

AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATO ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI INTERESSATI ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA E MANUTENZIONE SISTEMISTICA PRESSO I COMUNI ASSOCIATI AL SISTEMA INFORMATIVO ALTA VALTELLINA. ANNO 2020. CIG Z092AAEECA

La Comunità Montana Alta Valtellina intende affidare, per il periodo 01/01/2020 – 31/12/2020 i servizi di assistenza informatica e di supporto nella gestione del sistema informativo comunale indicando una procedura negoziata ai sensi dell'art 36 comma 2 lettera b) del D. Lgs 50/2016.

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 58 del D.Lgs 50/2016, l'intera procedura viene condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzazione di modalità di comunicazione in formato elettronico. La S.A. utilizza 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.ariaspa.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.

LA REGISTRAZIONE A SINTEL

Per poter presentare la manifestazione di interesse e 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 la Comunità Montana Alta Valtellina.

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 b).

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: Comunità Montana Alta Valtellina- Via Roma 1 – 23032 BORMIO (SO)

Punti di contatto: Ufficio Amministrativo: 0342 912316

Posta elettronica: info@cmav.so.it - Posta elettronica certificata: cmav@pec.cmav.so.it

Indirizzo internet: www.cmav.so.it

OGGETTO:

L'infrastruttura prevede cinque sedi remote nei comuni di Bormio, Sondalo, Valdidentro, Valdisotto e Valfurva più la sede centrale della Comunità Montana Alta Valtellina ed è composta da un parco PC di circa 150 unità con OS Windows 7 o superiore con installato il software Dameware Mini Remote Client per l'assistenza remota. Ogni PC è inoltre dotato di Antivirus Kaspersky EndPoint Security for Windows gestito centralmente, il software Microsoft Office Standard o Professional 2010/2013, il software Kerio Outlook Connector off-line per la sincronizzazione di Outlook con il mail server e un lettore smart-card per CRS/CNS/CIE/ firme digitali varie. In ogni sede comunale è collocato un firewall Fortigate 60/D che svolge un ruolo di 2° filtro (il primo filtro è il firewall della Comunità Montana), uno o più switch di rete (anche PoE) configurati con Vlan, Trunk, Link aggregation, un centralino Voip Wildix con integrazione applicativa sui vari PC per ogni account, un telefono Voip Wildix per ogni postazione pc, un sistema server composto da un host fisico con installato

vmware e 1 server virtuale Windows 2012 o superiore con ruolo di child domain controller, dhcp, dns e file server locale. Il parent domain controller, invece, è presente presso la sala centrale e rimane gestito direttamente dalla Comunità Montana. Il backup dei server locali è gestito centralmente tramite Acrons Backup Advanced 12.5 con salvataggio dati su unità esterna locale di rete o usb. Il collegamento tra le sedi è garantito tramite connessioni in fibra ottica (Valfurva, Cnav; Bormio), connessioni wifi punto-punto in banda licenziata (Sondalo, Valdisotto) e in banda libera (Valdidentro), alcune di queste configurate in OSPF e in VPN. Alcuni comuni hanno delle proprie reti wifi per gli amministratori e/o ospiti. Vi sono, inoltre, dei dispositivi di stampa/scansione dislocati nei locali, con gestione di stampa e scansioni secondo prestabiliti requisiti di accesso/inoltro.

Le attività oggetto di affidamento sono di seguito specificate:

