnica sulle attività erogate nell'ambito dell'assistenza è affidata alla Sezione Informatica dell'Ufficio C4 del Quartier Generale del C.O.V.I. (Tel. 06.46919352/300/039, e-mail c4.info@covi.difesa.it / c4.info1@covi.difesa.it / qg.sinfo4@covi.difesa.it).

La Ditta assicurerà e rimarrà esclusivamente responsabile della presenza, della composizione numerica e delle categorie professionali nonché dell'adeguatezza del personale impiegato rispetto alle esigenze del Committente.

In ogni momento il DEC avrà il diritto di verificare:

- la corrispondenza del numero del personale impiegato;
- la corrispondenza delle ore di lavoro, complessive o parziali, prestate dal personale impiegato;
- la corrispondenza delle mansioni attribuite al personale in relazione alle loro qualifiche o titoli;
- la corrispondenza ed il rispetto di tutto quanto indicato e/o disposto nel presente Capitolato.

È facoltà del DEC di rilevare e verificare gli orari dei tecnici mediante i sistemi informativi automatizzati in uso presso il Committente.

Articolo 21 - Subappalto e distacco

Facoltà di subappalto

L'Appaltatore è autorizzato a subappaltare parti del servizio oggetto del presente contratto, nei limiti e con le modalità stabilite dal D.Lgs. 36/2023.

Facoltà di distacco

L'Appaltatore potrà utilizzare il distacco di personale, ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 276/2003 avvalendosi di lavoratori di terzi, anche non subappaltatori.

I lavoratori distaccati svolgono le attività oggetto del presente Accordo Quadro sotto la direzione funzionale dell'Appaltatore, che rimane unico soggetto responsabile e interlocutore per l'esecuzione dell'Accordo Quadro.

I lavoratori distaccati godono delle stesse condizioni economiche, normative e di sicurezza previste per il personale direttamente impiegato dall'Appaltatore.

La Stazione Appaltante, il DEC e il Servizio di Prevenzione e Prevenzione hanno diritto di verificare, anche mediante sopralluogo, la regolare applicazione delle condizioni di subappalto e distacco.

Il mancato rispetto del principio di parità di trattamento costituisce inadempimento grave e può dare luogo a sanzioni, ivi inclusa la nullità del subappalto/distacco e l'applicazione delle penali.

Articolo 22 - Verifica di conformità

L'appalto è soggetto a verifica di conformità, per appurare che l'oggetto del Accordo Quadro sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

L'accertamento di conformità deve concludersi entro trenta (30) giorni dalla fine dell'esecuzione del servizio.

Articolo 23 - Inadempimenti e penalità

Per ritardato adempimento:

Per ogni tardiva esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla Ditta delle penali, calcolate in misura giornaliera variabile tra lo 0,3 e l'1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori, complessivamente, al 10 (dieci) per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Nel corso dell'esecuzione del servizio il DEC può inviare alla Ditta le *segnalazioni di ritardato adempimento* per:

A. il mancato rispetto delle tempistiche previste in ogni parte del presente capitolato, in particolare per quanto disposto al precedente Art. 9.

La Ditta è tenuta a regolarizzare la situazione entro i successivi 5 giorni solari. Decorso questo termine il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura giornaliera dell'1 (uno) per mille a decorrere dalla data di scadenza del primo termine non rispettato;

B. il mancato rispetto degli orari di lavoro dei tecnici incaricati, in tal caso il DEC potrà, a suo insindacabile giudizio, richiedere la sostituzione del tecnico oppure il riallineamento dell'orario. Nel caso in cui il DEC scelga di richiedere il riallineamento dell'orario, il tempo concesso per il ripristino dell'operatività non potrà essere inferiore a 5 giorni lavorativi e il riallineamento dovrà avvenire entro i successivi 10 giorni lavorativi. Superato il decimo giorno lavorativo senza che l'anomalia sia stata colmata con il recupero delle ore, il DEC proporrà l'applicazione delle penali per ingiustificata riduzione dell'orario di lavoro: le ore non lavorate verranno decurtate dal monte ore fatturabile e la Ditta dovrà corrispondere una penale pari all'importo corrispondente alle ore non lavorate.

Nel caso in cui il DEC scelga di richiedere la sostituzione del tecnico la Ditta si impegna alla sostituzione entro il termine di 10 giorni solari.

Decorso questo termine il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura giornaliera dello 0,3 per mille a decorrere dalla data di *segnalazione di ritardato adempimento*;

- C. L'inadeguatezza di uno o più Tecnici incaricati all'espletamento delle attività richieste. In tal caso la Ditta si impegna alla sostituzione entro il termine di 10 giorni solari.
- Decorso questo termine il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura giornaliera dello 0,5 per mille a decorrere dalla data di *segnalazione di ritardato adempimento*.

Per inadempimento:

Per ogni carente o incompleta esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla Ditta delle penali.

Nel corso dell'esecuzione del servizio il DEC può inviare alla Ditta le *segnalazioni di inadempienza* per ogni parere negativo espresso nel corso dell'esecuzione del servizio, in particolare nello svolgimento delle fasi indicate al precedente Art. 9, che andranno a formare il *cumulo dei pareri negativi*.

Tutti i pareri negativi a cui abbia fatto seguito una *segnalazione di inadempienza*, saranno di volta in volta conteggiati per cui l'applicazione delle penali avverrà secondo le seguenti proporzioni:

- D. qualora il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a 3, il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura dell'1 per cento dell'ammontare netto del contratto derivato;
- E. qualora il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a 6, il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura dell'3 per cento dell'ammontare netto del contratto derivato;
- F. qualora il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a 9, il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura dell'6,5 per cento dell'ammontare netto del contratto derivato.

Se le penali applicate superano il 10% del valore del contratto derivato il DEC dovrà segnalarlo alla Stazione Appaltante che procederà alla risoluzione del contratto derivato e dell'Accordo Quadro. L'eventuale applicazione delle penali non esime la Ditta dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone dovuta a cattiva qualità dei servizi forniti.

Il DEC, con nota indirizzata alla Stazione Appaltante propone l'applicazione delle suddette penali specificandone l'importo.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, avverso la quale la Ditta avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

L'eventuale domanda di disapplicazione delle penali nelle quali la Ditta sia incorsa è presentata, a pena di decadenza, entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di applicazione delle penalità. La domanda, completa degli eventuali documenti giustificativi o contenente l'espressa riserva della loro presentazione appena possibile, è indirizzata al DEC per le decisioni.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della Stazione Appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente l'esecuzione del servizio alla Ditta e di affidarla anche provvisoriamente ad altra Ditta, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso tale termine la Stazione Appaltante si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso la Ditta è tenuta a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla

comunicazione del suo utilizzo pena la risoluzione del contratto derivato e di conseguenza dell'Accordo Quadro.

Articolo 24 - Risoluzione del Contratto Derivato e dell'Accordo Quadro

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal DEC o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario e alla Stazione Appaltante. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, la Stazione Appaltante, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto derivato e l'Accordo Quadro nei seguenti casi:

- A. frode nella esecuzione dell'appalto;
- B. mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente capitolato;
- C. manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- D. inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- E. interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per 10 (dieci) giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno di durata del contratto derivato;
- F. reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole del contratto derivato o dell'Accordo Quadro, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- G. cessione del contratto derivato o dell'Accordo Quadro, al di fuori delle ipotesi previste;
- H. utilizzo di personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- I. concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- J. inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- K. ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'Art. 1453 del Codice Civile.

Ove si verificassero deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, la Stazione Appaltante potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente il regolare funzionamento, a spese della Ditta. Qualora si addingenga alla risoluzione del contratto derivato o dell'Accordo Quadro, per le motivazioni sopra riportate, la Ditta, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuta al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Committente o la Stazione Appaltante dovranno sostenere per il rimanente periodo del contratto derivato.

Articolo 25 - Recesso

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte della Ditta possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto derivato e dall'Accordo Quadro, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi tramite PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso la Ditta ha diritto al pagamento da parte della Stazione Appaltante delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto derivato e nell'Accordo Quadro.

Articolo 26 - Riserve e reclami

Tutte le riserve e i reclami che la Ditta riterrà opportuno avanzare a tutela dei propri interessi, dovranno essere presentati alla Stazione Appaltante con motivata documentazione, per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax, mediante comunicazione a mezzo informatico all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o a mano all'ufficio protocollo della Stazione Appaltante (in tal caso sarà cura della Ditta farsi rilasciare idonea ricevuta).

Articolo 27 - Divieto di modifiche introdotte dall'esecutore

Nessuna variazione o modifica al contratto derivato e all'Accordo Quadro può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal DEC e preventivamente approvata dalla Stazione Appaltante nel rispetto delle condizioni e dei limiti previsti nella normativa vigente e come disciplinato dal presente capitolato.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il DEC lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del DEC.

