



## COMUNE DI ERBUSCO

### **AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATO ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI INTERESSATI ALL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL SIC, DEL CENTRALINO VOIP, DELLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA E DEL DISASTER RECOVERY**

Il Comune di Erbusco intende affidare i servizi di assistenza informatica e di supporto nella gestione del sistema informativo comunale (SIC) indicando una procedura negoziata ai sensi dell'art 36 comma 2 lettera a) del D. Lgs 50/2016.

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 58 del D.Lgs. 50/2016, la procedura sarà condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzo di modalità di comunicazione in formato elettronico. Allo scopo verrà utilizzato il Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", al quale è possibile accedere attraverso il punto di partenza sulle reti telematiche all'indirizzo internet corrispondente all'URL [www.arca.regione.lombardia.it](http://www.arca.regione.lombardia.it).

Per le indicazioni per la registrazione e la qualificazione e tutto ciò che attiene all'operatività sulla piattaforma, si dovrà far riferimento ai manuali per l'utilizzo della piattaforma "SINTEL" e per ottenere supporto in ordine al funzionamento della piattaforma l'operatore economico potrà contattare il numero verde di Arca Regione Lombardia 800.116.738.

#### **LA REGISTRAZIONE A SINTEL**

Per poter prendere parte alla procedura, ciascun concorrente è tenuto ad eseguire preventivamente la registrazione a SINTEL accedendo al portale della Centrale Regionale Acquisti **qualificandosi per una delle attività (cod. ATECO) riconducibili alla procedura in oggetto per il Comune di Erbusco.**

La registrazione è del tutto gratuita, non comporta in capo al concorrente che la richiede l'obbligo di presentare l'offerta, né alcun altro onere o impegno.

#### **AVVERTENZE**

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazione di interesse al fine di invitare gli operatori economici interessati alla successiva procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a).

Non costituisce proposta contrattuale, non determina l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi, non comporta graduatorie di merito o attribuzione di punteggi e non vincola in alcun modo la S.A., che sarà libera di sospendere, modificare o annullare in qualsiasi momento il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

#### **SOGGETTO AGGIUDICATORE:**

Comune di Erbusco – Via Verdi 16 - Erbusco

Punti di contatto: Ufficio Segreteria: 0307767346

Posta elettronica: [segreteria@comune.erbusco.bs.it](mailto:segreteria@comune.erbusco.bs.it)

Posta certificata: [comune.erbusco@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.erbusco@pec.regione.lombardia.it)

Indirizzo internet: [www.comune.erbusco.bs.it](http://www.comune.erbusco.bs.it)

---

**OGGETTO:** Affidamento dei servizi di gestione del sic, del centralino voip, delle caselle di posta elettronica e del disaster recovery.

### **1) ASSISTENZA ON SITE**

a) Assistenza ordinaria per un totale di 416 ore annue: presenza fissa (on site) di un tecnico presso le sedi comunali per n. 2 presenze a settimana per n. 4 ore cad. presenza (le presenze saranno stabilite in base agli orari di servizio e di apertura al pubblico del Comune successivamente all'aggiudicazione tra il competente responsabile del settore l'affidatario). A tal fine sarà fatto obbligo all'affidatario registrare la presenza in apposito registro presenze ove dovrà essere specificatamente indicata l'attività svolta ed i lavori eseguiti nonché se la specifica attività ed il lavoro eseguito sono stati conclusi o se necessitano di ulteriore continuazione. Nel caso la giornata prestabilita cada in un giorno festivo il servizio sarà prestato nella prima giornata utile successivo ovvero il recupero potrà essere concordato in altra data tra l'affidatario ed il competente responsabile del settore. Per cause impreviste sopraggiunte per le quali l'affidatario non possa svolgere i servizi nelle giornate prestabilite, previa tempestiva comunicazione al competente responsabile del settore, il servizio sarà prestato nella prima giornata utile successiva ovvero il recupero potrà essere concordato in altra data tra l'affidatario ed il competente responsabile del settore. Si fa presente che l'assistenza è regolarmente richiesta anche in tutto il mese di agosto.

b) Assistenza straordinaria: Nel caso si rendesse necessaria la presenza "on-site" di un tecnico informatico in giornate ed orari diversi da quelli prestabiliti ovvero in aggiunta a quelli ordinari il competente responsabile potrà richiedere telefonicamente l'intervento del tecnico. In caso di malfunzionamenti tali da causare il "blocco" di alcune attività (a titolo di esempio non funzionamento della connessione internet oppure non funzionamento degli applicativi ... ) il tecnico dovrà essere nella sede del Comune **entro 1 ora** dalla chiamata. Per tali prestazioni straordinarie si procederà attraverso compensazione con interventi ordinari ancora da effettuare

### **2) ASSISTENZA TELEFONICA**

Servizio di assistenza telefonica attivo nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle 18,00 ed il **sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00**

### **3) COMPITI E FUNZIONI AMMINISTRATORE DI SISTEMA**

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

In particolare si evidenziano i seguenti compiti:

assicurare la custodia delle credenziali per la gestione degli apparati (firewall, server, switch ecc...)

predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery) dei dati e delle applicazioni;

predisporre, a richiesta della Stazione appaltante, sistemi idonei alla registrazione degli access log ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte Sua (nella sua qualità di "amministratore di sistema"), con registrazioni che abbiano caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità, come richiesto dalla normativa vigente.