- a) Amministrazione, monitoraggio e manutenzione server di dominio presso i Comuni di Bormio, Sondalo, Valdidentro, Valdisotto e Valfurva. - Amministrazione, monitoraggio e manutenzione dal punto di vista hardware e software dei server di dominio periferici, unità di storage locali per backup attraverso attività di installazione configurazione e gestione di server e postazioni client, creazione e gestione di gruppi, utenti e risorse in funzione del servizio di appartenenza, assegnazione dei privilegi di accesso alle risorse e ai dati disponibili all'interno del dominio, gestione DNS, gestione DHCP, Active Directory, logon scripts, creazione e gestione delle cartelle di archiviazione dei dati nonché delle regole di quota management e file screening management, configurazione e controllo degli accessi ad internet, backup e ripristino degli oggetti del dominio, gestione di ogni altra attività occorrente.
- b) Gestione utenti su circa 150 postazioni di lavoro: aggiunta, modifica, rimozione utenti nel dominio, includendo l'aggiunta o rimozione di diritti di lettura/modifica su cartelle specifiche, anche di altri utenti. Al CED di CMAV andrà comunicata la necessità di aggiungere/rimuovere/modificare le caselle di posta in ambiente Kerio Connect fino al momento in cui sarà completata l'integrazione della gestione delle caselle di posta nel dominio Active Directory.
- c) Aggiornamento periodico delle patch di sicurezza dei sistemi operativi in uso sulle postazioni client forniti dalle case produttrici dei software per correggere i difetti dei programmi o dei sistemi operativi utilizzati.
- d) Installazione, configurazione, manutenzione e aggiornamento dei firewall periferici presenti nei comuni, compresa la gestione delle funzionalità di antispam, antivirus client ed agent, intrusion detection, web proxy, filtering, regole Ipsec e quant'altro sia necessario alla sicurezza della rete interna al Comune, nonché la profilazione degli accessi verso l'esterno se e dove richiesta. E' necessario l'interfacciamento con il ced di CMAV per la configurazione e manutenzione delle VPV Ipsec e dei collegamenti di backup e della ridondanza sui collegamenti.
- e) Gestione condivisa con il ced CMAV delle regole Antivirus, delle regole di monitoraggio periferiche attraverso il sw in uso Kaspersky Security Center. Controllo e rimozione di virus, spyware, spam, malware ed il blocco dei tentativi di intrusione sia nell'ambiente server che ambiente client.
- f) Gestione cartelle condivise: creazione, modifica, cancellazione cartelle condivise e applicazione di diritti specifici ad utenti o gruppi di utenti.
- g) Gestione copie di backup attraverso le copie shadow e attraverso il sw attualmente in uso presso i Comuni, oltre alla manutenzione, aggiornamento e controllo del funzionamento software di backup.
- h) Gestione della rete dati interna: installazione, configurazione (se e dove necessario anche in modalità Vlan, trunk, load balancing, VoIP prioritizing), degli accessi e degli aggiornamenti software, controllo e ripristino del funzionamento sia degli apparati attivi (hub, switch, bridge, ponti wireless e router) che dei componenti passivi, fino all'esecuzione di piccoli interventi di cablaggio degli armadi, installazione e configurazione prese di rete, riparazione e/o sostituzione dei componenti attivi e passivi, nonché nell'esecuzione di prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime.

- i) Installazione, configurazione, manutenzione ed aggiornamento dell'ambiente virtuale VmWare nei comuni dove è presente e gestione delle VM presenti.
- j) Manutenzione clients e assistenza Hw e sistemistica atta ad ottenere l'attivazione, la manutenzione ed il ripristino del normale funzionamento dei clients e di tutte le periferiche collegate (tastiere, mouse, lettori smart card, stampanti, scanner, etichettatrici) attraverso, ad esempio, interventi di riconfigurazione e/o reinstallazione dei dispositivi e dei sw di base (drivers, sistema operativo, programmi di office automation, antivirus ed altre utility) e/o interventi di natura Hw che prevedano l'installazione, l'attivazione, la sostituzione e/o la configurazione degli apparati che risultassero difettosi.
Interventi di verifica ed identificazione dei problemi sia sulle apparecchiature hardware che sui software applicativi risolvendo, dove possibile, le anomalie ovvero ponendosi come interfaccia con i fornitori dei beni/servizi seguendo il problema fino alla sua completa risoluzione;
- k) Installazione, rimozione, aggiornamento dei programmi client locali, previa verifica della presenza delle opportune licenze, indicati dagli utenti come necessari all'espletamento delle funzioni dell'ufficio.
- l) Assistenza sistemistica alle aziende e/o soggetti pubblici che forniscono gli applicativi sw specifici ai vari uffici.

SVOLGIMENTO COMPITI E FUNZIONI AMMINISTRATORE DI SISTEMA

L'affidatario del servizio sarà chiamato allo 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 dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione in uso nei comuni;
- 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.