Articolo 28 – Revisione dei prezzi

Ai sensi dell'Art. 60 del D.Lgs. n. 36/2023 viene stabilito quanto segue:

- 1) All'atto della stipula dell'Accordo Quadro il Responsabile del Procedimento e la Ditta danno concordemente atto, con verbale da entrambi sottoscritto, del permanere delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione della fornitura/servizio, anche con riferimento al corrispettivo offerto dalla Ditta.
- 2) Qualora la Ditta ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato, per effetto di variazioni di singoli prezzi di materiali/servizi che determinano variazioni in aumento o in diminuzione superiori al 10 per cento rispetto al prezzo complessivo di contratto, esso iscrive riserva sul verbale di cui al precedente punto 1, esplicitandola in quella sede oppure nei successivi quindici giorni. La riserva di cui al presente comma non costituisce comunque giustificazione adeguata per la mancata stipulazione dell'Accordo Quadro e dei contratti derivati nei termini previsti dalla Stazione Appaltante né, tantomeno, giustificazione per la mancata esecuzione delle prestazioni previste in contratto.
- 3) Il Responsabile del Procedimento, supportato dal DEC, conduce apposita istruttoria al fine di individuare le variazioni percentuali dei singoli prezzi di materiali/servizi che incidono sul contratto aggiudicato. L'istruttoria può tener conto di Indici Istat (ad esempio FOI, IPCA), Prezzari con carattere di ufficialità, di specifiche rilevazioni Istat, nonché delle risultanze eventualmente effettuate direttamente dal Responsabile del Procedimento presso produttori, fornitori, distributori e rivenditori. Sulle richieste avanzate dalla Ditta la Stazione Appaltante si pronuncia entro 60 (sessanta) giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste della Ditta il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta.
- 4) E' comunque stabilito che, qualora in corso di esecuzione si sia verificata una variazione nel valore dei beni/servizi, che abbia determinato un aumento o una diminuzione del prezzo complessivo di contratto in misura non inferiore al 10 per cento e tale da alterare significativamente l'originario equilibrio contrattuale, la Ditta ha sempre la facoltà di richiedere una riconduzione ad equità o una revisione del prezzo medesimo, anche iscrivendo riserve negli atti dell'appalto. In tal caso il Responsabile del Procedimento procede secondo quanto previsto al precedente punto 3.

- 5) Sono escluse dalla compensazione di cui al presente articolo le forniture/servizi contabilizzati nell'anno solare di presentazione dell'offerta. Le variazioni di prezzo in aumento sono comunque valutate per l'eccedenza rispetto al dieci per cento rispetto al prezzo complessivo del contratto originario. Le compensazioni di cui al presente articolo non sono soggette al ribasso d'asta e sono al netto delle eventuali compensazioni precedentemente accordate.
- 6) Avendo l'operatore economico iscritto riserve sugli atti dell'appalto, sulla base dell'istruttoria condotta dal Responsabile del Procedimento ai sensi del precedente punto 3 è altresì possibile addivenire ad accordo bonario ai sensi dell'Art. 211 del D.Lgs. n. 36/2023.
- 7) È altresì ammessa transazione ai sensi dell'Art. 212 del D.Lgs. n. 36/2023.
- 8) Al di fuori delle fattispecie disciplinate dal presente articolo è esclusa qualsiasi revisione dei prezzi e non trova applicazione l'Art. 1664, primo comma, del Codice Civile.

Articolo 29 - Variazioni entro il 20%

L'entità del servizio, indicata negli avvisi di gara e nelle richieste di offerta, ha valore indicativo. La Stazione Appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo dell'Accordo Quadro, si riserva di imporre alla Ditta l'esecuzione alle stesse condizioni previste nell'Accordo Quadro originario. In tal caso La Ditta non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto derivato e dell'Accordo Quadro.

Articolo 30 - Sospensione dell'esecuzione del contratto derivato

Il DEC ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto derivato qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione.

Di tale sospensione verranno fornite le ragioni.

La sospensione della prestazione potrà essere ordinata:

- A. per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica;
- B. in tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che l'appalto proceda utilmente a regola d'arte.

Il DEC, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione.

Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il DEC redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto derivato.

Nel verbale di ripresa il DEC indica il nuovo termine di conclusione del contratto derivato, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui all'Art. 121 del D.Lgs. 36/2023.

Articolo 31 - Garanzia e assistenza

Nell'espletamento del servizio di cui al presente capitolato, il software fornito, prodotto o mantenuto dalla Ditta, dovrà essere garantito per 2 (due) anni dalla data di consegna e in tale garanzia dovrà rientrare anche la manodopera occorrente per gli eventuali interventi di ripristino e assistenza tecnica dovuti a guasti e/o malfunzionamenti.

I tempi di intervento per ripristino, sostituzioni e riparazioni non dovranno essere superiori a 60 (sessanta) giorni dalla richiesta.

Articolo 32 – Pagamento delle fatture

La Ditta potrà emettere fatture con cadenza minima bimestrale.

Il pagamento sarà effettuato per il tramite della tesoreria provinciale dello stato a cura della Stazione Appaltante, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di ricezione della fattura elettronica emessa e ricevuta tramite il Sistema di Interscambio (SdI) e nel rispetto del formato e dei contenuti stabiliti dall'allegato A al Decreto del Ministero dell'Economia e Finanze del 03/04/2013, n. 55, con particolare riferimento ai seguenti dati obbligatori: Codice Univoco Ufficio; CIG di riferimento.

Ciascuna fattura emessa dal Fornitore dovrà riportare l'espresso riferimento all'Accordo Quadro e contenere il dettaglio del numero di ore erogate dalle figure professionali nel bimestre di riferimento.

Sulla fattura deve essere riportata una linea di dettaglio per ogni figura professionale. Per ogni linea di dettaglio deve essere indicato:

- la descrizione della figura professionale;
- la quantità di ore corrispondente al totale delle ore approvate per la figura professionale ed indicate nel *rapporto periodico di attività*;
- il valore unitario corrispondente al costo orario aggiudicato per la figura professionale;
- il valore totale corrispondente al prodotto tra la quantità di ore e il costo unitario.

La decorrenza del termine di pagamento è sospesa a partire dalla data di ricezione della comunicazione alla Ditta in merito alla mancata completezza della fattura e/o dei documenti previsti. Il termine riprenderà a decorrere dalla data di avvenuto perfezionamento dei documenti carenti.

Qualora alla Ditta siano state contestate inadempienze contrattuali, la Stazione Appaltante, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza degli obblighi da esso assunti, può sospendere in tutto o in parte i pagamenti dovuti, ferma l'applicazione di eventuali penali, anche per altri contratti stipulati con l'Amministrazione della Difesa o con altra amministrazione statale. Il relativo provvedimento sarà comunicato alla Ditta.

Per dette sospensioni la Ditta non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimenti di interessi.

Ai fini del pagamento si procederà:

- a richiedere il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) attestante per la Ditta la piena regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori;
- con le verifiche eventuali di cui all'Art. 48-bis del D.P.R. 29/09/1973, n. 602, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18/01/2008, n. 40.

Le condizioni disciplinanti le inadempienze, la misura e le modalità di applicazione delle penali, i termini di risoluzione e di esecuzione in danno dalla Ditta eventualmente accertata inadempiente, sono riportate nel presente capitolato tecnico.

Articolo 33 - Intervenuta disponibilità di convenzioni Consip

In conformità a quanto disposto dall'Art. 1, comma 7 del d.l. 95/2012, convertito in l. 135/2012, la Stazione Appaltante si riserva di recedere in qualsiasi tempo dal contratto derivato e dall'Accordo Quadro qualora la Ditta non sia disposta ad una revisione del prezzo d'appalto, allineandolo con quanto previsto da nuove convenzioni Consip rese disponibili durante lo svolgimento del rapporto contrattuale.

La Stazione Appaltante eserciterà il diritto di recesso solo dopo aver inviato preventiva comunicazione, e fissando un preavviso non inferiore ai 15 (quindici) giorni.

In caso di recesso la Stazione Appaltante provvederà a corrispondere alla Ditta il corrispettivo per le prestazioni già eseguite ed il 10% di quelle ancora da eseguire.

Articolo 34 - Riservatezza

La Ditta ha l'impegno di mantenere la più assoluta riservatezza su tutti i documenti forniti dal Committente e su tutti i dati di sua proprietà.

La Ditta è inoltre tenuta a non pubblicare articoli e/o fotografie relativi ai luoghi in cui dovrà svolgersi il servizio, salvo esplicito benestare del Committente.

Tali impegni si estendono anche agli eventuali subappaltatori.

