

Capitolato speciale per l'appalto Multi-lotto del Servizio di Supporto Tecnico Sistemistico per Data Center e Infrastruttura Rete Dati per ATS Sardegna

Art. 1 Premessa	4
Art. 2 Analisi del contesto e fabbisogni	4
Art. 3 Oggetto dell'appalto.....	5
Art. 4 Base d'asta e durata del contratto.....	6
Art. 5 Orario del servizio.....	6
5.1 Orario ordinario.....	6
5.1 Pronta disponibilità	6
Art. 6 Servizio di assistenza e manutenzione Data Center e Rete Dati	7
6.1 Servizio di Help-Desk di Primo Livello (Centro Assistenza Remota)	7
6.2 Servizio di Assistenza e Manutenzione di Secondo Livello (Presidio).....	7
6.2.1 Rack Server.....	8
6.2.2 Rack Rete Dati	9
6.2.3 Sistema VOIP aziendale	10
6.3 Servizio di monitoraggio e controllo delle attività	10
6.4 Servizio di inventario fisico (Asset Inventory).....	11
6.4.1 Inventario fisico	11
6.4.2 Gestione del fuori uso delle attrezzature informatiche dismesse non più in uso	14
6.4.3 Sistema di Asset Management.....	14
6.4.4 Caratteristiche funzionali del sistema di Asset Management.....	15
6.4.5 Caratteristiche tecniche del sistema di Asset Management	16
Art. 7 Livelli minimi di servizio	17
7.1 Priorità Elevata	17
7.2 Priorità Normale.....	18
7.3 Priorità Bassa / Pianificata	18
Art. 8 Profilo del personale impiegato per l'erogazione del servizio.....	18
Art. 9 Dotazione tecnica, strumentale e logistica	19
Art. 10 Proposte migliorative non esplicitamente previste in capitolato	19
Art. 11 Esclusioni - ulteriori prescrizioni contrattuali	19

Art. 12 Oneri ed obblighi della Ditta	20
Art. 13 Oneri dell'Azienda	21
Art. 14 Verifica periodica e controllo	21
Art. 15 Luoghi di espletamento del servizio – identificazione dei tecnici responsabili	21
Art. 16 Coordinatore di progetto e responsabile di progetto	22
Art. 17 Obblighi del personale tecnico del fornitore	22
Art. 18 Obbligo di riservatezza	23

Art. 1 Premessa

L'Azienda per la Tutela della Salute (di seguito denominata brevemente ATS, o anche Azienda o Amministrazione) intende acquisire un servizio di supporto sistemistico per il monitoraggio, assistenza e manutenzione dei Data Center e rete dati, attualmente presenti presso tutte le sedi delle singole Aree Socio Sanitarie Locali (di seguito denominate brevemente ASSL) coinvolte nel progetto.

Il presente capitolato regola le modalità di esecuzione dei servizi di supporto tecnico e sistemistico:

- sull'infrastruttura di networking (rete dati), switch, router, firewall, ponti radio e ottici, ecc., installati nelle diverse sedi di ciascuna ASSL;
- sull'infrastruttura di networking (rete dati), per l'implementazione del sistema VOIP in ciascuna ASSL;
- server fisici e virtuali, sistemi di virtualizzazione, storage, sistemi di backup e disaster recovery e relativi sistemi installati presso i Data Center di ciascuna ASSL, nonché i server e storage installati presso altre sedi;
- gestione della sicurezza informatica secondo le nuove disposizioni in materia di Privacy definite nel GDPR e, in particolare, la gestione delle patch di sicurezza dei sistemi operativi server e del sistema antivirus centralizzato.

Il presente Capitolato prevede quattro lotti, uno per ciascuna ASSL, come meglio specificato nella tabella seguente:

TABELLA 1: ELENCO LOTTI		
LOTTO	SIGLA	DENOMINAZIONE
LOTTO 1	ASSL 1	Area Socio Sanitaria di Sassari
	ASSL 2	Area Socio Sanitaria di Olbia
LOTTO 2	ASSL 3	Area Socio Sanitaria di Nuoro
LOTTO 3	ASSL 4	Area Socio Sanitaria di Lanusei
	ASSL 5	Area Socio Sanitaria di Oristano
LOTTO 4	ASSL 6	Area Socio Sanitaria di Sanluri
	ASSL 7	Area Socio Sanitaria di Carbonia
	ASSL 8	Area Socio Sanitaria di Cagliari

Art. 2 Analisi del contesto e fabbisogni

Le ASSL coinvolte nel progetto dispongono di due Data Center ciascuna (Data Center Primario e Disaster Recovery) collegati tra di loro, all'interno dei quali sono installati i Server fisici e virtuali con sistema di virtualizzazione su piattaforma VMWare.

La relativa consistenza degli apparati di rete e server per ciascun Lotto è riportata nei seguenti allegati:

LOTTO1: Consistenza_Hardware_Lotto1.xlsx

LOTTO2: Consistenza_Hardware_Lotto2.xlsx

LOTTO3: Consistenza_Hardware_Lotto3.xlsx

LOTTO4: Consistenza_Hardware_Lotto4.xlsx

Le quantità specificate negli allegati sono da considerarsi una stima. Possibili variazioni in eccesso o in difetto non potranno configurare, in capo all'aggiudicataria del servizio, alcun diritto circa indennizzi o variazioni del prezzo di aggiudicazione.

Art. 3 Oggetto dell'appalto

La tipologia della prestazione richiesta comprende le seguenti e specifiche attività:

- supporto tecnico e sistemistico per l'assistenza, manutenzione, gestione e implementazione dell'infrastruttura di networking aziendale intendendo, più precisamente, l'installazione (incluse le necessarie attività di montaggio/smontaggio), la configurazione, l'aggiornamento degli apparati attivi di rete e la gestione delle VLAN: router, switch, hub, modem, firewall, ponti radio, ponti ottici, apparati Wi-Fi e qualunque altro apparato attivo di rete installato nelle diverse strutture aziendali comprese le periferiche di qualunque tipo ad essi collegate, le schede in essi installate, i cavi ed adattatori di collegamento sia di alimentazione elettrica che di segnale, aggiornamenti dei sistemi operativi e del firmware, dispositivi gestiti da piattaforme installate in cloud interni ed esterni;
- supporto tecnico e sistemistico per l'assistenza, manutenzione, gestione e implementazione del sistema VOIP di ciascuna ASSL;
- supporto tecnico e sistemistico per l'assistenza, manutenzione, gestione e implementazione degli elaboratori server, fisici e virtuali, dei sistemi di virtualizzazione presenti nei Data Center di ogni singola ASSL coinvolta nel progetto per ciascun Lotto e di eventuali server installati nelle diverse strutture delle singole ASSL intendendo, più precisamente, l'installazione, la configurazione, l'aggiornamento degli elaboratori utilizzati come server comprese le periferiche di qualunque tipo ad essi collegate, le schede in essi installate, le unità di memoria, storage, tape library, i cavi ed adattatori di collegamento sia di alimentazione elettrica che di segnale, sistemi operativi server attuali (Windows Server 2003, 2008, 2012, 2016, 2019, Linux, Unix, ecc..) e futuri che nel tempo l'Azienda dovesse eventualmente acquisire;
- gestione della sicurezza informatica secondo le nuove disposizioni in materia di Privacy definite nel GDPR e, in particolare, la gestione del sistema antivirus centralizzato;
- gestione, configurazione e implementazione delle Virtual LAN (VLAN);
- gestione, configurazione e implementazione degli Access Point e relative politiche di gestione accessi per gli utenti mobili;
- gestione e implementazione dei servizi erogati tramite server DHCP, RADIUS, Proxy, ecc.;
- Verifica periodica di tutte le apparecchiature di rete e server, storage, ecc. e predisposizione di un piano operativo per il rinnovo di quelle ritenute obsolete installate presso le diverse sedi delle singole ASSL coinvolte nel progetto per ciascun Lotto.

Sono comunque incluse nel supporto tecnico specialistico anche le apparecchiature e i sistemi operativi di futura acquisizione, vale a dire sia tutte le apparecchiature già acquisite alla data di espletamento della presente gara ma non ancora installate e sia le apparecchiature nuove che dovessero eventualmente essere acquisite durante il periodo di validità del contratto, e comunque tutte le macchine la cui garanzia dovesse venire a scadere entro il periodo di vigenza del contratto.

Il servizio è richiesto "a corpo" e si intende "chiavi in mano", non è ammessa la partecipazione alla gara per sole specifiche tipologie delle prestazioni richieste o per la presentazione di offerte parziali. Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri per assicurare l'espletamento del servizio.

Art. 4 Base d'asta e durata del contratto

L'importo complessivo posto a base di gara per l'esecuzione del servizio per ciascun Lotto è determinato in:

TABELLA 2: STIMA BASE D'ASTA PER CIASCUN LOTTO			
Lotto	Denominazione Lotto	Stima Base d'Asta singolo Lotto/Anno IVA Esclusa	Stima Base d'Asta singolo Lotto/Quinquennio IVA Esclusa
Lotto 1	ASSL Sassari	145.000,00 €	725.000,00 €
	ASSL Olbia		
Lotto 2	ASSL Nuoro	80.000,00 €	400.000,00 €
Lotto 3	ASSL Lanusei	100.000,00 €	500.000,00 €
	ASSL Oristano		
Lotto 4	ASSL Sanluri	190.000,00 €	950.000,00 €
	ASSL Carbonia		
	ASSL Cagliari		
Totale Base d'Asta IVA Esclusa			2.575.000,00 €

L'importo complessivo dell'intero progetto per l'intera durata dei contratti è fissata complessivamente in **(Duemilionicinquecentosettantacinquemila/00) Euro 2.575.000,00** IVA esclusa.

L'importo a base d'asta di ciascun Lotto è comprensivo di qualsiasi onere (ad esempio: costi di personale, viaggi, trasferte, ricambi) necessario per l'espletamento del servizio secondo le modalità e condizioni indicate in capitolato speciale ed in eventuale offerta migliorativa dell'Aggiudicataria.

La durata del contratto è fissata in **5 (cinque) anni** con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto.

Art. 5 Orario del servizio

5.1 Orario Ordinario

La Ditta Aggiudicataria dovrà erogare tutti i servizi oggetto dell'appalto secondo il seguente schema orario ordinario: mattino ore **8:00 – 14:00**, pomeriggio ore **15:00 – 18:00** dal **Lunedì** al **Venerdì**.

Eventuali proposte di estensione dell'orario ordinario verranno considerate come migliorie e, pertanto, saranno oggetto di attribuzione di punteggio tecnico.

Le richieste di intervento classificate con livello di priorità elevata, come precisato più avanti nel Capitolato, devono essere obbligatoriamente evase anche oltre l'orario di servizio ordinario qualora la richiesta pervenga entro le ore 18:00 a tal fine farà fede l'orario della chiamata e/o comunicazione risultante.

5.2 Pronta disponibilità

La Ditta, fuori dall'orario ordinario, dovrà garantire per l'intera durata del contratto il servizio di pronta disponibilità con il seguente schema orario:

- Dalle ore 20:00 alle ore 8:00 dal Lunedì al Venerdì;
- Festivi, sabati, e domeniche comprese in H24.

Art. 6 Servizio di assistenza e manutenzione Data Center e Rete Dati

6.1 Servizio di Help-Desk di Primo Livello (Centro Assistenza Remota)

Dovrà essere previsto un servizio di Help-Desk (obbligatorio) in modo che le richieste d'intervento potranno essere inoltrate, dal personale autorizzato dell'Azienda, mediante chiamata al Centro di Assistenza Remota via:

- Portale Web
- E-mail
- Numero Verde

Contestualmente alla stipulazione del contratto d'appalto, dovrà essere fornito:

- un portale web sempre attivo
- un indirizzo mail sempre attivo
- due numeri telefonici di cui uno verde;

destinati a ricevere le richieste d'intervento e le segnalazioni guasti.

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivo negli orari di servizio ordinari con personale proprio e dovrà garantire la disponibilità di un numero adeguato di risorse tecniche specializzate tali da risolvere tutti gli interventi di primo livello quali ad esempio:

- Analisi e possibile risoluzione ai problemi hardware e software di base dei Server Fisici e Virtuali;
- Analisi e possibile risoluzione ai problemi della piattaforma di virtualizzazione VMWare primario e DR;
- Creazione e configurazione di Macchine Virtuali;

- Analisi e possibile risoluzione ai problemi hardware e software degli apparati attivi di rete: switch, router, firewall, ecc..;
- Gestione e configurazione di VLAN;
- Gestione e configurazione VOIP
- Attivazione eventuale delle strutture di secondo livello, ovvero emissione di chiamata per guasto software e hardware;
- Attivazione procedura per apparati in garanzia, in nolo o appartenenti ad altri contratti;
- Attivazione diretta del tecnico di competenza per un intervento in loco (intervento di secondo livello).