### **4) ASSISTENZA HARDWARE**

- Manutenzione preventiva: ovvero l'insieme delle attività volte a garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, i malfunzionamenti.

- Manutenzione correttiva: ovvero analisi e individuazione del tipo di guasto (se hardware, software o sistemistico).

- Gestione, aggiornamento e manutenzione delle postazioni di lavoro e delle relative periferiche: installazione e/o sostituzione dispositivi hardware ed eventuale configurazione software e/o migrazione dati, soluzioni a problematiche dell'utente relativamente a hardware o software, installazione nuove postazioni e gestione degli spostamenti;
- Manutenzione del centralino telefonico VOIP;

## **5) ASSISTENZA SOFTWARE**

- Installazione, configurazione e aggiornamento dei software in dotazione all'ente, dei client di posta elettronica, degli applicativi standard free o proprietari di mercato (MS Office, Open o Libre Office, Acrobat ecc.).
- Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici degli enti locali e dei relativi database
- Assistenza sui software applicativi degli uffici comunali sotto la guida dei tecnici delle aziende fornitrici di tali pacchetti software;
- Aggiornamento periodico dei software operativi e gestionali in uso, del software antivirus, del software del firewall;
- Assistenza del software del centralino telefonico VOIP;
- Gestione del software di disaster recovery, prove di recupero dati (le copie dovranno essere salvate presso la sede del fornitore e rese disponibili su richiesta del Comune)

## **6) ASSISTENZA SISTEMICA**

- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti.
- Gestione e manutenzione sistemica dei server fisici e virtuali.
- Gestione e manutenzione di applicativi server
- Gestione e manutenzione sistemica di apparati di rete, firewall, router, access point, wi-fi ecc. con esclusione delle parti di ricambio.
- Gestione e manutenzione sistemica delle postazioni di lavoro e relative periferiche, con verifica e/o ottimizzazione delle prestazioni attraverso la corretta configurazione dei processi operativi e l'eliminazione di virus ed altri malware.
- Gestione e configurazione degli apparecchi telefonici.

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

- Esecuzione delle attività tecniche pianificate e/o mantenimento dei report delle attività effettuate.
- Installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente.
- Gestione delle attività di back up e ripristino dati; sono previste tutte le diverse tipologie di back up (disk image, full backup, backup differenziale, backup incrementale...).
- Mantenimento dell'inventario delle attrezzature informatiche.
- Supporto al Referente Interno nella definizione e mantenimento delle policy di sicurezza.
- Supporto al Referente Interno nella definizione delle priorità delle attività da effettuare e nel coordinamento degli interventi tecnici.
- Supporto al Referente Interno e agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale.
- Supporto al Referente Interno nella gestione dei rapporti con i fornitori di tecnologia.
- Supporto al Referente Interno nella stesura ed attuazione delle procedure operative finalizzate alla corretta gestione del sistema informativo nel rispetto della normativa vigente.
- Supporto al Referente Interno nel corretto e ottimale utilizzo della comunicazione via web, negli aspetti della sicurezza, della strumentazione e dell'accessibilità.
- Supporto al Referente Interno nella stesura, attuazione e mantenimento delle procedure operative finalizzate alla Continuità Operativa e al Disaster Recovery;

## **8) ATTIVITA' DI EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO**

- Supporto al Referente Interno nella progettualità e nel coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico dell'Ente e dei servizi erogati.
- Analisi delle misure di sicurezza adottate e delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento.
- Supporto al Referente Interno nella redazione di documenti di previsione e pianificazione di investimento e proposte di progetti/attività ad elevato contenuto tecnologico.
- Supporto al Referente Interno nella redazione degli atti amministrativi per la gestione di acquisti di beni e di servizi informatici.
- Supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche.
- Supporto al Referente Interno negli adempimenti di legge in primis collegati alla attuazione del Codice dell'amministrazione digitale.
- Supporto alla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico.
- Mappatura, analisi e riorganizzazione degli iter procedurali.
- Supporto alla redazione studio di fattibilità tecnica continuità operativa e disaster recovery.
- Supporto al Referente interno nell'attuazione degli adempimenti a forte carattere ed impatto tecnologico previsti dall'Agenda Digitale nazionale e regionale (PagoPA, SPID, ANPR ecc.)
- Supporto al Referente interno nell'attuazione degli adempimenti per l'adesione all'Agenda Digitale della Città Metropolitana di Milano (PON Metro 2014 – 2020), con disponibilità a partecipare agli incontri organizzati in merito.

## **9) SPECIFICHE PROBLEMATICHE DELL'ENTE LOCALE**

Installazione, gestione, mantenimento, aggiornamento di software forniti da altre amministrazioni (a mero titolo di esempio Entratel, Istatel, ANAGAIRE, ecc.)