È fatto divieto assoluto alla Ditta e al proprio personale di divulgare, con qualsiasi mezzo ed a qualsiasi titolo, notizie e dati inerenti la sicurezza e la segretezza militare di cui possa essere venuta a conoscenza nel corso dei propri rapporti con il Committente. Qualora ciò dovesse verificarsi, dovrà essere immediatamente informato il DEC.

La Ditta è tenuta ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione, le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra venga scrupolosamente osservato dai propri dipendenti e collaboratori. Pertanto, all'atto dell'aggiudicazione e prima dell'inizio della commessa ovvero dell'erogazione del servizio, la Ditta dovrà fornire l'elenco completo di tutte le generalità del personale precettato per il servizio di assistenza: detto elenco dovrà essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione. Dovrà quindi provvedere a sostituire tempestivamente quelle persone che siano ad insindacabile giudizio dichiarate "non gradite" dagli Organi di Sicurezza di riferimento o dal Committente.

Articolo 35 - Norme regolanti il servizio

Il servizio in oggetto sarà disciplinato dalle seguenti norme:

- R.D. 18/11/1923, n. 2440 (Legge per l'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato);
- R.D. 23/05/1924, n. 827 (Regolamento per l'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato);
- Legge 6/11/2012, n. 190 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione);
- D.P.R. 15/11/2012, n. 236 (Regolamento recante disciplina delle attività del Ministero della Difesa in materia di lavori, servizi e forniture, a norma dell'Art. 196 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163);
- D.P.R. 16/04/2013, n. 62 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'Art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165);
- D.lgs. 31/03/2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici);
- D.lgs. 15 novembre 2011, n. 208 (Disciplina dei contratti pubblici relativi ai lavori, servizi e forniture nei settori della difesa e sicurezza, in attuazione della direttiva 2009/81/CE);
- D.P.R. 13 marzo 2013, n. 49 (Regolamento per la disciplina delle attività del Ministero della difesa in materia di lavori, servizi e forniture militari, a norma dell'Art. 4, comma 1, del decreto legislativo 15 novembre 2011, n. 208, recante attuazione della direttiva 2009/81/CE);
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) 2021-2023;
- Decreto-Legge 16 luglio 2020, n. 76 (Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale);
- Regole del sistema di e-procurement della pubblica amministrazione;
- Norme e condizioni enunciate nel presente capitolato e negli allegati allo stesso, di cui formano parte integrante.

Articolo 36 – Proprietà intellettuale e dichiarazione liberatoria

Al termine dell'attività di assistenza la Ditta dovrà consegnare al DEC una dichiarazione liberatoria stilata su carta intestata della Ditta e sottoscritta dal Legale Rappresentante della stessa, sulla base ed ai sensi della vigente normativa di riferimento e delle successive modificazioni come ad esempio:

- legge 22 aprile 1941, n. 633 “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio”;
- d.lgs. 29 dicembre 1992, n. 518 “Attuazione direttiva 91/250/CEE relativa alla tutela giuridica dei programmi per l'elaboratore”;
- d.lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 “Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle Amministrazioni Pubbliche, a norma dell'Art. 2, comma 1, lettera MM, della legge 23 ottobre 1992, n. 421”;
- la legge 18 agosto 2000, n. 248 “Nuove norme di tutela del diritto d'autore”;
- Art. 11 comma 1 legge 633/1941 e Art. 2 comma 3 del d.lgs. 39/1993;

dalla quale si possa evincere senza alcun dubbio e senza alcun titolo di rivalsa futura che:

- il Committente detiene la proprietà esclusiva dell'opera finale prodotta ed in tal senso è pertanto titolare dei diritti di sfruttamento economico della stessa;
- il Committente in virtù della disciplina speciale conferita detiene la titolarità dell'opera finale prodotta ovvero ad essa spetta il diritto d'autore sull'opera stessa;
- la Ditta, in concomitanza con il collaudo positivo dell'assistenza in argomento e con la favorevole accettazione della stessa da parte del Committente, procederà con l'alienazione definitiva dell'opera prodotta ed in proprio possesso, mediante distruzione irreparabile/irreversibile di tutto il materiale cartaceo e software detenuto e/o prodotto a fronte della fornitura in argomento

Articolo 37 - Domicilio e recapito della Ditta Appaltatrice

Al momento dell'affidamento delle prestazioni, la Ditta dovrà indicare un ufficio di sicuro recapito provvisto di telefono e posta elettronica certificata (PEC).

Come prescritto al precedente Art. 17, la Ditta dovrà provvedere a nominare un proprio dipendente con qualifica di Project Manager quale Rappresentante della Ditta stessa nei rapporti con il DEC e con il referente del Committente.

Gli estremi del recapito della Ditta e il nominativo del Rappresentante della Ditta per lo svolgimento del servizio dovranno essere comunicati in forma scritta dalla Ditta stessa al DEC. La nomina del Rappresentante della Ditta dovrà essere controfirmata dallo stesso per accettazione.

Articolo 38 - Foro competente

Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti, nell'interpretazione ed esecuzione delle obbligazioni contrattuali, saranno risolte di comune accordo tra le parti. In caso di mancanza di accordo, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma. È pertanto esclusa la clausola arbitrale.

APPENDICE AL CAPITOLATO (TECNICO) SPECIALE D'APPALTO PER UN ACCORDO QUADRO TRIENNALE (CON CONTRATTI DERIVATI) PER UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA E SYSTEM MANAGEMENT PER IL MANTENIMENTO IN ESERCIZIO DEI SISTEMI SERVER, RETE E STORAGE NON CLASSIFICATI IN USO AL C.O.V.I. A SUPPORTO DELLE OPERAZIONI FUORI AREA E MISSIONI INTERNAZIONALI.

1. SERVIZI DI SYSTEM MANAGEMENT

Il servizio consiste nell'erogazione di un insieme di servizi elementari volti alla presa in carico, installazione, configurazione, monitoraggio, conduzione e manutenzione di Sistemi Server utilizzati per l'erogazione di uno o più servizi informatici.

Per "**Sistema**" si intende l'insieme di più componenti hardware e software (*Server, Storage, Apparati attivi di rete, Sistemi Operativi, Sistemi Database, Applicativi server*) assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni.

Le componenti hardware e software oggetto del servizio sono di proprietà del Committente, sono installate presso uno o più Centri Elaborazione Dati (CED) del Committente e saranno rese disponibili al Fornitore all'avvio delle attività.

I servizi possono essere svolti mediante presidio on-site presso i CED del Committente, ovvero possono essere svolti da remoto da un centro servizi del Fornitore, per mezzo di una connessione di rete tra il centro servizi stesso e i CED del Committente. In caso di servizi erogati da remoto, è responsabilità del Fornitore approntare senza oneri aggiuntivi per il Committente gli strumenti di controllo e le connessioni idonei a garantire l'erogazione del servizio da remoto, inclusi tutti quei presidi tecnologici (agent, sonde, VPN reali o virtuali, ecc.) atti ad erogare il Servizio.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore approntare senza oneri aggiuntivi per il Committente sistemi di Trouble Ticketing (TT) e di SLA management da utilizzarsi a supporto dell'erogazione del Servizio, in particolare:

- per il servizio di Assistenza remota,
- per la registrazione degli interventi effettuati, siano essi di manutenzione ordinaria, che straordinaria,
- per la risoluzione di malfunzioni,
- per la reportistica, ecc.

Si precisa che in generale obiettivo del Servizio di system management è la gestione di Sistemi Server limitatamente agli aspetti infrastrutturali (sistema, architettura e interconnessione): in particolare per quanto riguarda gli eventuali *Applicativi Utente* (ovvero applicativi sviluppati ad hoc) del Committente, le attività del Servizio sono limitate al monitoraggio dell'infrastruttura hardware e software di base (SO e Applicativi server) che li ospitano e alle sue interconnessioni.

Il Servizio include attività di installazione, configurazione, implementazione e popolamento di una o più istanze SharePoint.

Le varie attività che compongono il Servizio in oggetto devono essere erogate nel rispetto dei livelli di servizio di volta in volta concordati tra il Fornitore e il Committente. Tali livelli di servizio saranno codificati all'interno di opportuni indicatori di qualità, in corrispondenza dei quali saranno definite le azioni contrattuali relative (rilievi, penali, ecc.) come meglio precisato nel capitolato tecnico.

Il Servizio di system management comprende i seguenti servizi elementari:

- 1. Avviamento del Servizio e Presa in carico dei Sistemi Server**
- 2. Monitoraggio e gestione**
- 3. Installazione hardware e software**
- 4. Assistenza e service management**
- 5. Progettazione e sviluppo Sistemi**
- 6. Reportistica e SLA management**

Di seguito vengono descritti nel dettaglio le caratteristiche specifiche dei Servizi elementari sopra elencati.