6.2 Servizio di Assistenza e Manutenzione di Secondo Livello (Presidio)

Dovrà essere previsto un servizio di Assistenza e Manutenzione di Secondo Livello, Presidio obbligatorio **uno per ciascun Lotto**, in modo da poter erogare gli interventi di secondo livello on-site per tutto ciò che non ha trovato soluzione con l'help desk di primo livello, nonché per le installazioni e spostamenti di apparati attivi di rete e server.

Il progetto tecnico proposto dovrà contenere il dimensionamento in termini di numero e qualifiche dei tecnici che risiederanno in ciascun singolo Presidio nel rispetto dei tempi di presa in carico e risoluzione guasti previsti in questo capitolato.

E' fatto obbligo dichiarare nell'offerta tecnica la sede di ogni singolo presidio e relativo magazzino ricambi, uno per ciascun lotto, con una logistica tale da ridurre al minimo i tempi di intervento tecnico on-site.

Il servizio di Presidio on-site dovrà essere attivo negli **orari di servizio ordinari** con personale proprio e dovrà garantire la disponibilità di un numero adeguato di risorse tecniche specializzate tali da risolvere tutti gli interventi di secondo livello come di seguito specificato.

6.2.1 Rack Server

Servizio di assistenza, manutenzione, installazione, configurazione e ripristino completo dei server fisici e virtuali, storage, sistemi di backup e disaster recovery, sistemi di virtualizzazione e relativa sicurezza informatica

Il servizio richiesto dovrà essere svolto secondo le modalità di seguito indicate:

- Diagnosi immediata del problema sia hardware che software e risoluzione di esso entro i tempi stabiliti nei livelli di servizio;
- Attivazione delle procedure di chiamata verso i fornitori degli apparati coperti da garanzia e/o in nolo e software applicativi installati;
- Ripristino dei files di sistema o dell'intero sistema operativo e relativi tools di gestione delle memorie di massa: array di hard-disk, unità di backup, storage, ecc.;

- Ripristino immediato (nel caso sia necessario) del software installato sui Server, fisici e virtuali, previo accordo con la ditta fornitrice del software applicativo, a partire da una copia fornita dall'azienda o dalla ditta fornitrice;
- Ripristino, ove possibile, dei dati inseriti all'interno delle apparecchiature;
- Ripristino del collegamento alla rete informatica dell'Azienda e riconfigurazione degli utenti e di tutti i servizi connessi alle attività svolte da essi (VNC, VPN, Terminal Server, Desktop Remoto, ecc.);
- Installazione e aggiornamento del software antivirus locale e centralizzato;
- Patching dei sistemi operativi in uso;
- Verifica e controllo periodico dei cavi ed interruttori di alimentazione elettrica e di segnale;
- Bonifica e eventuale riposizionamento di tutti i componenti attivi e passivi presenti sugli armadi Rack.
- Controllo e verifica periodica dei server presenti nei Data Center con compilazione di rapporto scritto sullo stato dei server e del cablaggio;
- Verifica e controllo periodico dell'occupazione delle memorie di massa: hard-disk e unità di backup;
- Verifica e controllo periodico delle unità nastro di backup, type library;
- Verifica e controllo periodico del corretto funzionamento del backup automatico;
- Verifica della sicurezza per l'accesso alla rete, ai server locali e alle risorse condivise in rete;
- Verifica e gestione e configurazione dei profili utente a livello di sistema operativo;
- Verifica e controllo del sistema di virtualizzazione già presente su piattaforma VMWare, Microsoft, altro;
- Installazione, configurazione e gestione di nuovi server già acquisiti dall'azienda ma non ancora installati e nuovi server che potranno essere acquisiti durante il periodo di validità del contratto.

6.2.2 Rack Rete Dati

Servizio di assistenza, manutenzione, installazione, configurazione e ripristino completo degli apparati attivi di rete, firewall, ponti radio e ottici, wifi e relativa sicurezza informatica.

Il servizio richiesto dovrà essere svolto secondo le modalità di seguito indicate:

- Diagnosi immediata del problema sia hardware che software e risoluzione di esso entro i tempi stabiliti nei livelli di servizio;
- Attivazione delle procedure di chiamata verso i fornitori degli apparati coperti da garanzia e/o in nolo;
- Ripristino del sistema operativo e della configurazione originale;

- Ripristino, ove possibile, dei dati inseriti all'interno delle apparecchiature;
- Ripristino del collegamento alla rete informatica dell'Azienda e riconfigurazione degli apparati;
- Verifica e controllo periodico dei cavi ed interruttori di alimentazione elettrica e di segnale;
- Implementazione, configurazione e gestione delle VLAN;
- Controllo e verifica periodica dei centri stella delle sedi principali: presidi e distretti, con compilazione di rapporto scritto sullo stato degli apparati e del cablaggio;
- Installazione, configurazione e gestione di nuovi apparati attivi di rete già acquisiti dall'azienda ma non ancora installati e nuovi apparati attivi di rete che potranno essere acquisiti durante il periodo di validità del contratto;
- Aggiornamento del firmware e del sistema operativo degli apparati attivi.
- Le attività di installazione e/o ripristino comprendono il montaggio/smontaggio degli apparati (Router, Switch, Ponti Radio/Ottici, Access Point, ecc.), e di ogni dispositivo ad essi assimilabile, comprese le attività di allineamento nel caso di apparati in radiofrequenza e/o ottici.

6.2.3 Sistema VOIP aziendale

Supporto e assistenza, configurazione ed implementazione del sistema VOIP aziendale che dovrà essere svolto secondo le modalità di seguito indicate:

- Analisi dell'infrastruttura della rete aziendale e della sua connessione alle centrali telefoniche esistenti;
- Predisposizione di un progetto per l'implementazione del VOIP;
- Configurazione degli apparati di rete e implementazione del VOIP;
- Redazione della documentazione tecnica del sistema VOIP;
- Assistenza e manutenzione del sistema VOIP.

Sono escluse dal servizio di manutenzione le centrali telefoniche e relativi media gateway.