Supporto al Referente Interno nella gestione e aggiornamento della Porta di Accesso al CSND. Per quanto concerne le attività inerenti l'hardware la Società non dovrà fornire i pezzi hardware di ricambio, i quali saranno forniti dai fornitori dell'Ente in caso di attrezzature sotto garanzia e dall'Ente stesso per tutte le altre attrezzature.

## **10) WEB E POSTA ELETTRONICA**

Configurazione, manutenzione, attivazione, disattivazione account di posta;

## **11) ULTERIORI SERVIZI**

Servizio di reperibilità telefonica in occasione delle consultazione elettorali, che saranno effettuate nel corso dell'appalto.

**IMPORTO:** L'importo a base di gara ammonta a € 39.000,00 = oltre IVA 22%. Sono comprese nell'importo a base di gara le seguenti voci relative a:

- Importo per l'espletamento dei servizi per mesi 24

**DURATA:** La durata dell'affidamento è fissata in mesi 24 decorrenti dalla data indicata nella lettera di affidamento.

Alla scadenza del contratto, nelle eventuali more dello svolgimento delle procedura di scelta del nuovo contraente, potrà – nel caso in cui si rendesse necessario - essere richiesta dal Committente all'impresa aggiudicataria una proroga del servizio per un periodo non superiore a mesi sei. In tale caso l'appaltatore dovrà fornire i servizi alle stesse condizioni in essere ed in rispondenza a tutte le norme e disposizioni previste nel presente capitolato. Sarà comunque facoltà dell'Amministrazione chiedere o meno l'esecuzione dei servizi in proroga.

**REQUISITI DI PARTECIPAZIONE:** Sono ammesse a presentare istanza di partecipazione le imprese nei cui confronti non sussistano cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

## **REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE:**

Le imprese devono essere iscritte a C.C.I.A.A per l'esercizio di attività corrispondenti all'oggetto della presente gara.

## **REQUISITI DI CAPACITA' TECNICO-PROFESSIONALE**

1. Aver svolto negli ultimi 3 anni, con buon esito, servizi analoghi a quelli relativi alla presente procedura almeno in 2 diversi Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti. Per servizio analogo si intende un servizio con le stesse caratteristiche tecniche e di gestione di cui al presente avviso, con la durata di almeno un anno consecutivo presso lo stesso committente.

## **CONDIZIONI E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE**

Gli operatori economici interessati, in possesso dei requisiti sopra individuati, dovranno presentare nei termini indicati richiesta di partecipazione con dichiarazione del possesso dei requisiti richiesti. Tale documentazione è allegata al presente avviso e dovrà essere compilata, scansionata, firmata digitalmente ed inviata esclusivamente via PEC **entro il termine perentorio delle ore 12:00 del 7/01/2020.**

Ai fini dell'invito alla procedura negoziata non verranno tenute in considerazione le candidature pervenute prima della pubblicazione del presente avviso pubblico

## **FASE SUCCESSIVA**

Alla successiva procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett a) del D. Lgs. 50/2016 saranno **invitati tutti coloro che, in possesso dei requisiti richiesti, abbiano fatto domanda di partecipazione alla procedura in oggetto** e risultino, a pena di esclusione dall'invito, regolarmente iscritti a Sintel per il Comune di Erbusco alla data della scadenza del termine per la presentazione della domanda.

L'aggiudicazione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata secondo il miglior rapporto qualità/prezzo.

**RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:** Ai sensi dell'art. 31 c. 2 del D.Lgs. n. 50/2016 il RUP del presente procedimento è il dott. Giancarlo Iantosca.

**PUBBLICAZIONE AVVISO:** Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale del Comune di Erbusco all'indirizzo [www.comune.erbusco.bs.it](http://www.comune.erbusco.bs.it) all'albo on-line e nella sezione "Amministrazione Trasparente / Bandi di gara e contratti".

## **ALLEGATI:**

Istanza di partecipazione

## **INFORMATIVA AI SENSI ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679 (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI)**

I dati raccolti saranno trattati ai sensi della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Erbusco, contattabile ai seguenti riferimenti:  
Telefono: 030/7767311 Indirizzo PEC: [comune.erbusco@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.erbusco@pec.regione.lombardia.it)

Il trattamento dei dati personali raccolti viene effettuato per finalità connesse all'esecuzione di compiti di interesse pubblico e per l'esercizio di pubblici poteri, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge (ai sensi dell'art. 6 par. 1 lettera e del Regolamento 2016/679), nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

I dati raccolti:

Sono trattati da personale del comune appositamente autorizzato e/o da ditte e professionisti esterni individuati Responsabili del trattamento dal Comune stesso in modalità cartacea e digitale;

Sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento del procedimento in oggetto e nel rispetto degli obblighi di legge correlati;

Sono soggetti a comunicazione e/o a diffusione esclusivamente in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a paesi terzi

E' possibile far valere i diritti di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione al trattamento nei casi previsti dalla normativa vigente. E' inoltre possibile proporre reclamo all'Autorità Garante per la Privacy.

Erbusco, 17/12/2019

Il Segretario Comunale  
dott. Giancarlo Iantosca