1. Avviamento del servizio e Presa in carico dei Sistemi Server

Questo servizio elementare consiste nell'insieme di tutte le attività propedeutiche all'avvio del Servizio (ad esempio: sopralluogo, affiancamento, acquisizione documenti, predisposizione infrastrutture, logistica, ecc.), come di seguito specificato:

- raccogliere le informazioni necessarie ad una gestione autonoma dei Sistemi;
- predisporre le infrastrutture necessarie all'attività di monitoraggio e gestione dei Sistemi (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup, ecc...)
- redigere, o integrare, nel caso già esistessero, i **"Manuali di Gestione Sistemi"**.

Per ogni Sistema Server gestito, il Manuale di Gestione Sistema dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

- Descrizione logica e fisica del Sistema esistente così com'è (denominazione, dislocazione fisica, interconnessione con altri Sistemi, descrizione delle caratteristiche tecniche, funzionalità erogate, configurazione del software di base: SO e Applicativi server, "scheduling": sequenze di procedure batch, script, procedure di start/stop, procedure di backup/restore, ecc.).
- Descrizione delle politiche di backup e restore di dati e configurazioni che si intende realizzare, in termini di: tipologia (disk image, full backup, backup differenziale o incrementale), frequenza (spot, giornaliera, settimanale, ecc.), tempo di conservazione dei dati, ecc...
- Elenco e descrizione di SLA eventualmente esistenti per l'erogazione di servizi rivolti agli utenti finali oppure presenti su altri contratti sottoscritti dal Committente con altri fornitori, relativi a servizi erogati ad altre componenti del CED, che possano venire in relazione agli SLA del contratto in oggetto.
- Elenco e descrizione di SLA che regolano il contratto di fornitura del Servizio in oggetto (disponibilità, tempi di riposta, affidabilità, tempi di ripristino, ecc.).
- Strumenti di monitoraggio e procedure di gestione da realizzare, ovvero:
 - descrizione e modalità operative di: agent, sonde, allarmi, procedure automatizzate, cruscotti, ecc.;
 - assistenza all'installazione, personalizzazione, distribuzione, manutenzione e test del SO e degli Applicativi Server;
 - definizione e attuazione delle modalità di IPL (Initial Program Load), chiusura e recovery dei sistemi, procedure di automazione operativa;
 - configurazione e definizione delle modalità di utilizzo dello storage incluso nel server in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
 - gestione dei carichi di lavoro in termini di caratterizzazione delle componenti ed assegnazione delle priorità;
 - esecuzione e controllo degli interventi di manutenzione preventiva e correttiva sul software di base e sull'hardware (per esempio l'introduzione di patch); in particolare dovrà essere redatto un Piano di manutenzione preventiva e/o programmata.
- Reportistica, contenente:
 - la descrizione del sistema di Trouble Ticketing (TT) che si intende adottare;
 - reportistica dei Sistemi Server oggetto del Servizio; il Fornitore deve raccogliere le metriche specifiche di ciascun apparato, producendo idonea reportistica periodica mensile;
 - Reportistica relativa al monitoraggio dell'andamento dei Livelli di Servizio conseguiti.
- Modalità di interazione e comunicazione tra Fornitore e Committente, relativamente ad: aspetti amministrativi e operativi, e reportistica periodica.

Nel caso di monitoraggio e gestione degli Apparatati attivi di rete e dello storage, le informazioni e le attività sopra descritte devono intendersi estese, ove applicabile, anche a tali apparati.

Tutte le informazioni di cui sopra devono essere inserite all'interno di un CMDB (Configuration Management Data Base) individuato dal Fornitore e reso disponibile al Committente sia durante l'erogazione del Servizio che al termine dello stesso.

Il Manuale una volta redatto deve essere condiviso e approvato dal Committente.

Il servizio elementare di Avviamento e Presa incarico si intende concluso con l'Approvazione del Manuale di Gestione.

Si evidenzia come una volta avviato il Servizio, per tutto quanto non previsto nel Manuale di Gestione, il Committente e il Fornitore si obbligano a verificare e condividere, preventivamente, tutte le attività che si intende effettuare sui Sistemi Server oggetto del Servizio, secondo le modalità di comunicazione stabilite nel Manuale di Gestione.

2. Monitoraggio e Gestione

Il servizio elementare prevede il monitoraggio e la gestione dei Sistemi Server in linea con il Manuale di Gestione, fra l'altro il Servizio prevede:

- la conduzione operativa dei sistemi (accensione e spegnimento, start-up dei collegamenti, ecc.);
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione di malfunzionamenti hardware e software e per la risoluzione di quelli software di base: Sistema Operativo e Applicativi server; Si possono distinguere due tipi di monitoraggio:
 - gestione degli allarmi, che consiste nel rilevare anomalie e malfunzioni in corrispondenza di eventi specifici che vengono segnalati sulle console di sistema e/o sulle console degli strumenti di monitoraggio centralizzato, anche remoto;
 - monitoraggio delle prestazioni dei sistemi, attraverso la rilevazione del superamento di soglia mediante opportuni indicatori rappresentativi del servizio erogato.

Entrambi i tipi di monitoraggio innescano le attività di gestione della relativa malfunzione/problematica attraverso il sistema di Trouble Ticketing (TT).

- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
- Il monitoraggio e la gestione dello Storage management.
- La manutenzione preventiva e correttiva: come ad esempio l'applicazione di patch al software o al microcode hardware per correggere o prevenire l'occorrenza di malfunzionamenti. nello specifico:
 - Manutenzione preventiva: si intende l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, al fine di garantire la disponibilità dei Sistemi anticipando, per quanto possibile, malfunzioni sia di natura Hardware che Software.
 - Manutenzione correttiva: è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione delle segnalazioni, sia da parte del personale del Committente, o del fornitore o dell'infrastruttura di monitoraggio da quest'ultimo eventualmente predisposta, di malfunzione parziale o totale delle apparecchiature.

Le attività di manutenzione prevedono la stesura di un Rapporto di intervento da inserire nella Reportistica secondo i tempi e modi indicati dal Manuale di gestione.

- produzione di reportistica periodica sullo stato di salute del sistema espresso in termini di disponibilità, affidabilità, livelli di capacità elaborativa e di archiviazione usati e disponibilità residue, tempi di risposta riscontrati nei vari periodi di utilizzo (nel picco, nel valor medio, a riposo), ecc.

Il Fornitore è tenuto a monitorare gli apparati gestiti, analizzando e proponendo, ove necessario, modifiche agli apparati stessi, al fine di mantenerli allineati alle ultime fix, release e versioni del software/firmware ivi installati.

Relativamente agli apparati di rete, il Servizio include le seguenti attività:

- supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva delle operazioni che servono per mantenere la rete dati in operatività, quali ad esempio: la supervisione dell'utilizzo delle risorse di rete e della loro assegnazione, la gestione e configurazione degli apparati e dei servizi (gestione indirizzamento, gestione nomenclatura, gestione VLAN);

- manutenzione della rete, inclusiva delle operazioni che servono a gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio: gestione dell'allarmistica e delle congestioni, includente la rilevazione e la risoluzione dei problemi, supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e degli upgrade di rete, attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti
- supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio: analisi dei rischi di sicurezza, controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate, aggiornamento e patching del software e degli apparati
- produzione di reportistica periodica sullo stato di salute degli apparati di rete. espresso in termini di disponibilità, affidabilità, capacità di banda utilizzata e residua (valori di picco e valori medi).

Incluso nel servizio è il supporto alla manutenzione programmata o straordinaria dell'hardware, consistente nel coadiuvare il personale addetto alla manutenzione delle apparecchiature hardware, durante l'esecuzione degli interventi programmati o straordinari, dopo malfunzioni.

Molte delle attività sopra elencate comportano modifiche alla configurazione dei Sistemi che devono essere registrate attraverso il sistema di Trouble Ticketing, aggiornando nel contempo il Manuale di Gestione Sistemi nonché il sistema di CMDB individuato dal fornitore.

3. Installazione hardware e software

L'attività prevede l'installazione e la configurazione sia dell'hardware che del sistema operativo e degli Applicativi server, in linea con il Piano di installazione concordato tra il Committente e il Fornitore.

Nel caso venga installato un sistema operativo è incluso nel Servizio anche l'inizializzazione e la configurazione di: array, dischi, volumi logici e partizioni contenuti all'interno del server.

Le attività di configurazione degli Applicativi server e dei Database includono gli aspetti infrastrutturali (sistema, architettura e interconnessione) e possono comprendere anche attività di configurazione necessarie a soddisfare specifiche esigenze di personalizzazione derivanti da funzionalità software di eventuali applicativi del Committente.

Relativamente agli apparati di rete, il servizio comprende:

- assegnazione delle risorse di rete;
- configurazione degli apparati e dei servizi (gestione indirizzamento, gestione nomenclatura, gestione VLAN, gestione sicurezza);
- tutte le attività orientate alla attivazione dei servizi e delle relative componenti.