6.3 Servizio di monitoraggio e controllo delle attività

La Ditta Aggiudicataria del Lotto dovrà erogare un servizio di monitoraggio e controllo delle attività utilizzando un sistema informatico di Monitoraggio e Controllo in modo da tracciare tutte le attività di assistenza e manutenzione previste dal presente capitolato, che, attraverso la registrazione delle stesse, in accordo al classico meccanismo di Trouble Ticketing, consenta all'Azienda di svolgere la supervisione, controllo ed analisi statistica sulle attività espletate dalla ditta aggiudicataria. Il software di Monitoraggio e Controllo deve essere aggiornato in tempo reale e fruibile dal Committente via web, in modo da avere costantemente in linea l'inventario elettronico di tutte le apparecchiature informatiche (Server, Storage, Sistemi di Backup, Switch, Router, Firewall, ecc. per singola sede, utente

associato, n. di interventi, ecc..) con relative caratteristiche tecniche, modello, marca, n. di inventario, software applicativi installati, indirizzo IP, SNM, Gateway, DNS, ecc..

Per ogni richiesta o attività effettuata dovrà essere aperto un ticket nel quale dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- nominativo utente richiedente;
- riferimenti dell'utente richiedente (sede, indirizzo, telefono, mail, etc.);
- identificativo operatore call center;
- data con indicazione di ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta;
- descrizione dettagliata della richiesta di intervento;
- procedure attuate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;
- livello di severità del guasto;
- descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
- data e ora dell'intervento;
- i tempi di intervento, di ripristino;
- le note per eventuali comunicazioni;
- la chiusura formale dell'intervento con indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata completata la richiesta e l'identificativo dell'operatore che ha effettuato la chiusura.

L'Azienda si impegna ad attivare un accesso in VPN alle reti delle singole ASSL coinvolte nel progetto, per garantire la manutenzione remota da parte degli operatori della Ditta Aggiudicataria del Lotto.

Inoltre, la ditta aggiudicataria del Lotto, dovrà fornire una relazione periodica sullo svolgimento del servizio di tutte le prestazioni rese durante il periodo di riferimento in cui la Ditta riporterà data e ora della richiesta di intervento, data e ora della relativa prestazione, servizio o reparto, descrizione dell'intervento e nominativo del tecnico intervenuto.

Nel caso in cui la garanzia sia curata direttamente dalle case produttrici dei prodotti ovvero i prodotti siano acquisiti in nolo o altra forma contrattuale diversa dall'acquisto, sarà sempre onere della Ditta fornitrice attivare la chiamata di assistenza e seguirne il corretto completamento dell'intervento di riparazione e/o sostituzione; l'assistenza per questa fase dovrà essere registrata nella relazione.

Prima dello scadere dell'appalto, esattamente **90 giorni solari** prima della scadenza, tutte le informazioni contenute nel data base dovranno essere fornite all'Azienda su supporto informatizzato, con aggregazione dei seguenti dati di attività: numero di interventi per anno, tipologia degli interventi, oggetto degli interventi, modalità di soluzione guasto, distribuzione geografica degli interventi, tipologia e numero degli interventi in orario ordinario.

Le chiamate saranno fatte solo da personale della **S.C. Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni** o da delegati espressamente autorizzati.

6.4 Servizio di inventario fisico (Asset Inventory)

6.4.1 Inventario fisico

La ditta aggiudicataria del Lotto, entro e non oltre **4 (quattro) mesi** dall'inizio del rapporto contrattuale, dovrà realizzare il censimento dei beni (Asset Inventory) e quindi fornire l'elenco elettronico completo delle apparecchiature in dotazione in modo da poter:

- vagliare l'effettiva consistenza degli apparati di rete e server fisici e virtuali;
- valutare la sua effettiva obsolescenza;
- gestire operazioni di messa in cosiddetto "Fuori Uso" degli apparati attivi di rete e server;
- gestire le scadenze delle licenze dei sistemi operativi server, storage e apparati attivi di rete,
- porre le basi per l'avvio di una gestione operativa ottimizzata delle configurazioni dei server, storage e apparati attivi di rete, ponendo quindi i presupposti per un miglioramento significativo del livello di servizio dell'assistenza ai Data Center e Networking aziendale;
- creare e rendere disponibile una base informativa completa e dettagliata del parco macchine (Server, storage, sistemi di backup, sistemi di virtualizzazione, switch, router firewall, access point, ponti radio e ottici, ecc.,) attualmente in uso tali da indirizzare sia gli aspetti logistici ed amministrativi, che quelli di configurazione hardware e software di base e d'ambiente, nonché costituire base per il rispetto delle normative sulla sicurezza informatica (D.Lgs. 196/2003 e GDPR);

Il censimento degli apparati hardware e software di base sarà effettuato dai tecnici della Ditta Aggiudicataria del Lotto mediante sopralluogo presso i Data Center e tutte le sedi dove sono installati gli apparati attivi di rete della singola ASSL.

Sarà cura delle Ditte concorrenti produrre, nella propria Offerta Tecnica, la descrizione dettagliata delle modalità e della documentazione operativa (schede di rilevazione, modulistica, etc.), nonché dei relativi Reports derivanti dall' "Asset

Inventory” e dallo strumento software (corredato del relativo hardware e software di base per la gestione) che dovrà essere fornito in Licenza d’Uso perpetua all’Azienda per la successiva attività di *“Asset Management”*.

Ogni apparecchiatura informatica identificata durante l’*“Asset Inventory”* dovrà essere etichettata a cura della Ditta aggiudicataria del Lotto, utilizzando una targhetta non asportabile e leggibile mediante appositi lettori portatili di bar-code o mediante sistemi di rilevazione equivalenti.

L’operazione di etichettatura dovrà essere prevista su tutti gli apparati (Server, Storage, apparati attivi di rete, ecc..) presenti in ciascuna ASSL disponibili all’avvio del contratto e successivamente, creando un inventario unico di tutte le dotazioni informatiche presenti nei Data Center e negli armadi rack dati.

L’insieme delle informazioni raccolte nelle Sedi e delle ulteriori esigenze espresse, nonché della lista delle apparecchiature per le quali viene proposta la sostituzione per l’elevato livello di obsolescenza costituiranno un Report che sarà stilato per ogni Sede, e che dovrà essere sottoposto all’attenzione di un referente autorizzato di Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell’Informazione e delle Comunicazioni.

Le informazioni raccolte in ogni Sede aziendale saranno inserite a cura della Ditta Aggiudicataria del Lotto, **entro 5 giorni** dalla visita, nel prodotto software di *“Asset Management”* e rese consultabili da parte dell’Azienda via Internet su Web, in modo che le Sedi già visitate potranno verificare immediatamente la corrispondenza delle informazioni con quanto contenuto nel rapporto controfirmato.

Il censimento dovrà essere avviato **entro una settimana** dalla data di Comunicazione di aggiudicazione dei lavori, e completato entro **quattro mesi** dalla stipula del contratto. Lo svolgimento delle visite di rilevazione dovrà essere concordato con un referente della SC Infrastrutture con almeno una settimana lavorativa di preavviso.

I risultati dell’*“Asset Inventory”*, oltre ad essere immediatamente consultabili via Web (internet), dovranno essere consegnati all’Azienda **entro una settimana** dalla sua conclusione, sia su supporto cartaceo, sia su supporto ottico, secondo un formato concordato con il Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell’Informazione e delle Comunicazioni.

Alla fine dell’*“Asset Inventory”* il Fornitore proporrà all’Azienda una Piano di Consegne che verrà approvato orientativamente **entro 5 giorni lavorativi** dalla consegna (salvo eventuali non conformità che dovranno essere risolte dall’Aggiudicatario del Lotto entro ulteriori **5 giorni lavorativi**).

Una volta creato il Data-Base, l’Aggiudicatario del Lotto dovrà garantire il servizio di *“Asset Management”* per l’intero parco macchine della singola ASSL.

L'Aggiudicatario del Lotto, per tutta la durata dell'appalto, dovrà quindi provvedere ad aggiornare e ad inserire i dati di inventario concernenti le proprie componenti di fornitura nel citato Data-Base, in modo tale da renderne costantemente affidabile il contenuto rispetto alla situazione esistente, tenendo conto di tutte le attività di installazione, movimentazione, sostituzione, integrazione, manutenzione, caricamento software, disinstallazione e dismissione che dovessero svolgersi durante tutto il periodo contrattuale.

Al fine di garantire l'affidabilità di quanto contenuto nel data-base di "Asset Management" e l'etichettatura di tutte le apparecchiature oggetto della presente fornitura, l'Aggiudicatario del Lotto dovrà garantire una visita almeno semestrale presso tutte le Sedi (sfruttando gli interventi di manutenzione preventiva) per verificare la presenza e la corretta collocazione di tutti gli apparati forniti.

Al termine di ogni visita dovrà essere redatta da un incaricato dell'Aggiudicatario del Lotto una apposita nota, nella quale dovranno essere riportate le differenze riscontrate rispetto alla situazione registrata nel prodotto di "Asset Management".

Tale nota dovrà essere controfirmata da un referente della SC Infrastrutture e rendicontata trimestralmente al Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni.

In ogni caso la Ditta Aggiudicataria del Lotto dovrà garantire, **entro 24 ore solari** da ogni modifica, l'allineamento delle informazioni di asset alla situazione reale così come risulta dalle attività richieste dall'Azienda.

6.4.2 Gestione del fuori uso delle attrezzature informatiche dismesse non più in uso

In ogni Sede aziendale dovranno essere rilevati dalla Ditta Aggiudicataria del Lotto, le eventuali esigenze di sostituzione di apparati hardware, nonché predisporre la lista delle apparecchiature non più utilizzate per guasti (o altre motivazioni da documentare), eventualmente giacenti nei rack nelle diverse Sedi aziendali, perché si possa provvedere alla eventuale messa in "Fuori Uso".

Per tali apparati dovrà essere prodotta una lista separata per ciascuna Sede aziendale, controfirmata da un referente della SC Infrastrutture che costituirà la proposta di messa in "Fuori Uso" dei suddetti apparati.

6.4.3 Sistema di Asset Management

Gli obiettivi che l'Azienda intende perseguire attraverso il sistema di "Asset Management" che dovrà essere proposto nell'Offerta Tecnica sono i seguenti:

- migliorare il controllo e la gestione degli ambienti informatici;
- amministrare le risorse informatiche per supportare le attività lavorative;
- evidenziare i problemi critici dell'Information Technology gestita dall'Azienda.

In particolare, il suddetto sistema dovrà consentire di:

- raccogliere, classificare, raggruppare ed analizzare le informazioni sugli asset informatici dell'Azienda;
- associare gli asset informatici alle strutture organizzative dell'Azienda ed alle relative ubicazioni;
- gestire tutti gli aggiornamenti legati alle operazioni (Move, Add & Change) ed al "ciclo di vita" degli asset informatici dell'Azienda;
- registrare i dati su eventuali contratti di locazione, manutenzione ed assistenza, garanzia, approvvigionamento relativi agli asset informatici dell'Azienda;
- permettere di tenere sotto controllo le licenze software assegnate;
- gestire il ciclo delle sostituzioni delle apparecchiature, delle richieste e ricevimento di nuove assegnazioni di beni;
- realizzare un consuntivo annuale degli asset informatici dell'Azienda secondo le norme e le specifiche del AGID.

L'intera base informativa sarà consegnata all'Azienda con cadenza trimestrale in formato concordato su supporto elettronico.

6.4.4 Caratteristiche funzionali del sistema di Asset Management

Il Data Base dell'inventario, creato a seguito del censimento iniziale e successivamente alimentato ed aggiornato con tutti i beni compresi quelli consegnati ed installati, dovrà riportare, per ciascuna apparecchiatura informatica, almeno le seguenti informazioni:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura;
- il proprietario corrente del bene (Azienda o Fornitore);
- la tipologia, la marca ed il modello dell'apparecchiatura;
- il sistema operativo ed i sistemi applicativi presenti;
- il numero di serie attribuito dal produttore;
- la data della consegna e dell'installazione (solo per le nuove forniture);
- la data del censimento per l'hardware esistente;
- le informazioni logistiche (sede, ufficio, piano, stanza);
- il consegnatario dell'unità di destinazione;
- la data di scadenza dell'eventuale garanzia con l'indicazione del fornitore terzo;
- dati identificativi dell'utente (Userid, Nome e Cognome, telefono, Fax, login di posta interna, ecc.)
- dati di rete (nome della risorsa in rete, indirizzo di rete, altre informazioni relative al dominio, etc.)

- dati software (elenco dei pacchetti e dei software installati incluso la configurazione dei software operativo, ecc.) rilevati.