In linea con quanto previsto nel Piano di Installazione, il fornitore dovrà prevedere l'integrazione dei server oggetto del Servizio con gli altri componenti eventualmente presenti all'interno del CED del Committente. Al termine delle attività di installazione, il fornitore dovrà provvedere alla consegna al Committente del **"Manuale di gestione sistema"**, contenente la descrizione di dettaglio dell'installazione, delle configurazioni eseguite e delle procedure di gestione (implementazione monitoraggio, procedure di salvataggio della configurazione, script di start/stop dei prodotti, dipendenze con altri server, ecc...).

4. Assistenza e service management

Il servizio consiste nella messa a disposizione di uno SPOC (Single Point of Contact) telefonico, che supporti il personale tecnico del Committente responsabile del CED nell'operatività quotidiana e registri e monitori le segnalazioni di malfunzioni da questo evidenziate. Il servizio in oggetto deve prevedere personale adeguatamente specializzato a interloquire con il personale tecnico del Committente, nonché un sistema informatico di Trouble Ticketing (TT) per la registrazione delle segnalazioni e degli interventi. Il sistema di Trouble Ticketing (TT) dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

- numero identificativo del ticket;
- data ed orario di apertura;
- tecnico che ha richiesto l'intervento;

- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, ecc.);
- descrizione;
- livello di severità;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione del problema;
- stato di lavorazione della richiesta (es. in attesa di presa in carico, in lavorazione, chiusa);
- data ed orario di chiusura.

Nel caso in cui il Servizio sia erogato da remoto e la richiesta di intervento necessiti di attività on site, il fornitore è tenuto a recarsi fisicamente presso il CED del Committente per l'espletamento della richiesta, secondo gli SLA convenuti e nei limiti delle ore di assistenza on site offerte, all'interno della specifica durata contrattuale.

5. Progettazione e sviluppo Sistemi

Il servizio comprende le attività necessarie per l'introduzione di nuove tecnologie e/o sistemi hardware e software che comportano cambiamenti di configurazione e/o organizzazione e che richiedono attività di progettazione e sviluppo. Sono inclusi in questo servizio:

- il disegno dei sistemi ed il loro dimensionamento;
- la definizione delle interconnessioni e del modello operativo dei sistemi;
- la definizione della configurazione dei sistemi;
- la definizione delle basi dati.

Rientrano nell'ambito dello sviluppo sistemi anche le attività non strutturate di supporto all'evoluzione dei sistemi, quali ad esempio:

- il supporto al capacity management delle infrastrutture informatiche;
- il supporto alla definizione di piani di disponibilità e continuità operativa delle infrastrutture;
- il supporto alla definizione dei processi di service management;
- il supporto alla gestione sistemi per attività che richiedano competenze specifiche;
- il supporto specialistico per gli aspetti tecnologici relativi allo sviluppo applicativo.

6. Reportistica e SLA management

I servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna al Committente di un report periodico sul servizio reso. Tale report dovrà essere consegnato entro 10 giorni solari dal termine del periodo di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali, di cui al capitolato tecnico.

Il report dovrà contenere:

- la rendicontazione delle attività dello SPOC, in cui devono essere presenti almeno: il numero di ticket lavorati nel periodo di riferimento e la distribuzione dei problemi per tipologia, severità, priorità di intervento, ecc.;
- il numero di ore di servizio erogate e quelle ancora disponibili da contratto;
- gli elementi e le grandezze monitorate di tutti i Sistemi server e Apparati attivi di rete, comprensivi dei valori di picco;
- I Rapporti di intervento per le attività di manutenzione programmata e straordinaria, con evidenza degli SLA condivisi nel Manuale di Gestione;
- La *disponibilità* dei Sistemi: questo indicatore misura la disponibilità di ogni Sistema server o Apparato attivo di rete oggetto del Servizio, e viene misurata contando il numero dei fermi non programmati del Sistema e la loro durata, nell'arco della finestra di copertura del servizio, rispetto alla durata complessiva del servizio. Si intendono esclusi dal conteggio i tempi di fermi macchina dovuti ad attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria non imputabile al Fornitore dei Servizi in oggetto (Es.: riparazione guasto hardware, installazioni applicativi utente, manutenzione rete elettrica, ecc.).

La disponibilità dei Sistemi si esprime in percentuale attraverso la seguente formula:

$$DIS1 = \frac{\text{Tempo}_{\text{totale}} - \sum \text{Durata}_{\text{fermo}}}{\text{Tempo}_{\text{totale}}} \times 100$$

La percentuale non potrà essere inferiore al 98%.

- **L'affidabilità dei Sistemi:** l'affidabilità dei Sistemi misura i fermi ripristinati nei tempi stabiliti in linea con quanto previsto nel Manuale di Gestione e viene misurata attraverso la durata delle interruzioni nella finestra di copertura del Servizio, secondo la seguente formula, che fornirà un valore percentuale che non potrà essere inferiore al 97%:

$$FTRS = \frac{\text{N.fermi ripristinati entro il limite}}{\text{Totale fermi}} \times 100$$

Si intendono esclusi dal conteggio i fermi macchina dovuti ad attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria non imputabile al Fornitore dei Servizi in oggetto (Es.: riparazione guasto hardware, installazioni applicativi utente, manutenzione rete elettrica, ecc.).

I Livelli di Servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di contratto.

SERVIZIO DI SYSTEM MANAGEMENT - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio Fornitore	Commenti
Famiglia Sistema Operativo	SI	Windows
Tecnologia server	SI	X64
Fascia server	SI	Volume/Entry + Midrange + Enterprise
Gestione Applicativi server e Database	SI	
Gestione Apparati attivi di rete	SI	
Numero min-max Sistemi	SI	Oltre 50
Numero min-max utenze	SI	Oltre 500
Servizi on-site	SI	
Certificazioni	SI	Varie
Finestra di copertura del Servizio	SI	H24
Durata del contratto (mesi)	SI	12

Legenda degli attributi:

Famiglia Sistema Operativo: Indica la famiglia di appartenenza del Sistema Operativo oggetto del Servizio.

Tecnologia server: Indica la tecnologia su cui è basato l'infrastruttura hardware del server. Il valore dell'attributo identifica in modo univoco l'infrastruttura di destinazione di tutte le attività di monitoraggio e gestione oggetto del Servizio;

Fascia server: Indica la fascia dei server oggetto del Servizio, tale attributo è espresso in funzione del prezzo di acquisto del server, comprensivo delle componenti hardware e delle licenze software di base e Applicativi server che operano all'interno del server stesso, nonché di tutti i servizi accessori (trasporto, consegna, manutenzione hardware, ecc.). Il valore dell'attributo identifica in modo univoco la fascia dei server su cui verranno effettuate tutte le attività oggetto del Servizio. Il prezzo è riferito a quello reale di acquisto. Sono previste tre fasce di server, come meglio di seguito specificato:

1. **Volume/Entry:** server il cui prezzo di acquisto non supera i 20.000 euro
2. **Midrange:** server il cui prezzo di acquisto è compreso fra i 20.000 e i 75.000 euro
3. **Enterprise:** server il cui prezzo di acquisto è superiore ai 75.000 euro

Gestione Applicativi server e database: Indica la disponibilità o meno del fornitore ad offrire servizi di monitoraggio e gestione di sistemi middleware di mercato;

Gestione Apparati attivi di rete: Indica la disponibilità o meno del fornitore ad offrire servizi di monitoraggio e gestione di Apparati attivi di rete, appartenenti alle seguenti categorie: hub, switch, router, Access point WiFi, modem;

Numero min-max Sistemi: Indica il numero minimo e massimo di Sistemi, siano essi server o apparati attivi di rete, per le quali il fornitore si obbliga ad effettuare il Servizio;

Numero min-max utenze: Indica il numero minimo e massimo di utenze (account), siano esse di utenti finali

o di applicativi o di sistema, che possono insistere sull'insieme dei Sistemi oggetto del Servizio;

Servizi on-site: Indica la disponibilità o meno del fornitore ad offrire servizi di monitoraggio e gestione attraverso la presenza di un presidio permanente presso i CED del Committente;

Certificazioni: Indica le certificazioni eventualmente in possesso del Fornitore **direttamente attinenti** all'erogazione del Servizio in oggetto;

Finestra di copertura del Servizio: periodo in cui è garantito il Servizio, nonché quello utile per il calcolo della disponibilità e l'affidabilità dei Sistemi.

Durata del contratto (mesi): indica la durata del servizio;

2. SERVIZI DI SICUREZZA INFORMATICA

I servizi di sicurezza informatica sono volti a supportare il Committente nella prevenzione e gestione degli incidenti informatici e nell'analisi delle vulnerabilità delle componenti hardware e software dei sistemi informativi.