Mediante una interfaccia interamente “Web-Based” (browser) dovranno essere resi accessibili una serie di report completi e chiari per un’efficace gestione degli asset informatici. Tali report e tutte le informazioni disaggregate saranno inoltre consegnate all’Azienda in formato concordato su supporto elettronico con cadenza trimestrale.

A titolo orientativo e non esaustivo le tipologie di report principali richieste saranno i seguenti:

- Report iniziale degli Asset che dovrà contenere informazioni (hardware e software) sui cespiti posseduti dall’Azienda suddivisi per centri di costo e per tipologia (pc, portatili, stampanti...).
- Report sulle Nuove Dotazioni che dovrà fornire una serie di informazioni relative alla fornitura degli asset (articoli ricevuti, articoli in ritardo, valore delle richieste in corso, ecc.) suddivisi per Centro di Costo/Centro di Responsabilità.
- Report di Configurazione che dovrà fornire le informazioni relative alla configurazione dell’apparato (versione sistema operativo, nome della risorsa di rete, software installati etc.).
- Report di Garanzia che dovrà fornire informazioni sulla tipologia e le scadenze dei servizi in garanzia relativi ad apparecchiature di proprietà dell’Azienda e/o dei Fornitori.

Oltre a quanto sopra specificato, deve essere possibile visualizzare da parte dell’Azienda almeno:

- l’inventario Hardware e Software;
- il contenuto delle librerie di installazione (contenenti l’inventario del software disponibile);
- la lista degli apparati sui quali possono essere effettuate le installazioni;
- la lista del server sulle quali è installato un dato software;

L’Azienda potrà fruire via Web dell’intero inventario, in modo da poter avere una visione completa e costantemente aggiornata della situazione.

Deve essere possibile costruire liste dinamiche di postazioni sulla quali effettuare le installazioni utilizzando il catalogo dell’inventario hardware-software (ad esempio tutti gli apparati attivi di un dipartimento, con particolari caratteristiche hardware, tutti i server di un Data Center ecc.)

6.4.5 Caratteristiche tecniche del sistema di Asset Management

Il sistema di “*Asset Management*” dovrà essere basato interamente su una architettura “*Web-Based*”.

Incluso nella sua fornitura del sistema di “*Asset Management*” dovrà essere garantito – per tutta la durata del contratto - anche il servizio di “*Hosting Applicativo*” del sistema o – in alternativa – la fornitura completa degli apparati hardware e software di base necessari, nonché i servizi di installazione ed integrazione con il sistema OSTicket utilizzato in Azienda attraverso la intranet dell'Azienda.

L'aggiornamento dei dati di inventario potrà essere svolto anche attraverso strumenti automatici di rilevazione hardware e software (inventory) che terranno costantemente aggiornata la Banca Dati, in base alla quale potranno essere pianificate le sostituzioni delle varie risorse e la loro gestione.

Le Ditte concorrenti dovranno quindi descrivere in sede di Offerta Tecnica le caratteristiche della piattaforma tecnologica che intendono utilizzare per il sistema.

In particolare, dovranno essere specificate:

- le caratteristiche hardware e software della piattaforma, compreso il software di base e d'ambiente (p.es. Web Server, Application Server, RDBMS, etc.);
- se trattasi di una piattaforma tecnologica dedicata all'Azienda o condivisa con altri Clienti, e in tal caso gli strumenti previsti per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati;
- gli strumenti previsti per garantire l'aggiornamento in tempo reale del data base dell'inventario.

Art. 7 Livelli minimi di servizio

Il servizio di supporto tecnico sistemistico dovrà essere erogato nel rispetto dei livelli minimi di seguito descritti su richiesta del personale della S.C. Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni. La classificazione della priorità dell'intervento viene decisa in fase di chiamata, secondo i tre livelli di priorità seguenti:

7.1 Priorità Elevata

Supporto tecnico sistemistico in urgenza derivato da un guasto o malfunzionamento bloccante di un apparato di rete, server, storage, sistema di virtualizzazione, sistemi di Disaster Recovery e Backup, che si attiva tramite richiesta di intervento. La Ditta dovrà intervenire sui componenti hardware e software entro i tempi massimi indicati nella seguente tabella:

TABELLA 3: LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO - PRIORITA' ELEVATA
--

Elemento oggetto dell'intervento	Tipo di sistema	Tempo massimo di presa in carico del problema (ore lavorative)	Tempo massimo di fermo macchina (ore lavorative)
Server fisici e virtuali, storage, unità di memoria di massa: sistema operativo, sistemi di virtualizzazione, sistemi di Disaster Recovery e Backup, hardware unità centrale, monitor tastiera, mouse, cablaggio, gruppo di continuità, configurazione di rete.	Macchina server/storage/virtualizzazione a cui afferiscono uno o più utenti collegata in rete che eroga servizi centralizzati	2 ore il 90% degli interventi 3 ore il 10% degli interventi	4 ore il 90% degli interventi 6 ore il 10% degli interventi
Apparati di rete: installazione, configurazione, cablaggio, gruppo di continuità, linea dati e VOIP.	Router, Switch, Hub, Modem, Firewall, Ponti Radio e Ottici, Apparati Wi-Fi	2 ore il 90% degli interventi 3 ore il 10% degli interventi	4 ore il 90% degli interventi 6 ore il 10% degli interventi

7.2 Priorità Normale

Supporto tecnico sistemistico in urgenza derivato da un guasto o malfunzionamento non bloccante di un apparato di rete, server, storage, sistema di virtualizzazione, sistemi di Disaster Recovery e Backup, che si attiva tramite richiesta di intervento. La Ditta dovrà intervenire sui componenti hardware e software entro i tempi massimi indicati nella seguente tabella:

TABELLA 4: LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO - PRIORITA' MEDIA			
Elemento oggetto dell'intervento	Tipo di attività	Tempo massimo per la predisposizione di un piano operativo di intervento (ore lavorative)	Tempo massimo per il completamento dell'attività (ore lavorative)
Rack Server fisici e virtuali compresi i server, storage, unità di backup, etc. ivi installati	Descritta nell' Art. 6.2.1	8 ore il 90% degli interventi 12 ore il 10% degli interventi	24 ore il 90% degli interventi 48 ore il 10% degli interventi
Rack rete dati e punti rete a parete e soffitto compresi di tutti gli apparati attivi ivi installati	Descritta nell' Art. 6.2.2 e Art. 6.2.3	8 ore il 90% degli interventi 12 ore il 10% degli interventi	24 ore il 90% degli interventi 48 ore il 10% degli interventi