Il d.P.C.M. 24 gennaio 2013, art. 2, c. 1, lett. i), definisce la Cyber security come: "condizione per la quale lo spazio cibernetico risulti protetto grazie all'adozione di idonee misure di sicurezza fisica, logica e procedurale rispetto ad eventi, di natura volontaria od accidentale, consistenti nell'acquisizione e nel trasferimento indebiti di dati, nella loro modifica o distruzione illegittima, ovvero nel danneggiamento, distruzione o blocco del regolare funzionamento delle reti e dei sistemi informativi o dei loro elementi costitutivi".

La sicurezza informatica in ambito pubblico comporta la necessità di attuare tutte le misure necessarie alla protezione dell'hardware, del software e dei dati dagli accessi non autorizzati (intenzionali o meno), per garantirne la riservatezza e la protezione da eventuali usi illeciti.

Tipologia di servizi

1. **Set di misure minime di sicurezza** - L'AGID, ad aprile 2016, ha emanato il documento contenente le misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni che costituisce parte integrante delle Linee Guida per la Sicurezza ICT delle PP.AA., come riferimento utile a stabilire se il livello di protezione offerto da un'infrastruttura risponde alle esigenze operative, individuando anche gli interventi idonei per il suo adeguamento.

Le misure, in particolare, sono:

- Inventario dei dispositivi autorizzati e non autorizzati;
- Inventario dei software autorizzati e non autorizzati;
- Proteggere le configurazioni di hardware e software sui dispositivi mobili, laptop, workstation e server;
- Valutazione e correzione continua della vulnerabilità;
- Uso appropriato dei privilegi di amministratore;
- Difese contro i malware;
- Copie di sicurezza;
- Protezione dei dati;

come meglio descritte ed indicate su <http://www.agid.gov.it/notizie/2016/09/26/misure-minime-sicurezza-informatica-pubbliche-amministrazioni>

2. **Protezione da attacchi APT (Advanced Persistent Threat) o zero-day** attraverso, ad esempio, le seguenti specifiche tecnologie:
 - NBA (Network Behavioral Analysis), ovvero una tecnologia di analisi comportamentale che crea una baseline di user normali, di transazioni applicative e di comportamento dell'ampiezza di banda, ed è in grado di individuare – in tempo reale – quelle attività cyber/mobile dolose che portano all'utilizzo illecito di applicazioni o di risorse di rete oppure ne sfruttano le vulnerabilità;
 - sandboxing, ovvero una tecnica che prevede un'area protetta e sorvegliata all'interno della quale possono essere, ad esempio, eseguite applicazioni maligne senza che queste possano realmente interferire con il sistema operativo vero e proprio.

3. **Anti DDoS:** un insieme di tecnologie e processi (es. filtraggio dati in arrivo, limitazione del traffico, sistemi

di riconoscimento delle intrusioni) per proteggere e mitigare da attacchi DDoS dei seguenti livelli OSI: Layer 3, 4 e 7;

4. **Sistema EDR per la protezione delle postazioni di lavoro:** soluzioni di sicurezza che funzionano in modo integrato per la correlazione, la classificazione e la rilevazione delle minacce fino agli endpoint;
5. **Static Application Security Testing (SAST):** consiste nell'identificazione delle vulnerabilità software all'interno del codice (sorgente) delle applicazioni in modo da poterle eliminare prima della distribuzione. Il servizio dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:
 - Data Validation: verifica della presenza di vulnerabilità che possono riguardare eventuali dati corrotti in ingresso che possono portare a un comportamento anomalo dell'applicazione;
 - Controllo Semantico: rilevazione di eventuali problematiche legate all'uso pericoloso di determinate funzioni o API (es. funzioni deprecate);
 - Verifica delle Configurazioni: verifica dei parametri intrinseci di configurazione dell'applicazione;
 - Buffer Validation: verifica della presenza di buffer overflow exploitabile attraverso la scrittura o lettura di un numero di dati superiore alla reale capacità del buffer stesso.
 - Control Flow: verifica dei rischi collegati all'assenza di specifiche sequenze di operazioni che, se non eseguite in un certo ordine, potrebbero portare a violazioni sulla memoria o l'uso scorretto di determinati componenti.

Il servizio, compatibile con i principali linguaggi e framework di sviluppo, è prevalentemente orientato ad applicazioni in ambiente WEB. Su richiesta del Committente può essere erogato anche su altri ambienti.

6. **Dynamic Application Security Testing (DAST):** consiste in un processo che permette l'identificazione delle vulnerabilità all'interno delle applicazioni Web in fase di esecuzione e l'analisi dell'esposizione al rischio di attacchi informatici mediante l'utilizzo di tecniche di analisi dinamica. Il servizio dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:
 - Identificazione delle vulnerabilità attraverso l'esecuzione di scansioni;
 - Verifica dei risultati, individuazione e rimozione dei falsi positivi;
 - Assegnazione automatica delle priorità/severità ai rischi di sicurezza sulla base delle policy concordate con il Committente;
 - Correlazione dei risultati delle fasi precedenti e la definizione del piano di rientro (remediation plan);
 - Produzione di reportistica di sintesi (executive summary) e di dettaglio (technical report).

Il servizio dovrà essere compatibile con i principali linguaggi e framework di sviluppo (tra cui .NET, PHP, C/C++, Java, J2EE, ASP)

7. **Mobile Application Security Testing (MAST):** il servizio consente di verificare il livello di sicurezza delle applicazioni per dispositivi mobili nel corso dell'intero ciclo di sviluppo software, attraverso tecniche di analisi statica e dinamica. Il servizio dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:
 - individuazione delle vulnerabilità mediante tecnica di analisi statica e dinamica;
 - verifica dei risultati, individuazione e rimozione dei falsi positivi;
 - assegnazione automatica delle priorità/severità ai rischi di sicurezza sulla base delle policy concordate con il Committente;
 - correlazione dei risultati delle fasi precedenti e la definizione del piano di rientro (remediation plan);
 - produzione di reportistica di sintesi (executive summary) e di dettaglio (technical report);
 - analisi e gestione delle policy di accesso ai dati e alle funzioni del dispositivo).
8. **Data loss/leak prevention:** consiste in una serie di attività, strumenti e processi per identificare, monitorare e proteggere i dati riservati, nel rispetto delle normative e delle politiche aziendali create sulla base dei contenuti, degli utenti e del mezzo di trasporto utilizzato per il loro trasferimento. Dovrà essere garantito:
 - rilevazione dei dati che transitano nell'organizzazione, ovunque siano archiviati, e valutazione del rischio di perdita di dati (DLP Risk Assessment);

- analisi e classificazione dei dati (DLP Information Classification);
 - possibilità di creare regole predefinite per la protezione dei dati, identificando i sistemi in cui sono memorizzati (ad esempio porte USB, CD, DVD, porte COM & LPT, dischi rimovibili, dispositivi di acquisizione immagini, modem) per assicurarsi che siano usati in conformità con le politiche di privacy e sicurezza (DLP data at rest);
 - generazione automatica di alert nel caso in cui vengano violate le policy di sicurezza definite, visibilità e controllo sui dati in movimento, sia che si trovino in messaggi e-mail, nella mail sul Web, nell'istant messaging, e nei protocolli di rete (DLP data in motion).
9. **Database security:** consiste in una serie di controlli della sicurezza per la protezione del database nel suo complesso (dati, procedure o funzioni stored, il sistema di gestione, i server ed i collegamenti di rete associati) allo scopo di salvaguardarne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità. Il servizio deve consentire al Committente la protezione in tempo reale delle basi di dati da minacce esterne o interne. Nell'ambito di tale servizio, il Fornitore dovrà consentire al Committente almeno la realizzazione delle seguenti attività:
- monitoraggio dei database presenti e delle applicazioni web che ne fanno uso;
 - definizione di regole di sicurezza personalizzate e blocco di comportamenti non autorizzati;
 - identificazione delle potenziali vulnerabilità e indicazione delle relative azioni correttive.
10. **Web application firewall management:** la soluzione WAF (Web Application Firewall) si pone come uno strumento che funge da controllore del traffico web diretto alle applicazioni da proteggere in maniera del tutto trasparente per le applicazioni stesse.
Tale soluzione deve garantire un monitoraggio continuo di tutti i siti web per assicurare il massimo livello di protezione e visibilità.
11. **Next generation firewall management:** il servizio dovrà comporsi almeno delle seguenti funzionalità:
- standard firewall (policy enforcement, stateful inspection, packet filtering, NAT, VPNclient-to-site e site-to-site);
 - anti-malware e anti-spam;
 - intrusion Prevention (IPS) per il blocco delle minacce;
 - monitoraggio del livello di sicurezza degli applicativi web;
 - prevenzione avanzata contro le intrusioni e filtraggio dei contenuti;
 - deep packet inspection per scansionare l'intero payload dei pacchetti;
 - produzione di report personalizzabili di sintesi (executive summary) e di dettaglio (technical report) e compliance.
12. **Secure web gateway:** il servizio dovrà consentire alle Amministrazioni di bloccare l'accesso a siti web potenzialmente malevoli aggiornando la propria base dati in maniera automatica e di riconoscere il download di applicazioni potenzialmente dannose. Il Fornitore, nell'ambito del servizio "secure web gateway" deve garantire la disponibilità per il Committente almeno delle seguenti funzionalità base / strumenti a supporto:
- analisi del traffico per bloccare malware, botnet, spyware e furto dei dati;
 - identificazione dei comportamenti potenzialmente pericolosi e blocco dei siti potenzialmente malevoli o categorizzati come tali.
13. **Siem:** l'attività di Siem si occupa della raccolta di log e dati contestualizzati, della loro normalizzazione, categorizzazione, correlazione e priorizzazione, nonché di reportistica e analisi.
Il servizio di SIEM (Security Information and Event Management) consiste nell'analisi e nella correlazione in tempo reale di tutti i log prodotti dai dispositivi e dai software del Committente monitorati, con l'obiettivo di rilevare in maniera tempestiva attacchi mirati (Security Event Management) e violazioni dei dati (Security Information Management). Il Fornitore dovrà analizzare gli alert inviati dalla soluzione SIEM, valutare il livello di rischio associato agli eventi ed effettuare eventuali indicazioni di remediation.