7.3 Priorità Bassa / Pianificata

Supporto tecnico sistemistico pianificato a breve termine per verifica degli apparati attivi di rete, server, storage, unità di memoria, dei due Data Center, in modo da prevenire qualunque situazione critica:

TABELLA 5: LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO - PRIORITA' BASSA / PIANIFICATA		
Elemento oggetto dell'intervento	Tipo di attività	Frequenza minima dei controlli richiesta
Server fisici, sistema di virtualizzazione, storage, unità di backup, memoria di massa, ecc..	Studio e analisi della criticità e rimozione delle cause	una volta alla settimana
Apparati attivi di rete: switch, router, firewall, ponti radio e ottici, apparati Wi-Fi, ecc..	Studio e analisi della criticità e rimozione delle cause	una volta alla settimana

A prescindere dalla classificazione di cui sopra, deve essere possibile modificare il livello di priorità assegnato ad un intervento e tale possibilità è riservata esclusivamente al direttore della S.C. o suo delegato.

Art. 8 Profilo del personale impiegato per l'erogazione del servizio

La Ditta dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, personale adeguato all'erogazione del servizio richiesto avente i seguenti requisiti tecnici e professionali:

- titoli di studio (diploma, laurea, master, specializzazioni post laurea, etc..) possedute da ciascun tecnico dedicato agli interventi on-site adeguati al tipo di prestazione richiesta nel Capitolato. Per ciascuna figura richiesta (tecnico on-site, responsabile commessa, etc.) dovrà essere indicato il nominativo e prodotta sufficiente documentazione comprovante i titoli di studio posseduti da ciascuna figura.
- esperienza lavorativa e competenza adeguate al tipo di prestazione richiesta nel Capitolato. Per ciascuna figura richiesta (tecnico on-site, responsabile commessa, etc.) dovrà essere indicato il nominativo e prodotta sufficiente documentazione comprovante l'esperienza lavorativa e la competenza maturata da ciascuno con indicazione del tipo di esperienza, l'azienda nella quale ha maturato l'esperienza e la durata della stessa che dovrà essere rigorosamente espressa in giorni lavorativi per periodi lavorativi continuativi inferiori al mese, in mesi per periodi lavorativi continuativi superiore al mese, in anni per periodi lavorativi continuativi superiore all'anno.
- certificazioni specifiche nominative di ciascun tecnico on-site dedicato al servizio oggetto del contratto sui seguenti apparati hardware e software: Firewall fascia media e Firewall fascia alta, Switch di classe Enterprise, Router di classe Enterprise, Ponti Ottici e Radio MRV, Server delle marche più presenti in commercio, sistemi operativi Windows Server 2003, 2008, 2012, 2016, 2019, Linux, Unix e successivi, sistemi di virtualizzazione VMWare, Microsoft, altri, server web apache, IIS, altri.

Art. 9 Dotazione tecnica, strumentale e logistica

I tecnici on-site dedicati al progetto, per l'intera durata del contratto, dovranno avere una dotazione tecnica, strumentale e logistica adeguata per sostenere tutte le attività previste nel contratto. Le apparecchiature e quantità minime richieste sono:

- strumentazione e materiale: N. 2 strumenti di misura, N. 2 valigette attrezzi, N. 2 pc portatili, N. 2 apparati per controllo reti Wi-Fi (fluke), N. 2 apparati per controllo cavi rete dati in rame ed in fibra ottica (fluke);
- tools software specifici per l'analisi delle reti, dell'hardware e dei sistemi operativi;
- mezzi tecnici e logistici: n° 2 auto/furgone per lo spostamento nelle diverse sedi aziendali.

Art. 10 Proposte migliorative non esplicitamente previste in capitolato

Le ditte concorrenti potranno offrire delle proposte migliorative non esplicitamente previste nel Capitolato purchè coerenti con l'oggetto della fornitura e che tendano comunque a migliorare una parte e/o l'intero progetto nel suo complesso.

Art. 11 Esclusioni - ulteriori prescrizioni contrattuali

Sono esclusi dai servizi del contratto:

1. Tutte le apparecchiature informatiche assoggettate, per volontà dell'Azienda, a contratti di assistenza tecnica con altre ditte;
2. Interventi dovuti a:
 - Riparazioni eseguite da personale non autorizzato dall'aggiudicatario;
 - Fatti accidentali imprevedibili ed imprevedibili (alluvioni, incendi, terremoti, etc.);
3. Centrali telefoniche;

Tuttavia, l'Azienda si riserva il diritto di richiedere l'intervento della Ditta anche in tali casi, previa valutazione della spesa.

In caso di non riparabilità di una apparecchiatura per cause indipendenti alla volontà della Ditta (non disponibilità dei ricambi, fallimento della ditta costruttrice/distributrice), previo rapporto scritto della ditta aggiudicataria, potrà essere valutata dall'Azienda la possibilità di sostituzione totale dell'apparecchiatura e relativi accessori.

Qualora si accerti che la causa di malfunzionamento di una apparecchiatura sia da imputarsi ad altre apparecchiatura o impianti non compresi nel contratto di manutenzione, la Ditta, tramite proprio personale specializzato, sarà tenuta a fornire, inclusa nel canone d'appalto, la sola consulenza, volta all'individuazione della causa.

Art. 12 Oneri ed obblighi della Ditta

La Ditta è obbligata a consentire durante le riparazioni e in qualsiasi momento, ispezioni e controlli da parte dell'Azienda.

La Ditta si obbliga inoltre a:

- Archiviare schemi e manuali tecnici, forniti dalle ditte costruttrici e di proprietà dell'Azienda relative alle apparecchiature in appalto;
- Eseguire tempestivamente le riparazioni urgenti che saranno richieste dall'Azienda, anche in diffinità dalla scala di priorità di cui sopra;
- Eseguire tutti i lavori sotto la propria direzione e sorveglianza;
- Curare la tenuta, tramite il sistema di Monitoraggio e Controllo, dei lavori sul quale saranno registrati i lavori eseguiti, le richieste dell'Azienda, e quant'altro possa essere utile per poter cronologicamente ricostruire la storia degli interventi tecnici;
- Aggiornare, entro e non oltre **quattro mesi** dall'inizio del rapporto contrattuale, l'inventario informatico delle apparecchiature oggetto del contratto, da tenere poi aggiornato in tempo reale attraverso il sistema di Monitoraggio e Controllo; l'elenco dovrà essere fornito in forma di database e su un supporto digitale;

- Redigere schede informatizzate delle singole apparecchiature, da contrassegnarsi ad esempio a mezzo di etichette con codici a barre.