Erogazione dei servizi.

Tali servizi potranno essere erogati secondo le seguenti modalità:

- **"as a service"**, mediante il Centro Servizi del Fornitore con l'ausilio degli strumenti (hardware e software) messi a disposizione da quest'ultimo. Si precisa che, qualora lo ritenga opportuno ai fini dell'erogazione dei servizi, il Fornitore potrà richiedere l'autorizzazione ad installare una o più appliance e/o componenti/agent software dedicate presso il Committente;
- **"on premise"**, mediante l'utilizzo degli strumenti in uso presso il Committente stesse con il supporto di figure professionali messe a disposizione dal Fornitore.

Prodotti della fornitura

Nell'ambito dei servizi di sicurezza, descritti in precedenza, dovranno essere realizzati periodicamente i seguenti prodotti:

- **un report di sintesi**, destinato al personale non tecnico per una comprensione immediata dei problemi riscontrati e dei risultati dell'attività svolta;
- **un report tecnico**, da divulgare al personale tecnico (IT), con tutte le indicazioni necessarie per la comprensione dei problemi riscontrati, per la loro classificazione in termini di severità e per l'identificazione delle misure più idonee da adottare per la loro risoluzione;
- **un piano di rientro**, con l'indicazione di tutte le possibili contromisure da porre in essere per eliminare le problematiche, le cause di non conformità e/o le vulnerabilità rilevate.

Al fine di assicurare la massima confidenzialità delle informazioni trattate, la consegna dei report e delle eventuali evidenze raccolte dovrà avvenire per mezzo di un canale di comunicazione concordato con i referenti del Committente.

Tali informazioni dovranno essere archiviabili mediante robuste tecniche di cifratura, e dovrà esserne consentito l'accesso al solo personale autorizzato mediante opportuni meccanismi di autenticazione.

SERVIZI DI SICUREZZA INFORMATICA - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio Fornitore	Commenti
Servizi secondo le misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni (indicazioni AGID)		
Inventario dei dispositivi autorizzati e non autorizzati	SI	
Inventario dei software autorizzati e non autorizzati	SI	
Proteggere le configurazioni di hardware e software sui dispositivi mobili, laptop, workstation e server	SI	
Valutazione e correzione continua della vulnerabilità (Vulnerability Assessment)	SI	Erogazione on premise
Uso appropriato dei privilegi di amministratore	SI	
Ulteriori servizi di sicurezza		
Filtro antimalware avanzato	SI	Erogazione on premise
Anti DDoS	SI	Erogazione on premise
Sistema EDR	SI	Erogazione on premise
SAST	SI	Erogazione on premise
DAST	SI	Erogazione on premise
MAST	SI	Erogazione on premise
Data loss/leak prevention	SI	Erogazione on premise
Database security	SI	Erogazione on premise
Web application firewall management	SI	Erogazione on premise
Next generation firewall management	SI	Erogazione on premise

Secure web gateway	SI	Erogazione on premise
SIEM	SI	Erogazione on premise

Nome Attributo	Obbligatorio Fornitore	Commenti
Sistemi operativi	SI	Windows, Linux, Android, iOS
Tempo di attivazione/ predisposizione del servizio	SI	2 giorni lavorativi
Possesso della Certificazione ISO/IEC 27001	SI	
Ulteriori certificazioni	SI	Altro
Durata del contratto (mesi)	SI	12
Formazione (numero massimo gg/durata contrattuale)	SI	da definire in corso d'opera



COMANDO OPERATIVO DI VERTICE INTERFORZE

Quartier Generale – Ufficio C4

OGGETTO: Accordo quadro triennale (con contratti derivati) per un servizio di assistenza tecnica sistemistica e system management per il mantenimento in esercizio dei sistemi server, rete e storage non classificati in uso al C.O.V.I. a supporto delle operazioni fuori area e missioni internazionali.

RICHIESTA DI APPROVVIGIONAMENTO

1. REQUISITI DI CARATTERE GENERALE:

- Possesso dei requisiti previsti dagli Artt. 99 e 100 del D.lgs. 36/2023;
- Abilitazione al bando MEPA “**Servizi**” categoria “**Servizi di manutenzione, assistenza tecnica e gestione-Mepa**” oppure “**Supporto e consulenza in ambito ICT**”.

2. REQUISITI OGGETTIVI DI CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA:

Fatturato minimo annuo, specifico per servizi analoghi (assistenza sistemistica, installazione e gestione di sistemi server e storage in ambienti Microsoft), riferito a ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari disponibili di € 200.000,00 IVA esclusa:

Anno	Fatturato specifico IVA esclusa
	€
	€
	€

3. REQUISITI OGGETTIVI DI CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE:

A. Certificazione ISO 9001 codice EA/IAF 33

(Sistema di gestione della qualità – Settore 33 Tecnologia dell'informazione)

B. Certificazione ISO 27001 codice EA/IAF 33

(Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni – Settore 33 Tecnologia dell'informazione)

C. Essere partner:

- Qualificato FINIX Italy for Fujitsu Platinum partner, specificatamente autorizzato alla erogazione dei servizi professionali;
- Cisco Select Integrator.

D. Aver stipulato almeno un contratto negli ultimi cinque anni, per servizi di assistenza sistemistica in ambiti tecnologici hardware e software strettamente analoghi alla infrastruttura del Committente oggetto del servizio (assistenza sistemistica, installazione e gestione di reti, sistemi server e storage, esclusivamente in ambienti architetturali Microsoft), per una durata complessiva di almeno 5.000 ore.

Gli operatori Economici devono, pena esclusione dalla gara, obbligatoriamente presentare la seguente documentazione:

1. Certificazione ISO 9001 codice EA/IAF 33 in corso di validità (punto A dei requisiti di capacità tecnica e professionale).
2. Certificazione ISO 27001 codice EA/IAF 33 in corso di validità (punto B dei requisiti di capacità tecnica e professionale).
3. Attestazione FINIX Italy for Fujitsu Platinum Partner per la vendita di prodotti Datacenter, delle soluzioni Fujitsu e all'erogazione dei servizi professionali in corso di validità (punto C dei requisiti di capacità tecnica e professionale).
4. Attestazione di partnership Cisco Select Integrator in corso di validità (punto C dei requisiti di capacità tecnica e professionale).
5. La documentazione comprovante la stipula negli ultimi cinque anni di almeno un contratto, per servizi di assistenza sistemistica in ambiti tecnologici hardware e software strettamente analoghi alla infrastruttura del Committente oggetto del servizio (assistenza sistemistica, installazione e gestione di reti, sistemi server e storage, esclusivamente in ambienti architetture Microsoft), per una durata complessiva di almeno 5.000 ore.

4. SCHEDA ATTRIBUZIONE PUNTEGGI TECNICI PER OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA:

Attribuzione punteggi:

- 20 punti Offerta Economica

Il punteggio sarà calcolato secondo la seguente formula: $PE = Vi * 20$

dove:

PE = punteggio economico del concorrente i-esimo.

Vi = coefficiente dell'offerta i-esima ($0 < V < 1$) dato dal rapporto $Ri/Rmax$, dove:

Ri = ribasso relativo all'offerta i-esima

$Rmax$ = ribasso massimo tra tutte le offerte presentate."

- 80 punti Offerta Tecnica, con soglia di sbarramento a 60 punti, così suddivisi:

Nr.	Elementi Offerta Tecnica	Punti
1	Aver eseguito almeno un contratto, ancora in corso o comunque non cessato anteriormente ai tre anni precedenti la data di scadenza per la presentazione delle offerte, avente ad oggetto servizi di assistenza sistemistica, comprensivi di installazione e gestione di reti, sistemi server e storage, in ambiti tecnologici hardware e software strettamente analoghi a quelli dell'infrastruttura del Committente ed erogati esclusivamente su architetture Microsoft: - Valori da 5001 ore a 6000 ore di attività erogata negli ultimi tre anni: 5 punti. - Valori superiori 6001 ore di attività erogata negli ultimi tre anni: 10 punti.	5 o 10
2	Disponibilità di personale "Senior IT Engineer" che abbia ricoperto tale incarico per almeno 5 anni con almeno nr. 5 esperienze nell'ambito della integrazione, gestione progettuale ed implementazione di sistemi server e storage Fujitsu, di cui almeno una esperienza per enti della Difesa.	8
3	Disponibilità di personale in possesso di certificazione VMware Certified Professional 6 o superiore.	6
4	Disponere di almeno un tecnico con certificazione "Fortinet Network Security Expert 7" (NSE7) o superiore.	6
5	Disponibilità di personale in possesso di certificazione Cisco Certified Network Associate CCNA o negli ultimi cinque anni.	6

Nr.	Elementi Offerta Tecnica	Punti
6	Disponibilità di personale che abbia frequentato negli ultimi cinque anni ad almeno tre corsi presso i “Fujitsu Training Center”, specificamente dedicati ai sistemi Primergy ed Eternus.	6
7	Disponibilità di personale con almeno una delle seguenti qualifiche: “Prince 2 Project Management - Foundation & Practitioner”, “Exin - IT Service Management ITIL V3” o superiori. - in possesso di 1 qualifica: 3 punti. - in possesso di 2 qualifiche (“Prince 2” e “Exin ITIL”): 6 punti.	3 o 6
8	Disponibilità di personale, da impiegare on-site presso il Committente, con almeno dieci anni di esperienza di assistenza sistemistica di cui almeno 1.500 ore negli ultimi tre anni di attività di assistenza e manutenzione ai seguenti sistemi/servizi: Server e SAN Fujitsu/SuperMicro, servizi di dominio e Active Directory su sistemi MS Windows Server, MS Exchange Server, Firewall hardware Fortinet, Antivirus Broadcom Symantec Endpoint Protection e McAfee ePO Trellix, virtualizzazione VMware (ESXi e VCenter), appliance Syneto con relative configurazioni.	10
9	Possesso di almeno due stelle del rating di legalità AGCM. Compensazione: le imprese estere e/o di nuova costituzione e/o carenti del previsto fatturato, che non possono accedere al rating di legalità, possono comprovare la sussistenza delle condizioni o l’impiego delle misure previste per l’attribuzione del rating (equivalente ad almeno 2 stelle), in particolare per quanto previsto dagli Art. 2 e Art. 3 della Delibera AGCM del 12 novembre 2012 - Regolamento attuativo in materia di rating di legalità (ultima modifica delibera n. 28361 del 28 luglio 2020).	6
10	Relazione tecnica illustrativa da cui si evinca: 1. la comprensione, allo stato di fatto, della infrastruttura oggetto del servizio (per ragioni di sicurezza i dettagli infrastrutturali saranno illustrati nel corso del sopralluogo di cui all’Art. 10 del Capitolato); 2. le risorse e le soluzioni tecniche/tecnologiche che la ditta propone di adottare nel corso delle attività oggetto del servizio; 3. la comprensione delle modalità e degli standard di espletamento del servizio. La relazione dovrà essere presentata con font libero, dimensione del carattere compresa tra 10 e 12, interlinea singola, essere contenuta entro le 5 (cinque) pagine descrittive, esclusi eventuali schemi/tabelle/immagini/disegni. Valutazione della commissione giudicatrice con attribuzione punteggio da 0 a 16.	16
Ai fini dell’attribuzione dei punteggi di cui ai punti 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 saranno valutati al massimo 5 curricula. Nel caso di più di 5 curricula presentati saranno presi in considerazione una sola volta quelli le cui caratteristiche concorrono all’attribuzione del punteggio maggiore. L’eventuale indicazione oltre il minimo richiesto non darà alcun punteggio incrementale. Le qualifiche/attestazioni/certificazioni presentate saranno conteggiate una sola volta, l’eventuale indicazione di più tecnici con le stesse qualifiche/attestazioni/certificazioni non darà alcun punteggio incrementale. Le risorse dalle capacità descritte ai punti 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 dovranno aver maturato, negli ultimi 10 anni, almeno 5 anni di esperienza su tecnologie Microsoft, pena l’esclusione. Le competenze e le esperienze che concorrono all’attribuzione dei punteggi devono essere debitamente documentate (come indicato al successivo capoverso “DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE PER L’ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI”) e riportate nei relativi Curricula Vitae da presentare in formato Europeo, corredati da autocertificare ai sensi del D.P.R. n. 445/200, pena l’esclusione. In fase di valutazione dell’offerta tecnica la commissione giudicatrice potrà contattare gli enti/organismi che hanno rilasciato gli attestati e le certificazioni o gli enti/organismi presso cui si è dichiarata esperienza, per verificare la veridicità di quanto dichiarato.		

DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE PER L’ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI:

Per ciascun elemento di cui l’Operatore Economico intenda avvalersi ai fini dell’attribuzione dei punteggi, l’offerta tecnica dovrà obbligatoriamente contenere la seguente documentazione, pena l’esclusione dalla gara:

1. La documentazione da cui si evinca il numero di ore erogate e certificate in relazione ai contratti, ancora in corso o comunque non cessati anteriormente ai tre anni precedenti la data di scadenza per la presentazione delle offerte, relativi a servizi di assistenza sistemistica,

comprensivi di installazione e gestione di reti, sistemi server e storage, in ambiti tecnologici hardware e software strettamente analoghi a quelli dell'infrastruttura del Committente, erogati esclusivamente su architetture Microsoft.

2. Curriculum Vitae e documento di identità del personale "Senior IT Engineer" che abbia ricoperto tale incarico per almeno cinque anni con almeno cinque esperienze nell'ambito della integrazione, gestione progettuale ed implementazione di sistemi server o storage Fujitsu, di cui almeno una esperienza per enti della Difesa.
3. Curriculum Vitae e documento di identità del personale in possesso di certificazione VMware Certified Professional 6 o superiore.
4. Curriculum Vitae e documento di identità del tecnico in possesso di certificazione "Fortinet Network Security Expert 7" (NSE7) o superiore.
5. Curriculum Vitae e documento di identità del personale in possesso di certificazione Cisco Certified Network Associate CCNA o superiore rilasciato negli ultimi cinque anni.
6. Curriculum Vitae e documento di identità del tecnico che ha partecipato ad almeno tre corsi presso i "Fujitsu Training Center", specificamente dedicati ai sistemi Primergy ed Eternus.
7. Curriculum Vitae e documento di identità del personale con almeno una delle seguenti qualifiche: "Prince 2 Project Management - Foundation & Practitioner", "Exin - IT Service Management ITIL V3" o superiori.
8. Curriculum Vitae, documento di identità e documentazione delle attività svolte comprovante la disponibilità di un tecnico da impiegare on-site presso il Committente, con almeno dieci anni di esperienza di assistenza sistemistica di cui almeno 1.500 ore negli ultimi tre anni di attività di assistenza e manutenzione ai seguenti sistemi/servizi nessuno escluso: Server e SAN Fujitsu/SuperMicro, servizi di dominio e Active Directory su sistemi MS Windows Server, MS Exchange Server, Firewall hardware Fortinet, Antivirus Broadcom Symantec Endpoint Protection e McAfee ePO Trellox, virtualizzazione VMware (ESXi e VCenter), appliance Syneto con relative configurazioni.
9. La documentazione comprovante il possesso di almeno due stelle del rating di legalità AGCM, oppure la sussistenza delle condizioni o l'impiego delle misure previste per l'attribuzione del rating equivalente ad almeno 2 stelle.
10. La relazione tecnica illustrativa.

5. SOPRALLUOGO:

Per consentire ai concorrenti di formulare un'offerta consapevole e maggiormente aderente alle esigenze dell'appalto, è facoltà degli stessi effettuare un sopralluogo finalizzato a una più completa ed esaustiva conoscenza dello stato dei luoghi e della info-struttura del Committente, che per ragioni di sicurezza non sono stati ulteriormente dettagliati. Tale sopralluogo è strumentale a una migliore valutazione degli interventi da eseguire e può contribuire alla corretta comprensione, allo stato di fatto, della infrastruttura oggetto del servizio per la stesura della relazione tecnica illustrativa richiesta negli elementi di valutazione dell'offerta tecnica.