Qualora fossero rilevati danni o manomissioni di qualunque tipo anche dovuti ad una errata manutenzione imputabili alla Ditta, le spese necessarie al ripristino dell'hardware e di tutti i software applicativi ivi installati, saranno a carico della stessa.

Ogni apparecchio verificato in sede di visita periodica, oppure revisionato o riparato e consegnato all'esercizio dei reparti, deve sempre intendersi, salvo esplicita comunicazione della Ditta all'Azienda, come pienamente rispondente alle norme di legge e a tutti i criteri di buona esecuzione vigenti, per cui l'Azienda resta completamente ed interamente sollevata da ogni responsabilità a riguardo.

Art. 13 Oneri dell'Azienda

L'Azienda si impegna a fornire alla Ditta l'elenco delle ditte fornitrici delle apparecchiature ancora in garanzia, in nolo, in leasing ecc. e tutta la documentazione tecnica eventualmente disponibile relativa alle apparecchiature oggetto del servizio.

L'Azienda si impegna a fornire alla Ditta aggiudicataria un accesso remoto per gli interventi tecnici da remoto.

Art. 14 Verifica periodica e controllo

L'Azienda, si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche, a campione anche senza preavviso, al fine di controllare l'efficienza dei servizi resi, la competenza del personale tecnico della Ditta e la conformità del suo livello di preparazione rispetto all'impegno di progetto-offerta, il corretto funzionamento delle apparecchiature, l'esistenza ed il rilascio della documentazione richiesta.

Tali verifiche e prove potranno essere effettuate anche con personale e strumenti messi a disposizione della Ditta. Si precisa che nonostante l'esito delle verifiche, la Ditta rimane responsabile delle deficienze correlate all'intervento di manutenzione anche se riscontrate successivamente.

Al fine di autorizzare il pagamento dei ratei di canone si verificherà in modo particolare la documentazione prodotta descrittiva delle attività svolte in relazione al contratto e dei relativi tempi di intervento.

Art. 15 Luoghi di espletamento del servizio – identificazione dei tecnici responsabili

Il servizio dovrà essere espletato in tutte le strutture amministrative e sanitarie (Presidi Sanitari, Distretti Sanitari, Dipartimenti, ecc..) presenti nelle sedi delle singole ASSL (Lotto) coinvolte nel progetto. La Ditta Aggiudicataria dovrà, in conformità al progetto di servizio offerto in gara, comunicare i nominativi dei tecnici autorizzati a cui sarà consentito l'accesso alle sedi e ai locali dell'Azienda in accordo con le esigenze dell'Azienda stessa e, ove si tratti di attività

programmabili, secondo le disponibilità e gli orari convenuti con i responsabili del servizio o con il personale in sede.

Art. 16 Coordinatore di progetto e responsabile di progetto

Per l'espletamento del servizio la Ditta Aggiudicataria dovrà altresì nominare, per ciascun Lotto, come figura di coordinatore tecnico un proprio tecnico esperto incaricato del coordinamento responsabili da questa indicati.

La Ditta dovrà comunicare:

- Nome
- Cognome
- Qualifica
- Recapito coordinatore tecnico
- Nominativo del suo sostituto scelto tra i tecnici in servizio e avente pari competenze tecniche.

La figura del coordinatore deve essere affidata a persona competente in possesso di documentata esperienza nella gestione e coordinamento di progetti nel settore dell'informatica e della telematica, che potrà anche essere uno dei tecnici individuati per l'espletamento del servizio.

Ruolo del coordinatore è anche di organizzare e seguire direttamente le fasi risolutive dei problemi e di redigere le relazioni periodiche richieste sull'andamento del servizio, nonché quello di affrontare e risolvere, con i responsabili dell'Azienda, tutte le problematiche eventualmente riscontrate durante l'espletamento delle previste o richieste attività.

Art. 17 Obblighi del personale tecnico del fornitore

La Ditta Aggiudicataria è tenuta ad osservare e far osservare al proprio personale, le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate dall'Azienda, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun tecnico addetto al servizio oggetto del contratto.

In particolare, il personale tecnico è tenuto ad osservare la più rigorosa riservatezza in ordine a qualsiasi notizia di cui esso venga a conoscenza in occasione o a causa dell'attività svolta; è obbligo del personale non divulgare e non sfruttare, a nessun fine diverso da quelli previsti dal presente capitolato, dette notizie. L'Azienda ha comunque facoltà, per motivi oggettivi, di chiedere motivatamente la sostituzione dei dipendenti del fornitore, il quale è tenuto a effettuare la sostituzione nei 20 giorni successivi alla richiesta.

Nei confronti di tutto il personale impiegato a qualsiasi titolo nel servizio la ditta ha l'obbligo di applicare e far applicare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro vigenti nel tempo e nel luogo di espletamento del servizio. Di tale obbligo, valido anche nei confronti di fornitori e subappaltatori della ditta stessa, l'appaltatore risponde in modo esclusivo.

La Ditta appaltatrice riconosce a suo carico tutto gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nelle prestazioni oggetto del contratto sottoscritto, e relativamente alle prestazioni di specie si impegna altresì ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i dipendenti a qualsiasi titolo impiegati nel servizio, in base alle disposizioni legislative e regolamenti vigenti, in materia di lavoro, di igiene, salute e sicurezza e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri e le responsabilità relativi.

Art. 18 Obbligo di riservatezza

La Ditta aggiudicataria assume l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali mantenga riservati i dati e le informazioni conosciute per ragioni di servizio, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.

In particolare la Ditta ed il suo personale dovranno prendere visione ed attuare le condizioni che regolamentano la modalità di protezione e trattamento dei dati da parte dell'Azienda, sottoscrivendo, a titolo di responsabilità, il documento programmatico per l'adozione delle misure minime per la protezione ed il trattamento dei dati personali predisposto dall'Azienda in attuazione della legge 693 (ex legge 675/1996) e Dlgs 196/2003 (Privacy) e GDPR.