RICHIESTE DI INTERVENTI, LIVELLI DI PRIORITÀ

L'affidatario del servizio dovrà garantire:

- l'impiego di un sistema di web-ticketing, accessibile da tutti gli utenti dei comuni e consultabile anche dal ced di CMAV, con avviso contemporaneo dei tecnici e con un tempo medio di risposta di 4/6 ore;
- la possibilità di apertura diretta, consentita 24 ore su 24, 7 giorni su 7, dei ticket di assistenza oppure, tramite telefonata al servizio di assistenza, negli orari di funzionamento;
- l'assistenza telefonica tra le 8,00 e le 12,30 di tutti i giorni feriali e fra le 14,00 e le 18.00 di tutti i giorni feriali eccetto il sabato;
- per l'intervento Standard la presa in carico entro 12 ore lavorative dalla chiamata;
- per l'intervento Urgente la presa in carico entro 4 ore dalla chiamata.

Per gli interventi urgenti che non richiedano la presenza on site, l'affidatario dovrà comunque garantire un servizio di reperibilità, durante le ore di servizio dei comuni interessati, nei giorni feriali e anche nei giorni festivi in cui si manifestasse la necessità (come ad esempio nel periodo delle elezioni).

Sono da intendersi interventi urgenti quelli inerenti ad anomalie o guasti il cui effetto bloccante interrompa un servizio pubblico, un servizio con scadenze legali/normative, un servizio di connettività o, comunque, un servizio che limita fortemente le attività del Comune interessato.

Le richieste di intervento verranno comunicate direttamente dal personale dei comuni e/o tramite un unico

referente individuato all'interno di ogni Comune e/o tramite il personale dei ced di CMAV, tramite, telefono, e mail e, comunque, tramite l'apertura di un Ticket sul portale che verrà appositamente messo a disposizione degli utenti.

In caso di blocco del funzionamento dei server o degli apparati di rete, al fine di garantire il ripristino dello stato operativo in tempi brevi è richiesto l'intervento anche festivo.

Gli interventi avverranno normalmente on site e, solo qualora sia possibile senza pregiudicare l'efficacia, potranno essere effettuati anche in modalità remota, attraverso una VPN Ipsec da realizzarsi tra la sede della ditta incaricata e la sede dei Comuni.

In ogni caso l'utente destinatario dell'intervento dovrà essere avvisato della connessione in corso. Di ogni intervento effettuato, sia in sede che da remoto che tramite telefono, sarà stilato e periodicamente inviato ai soggetti interessati un resoconto dettagliato (modi e tempi) di tutte le attività prestate.

Tutti gli user-id e le password di accesso all'amministrazione dei server e della rete, dovranno essere comunicati anche al personale Ced di CMAV che dovrà sempre essere messo a conoscenza di ogni modifica o variazione eventualmente apportata al sistema.

Ai sensi del GDPR, ogni tecnico della ditta affidataria a cui saranno affidate le attività sopra elencate, nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso, si impegna, pena la risoluzione del contratto, a non divulgare, anche successivamente alla scadenza dell'impegno contrattuale, notizie e fatti relativi all'attività dall'Amministrazione di cui sia venuto a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni di cui trattasi, ed a non eseguire se non autorizzato, copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere degli atti di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell'incarico affidatogli.

IMPORTO: L'importo a base di gara ammonta a € 37.000,00 al netto di ogni imposta e/o onere fiscale ed è riferito all'espletamento del servizio per 12 mesi decorrenti dal 1° gennaio 2020.

Il pagamento dei corrispettivi per lo svolgimento del servizio sarà effettuato in rate mensili posticipate, previa presentazione di regolare fattura.

I costi per la sicurezza sono valutati in € 0,00 in quanto non sono previsti rischi interferenziali di cui all'art. 26, co. 3, del D.Lgs. 81/2008.

DURATA: La durata dell'affidamento è fissata in mesi 12 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 tre. 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

Tenuto conto che la sicurezza e l'efficienza del sistema informativo è condizione essenziale ed imprescindibile per la gestione delle attività degli enti associati e che occorre attribuire prioritaria importanza all'affidamento dei servizi di cui trattasi a fornitori i cui livelli di professionalità siano garantiti e certificati, il servizio richiesto dovrà essere effettuato in conformità delle norme di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e per questo la Ditta affidataria dovrà essere titolare del relativo certificato, il quale dovrà essere prodotto congiuntamente all'offerta.

E' inoltre richiesto il possesso delle seguenti certificazioni, direttamente attinenti ai servizi da svolgere ed alle apparecchiature ed alle strumentazioni da gestire:

- Fortigate NSE NSP Certified
- Kaspersky Registered Partner
- Wildix Gold Partner
- Wildix FEA e TechExperience
- G Suite Partner
- VmWare Partner Certified VSP VTSP
- Microsoft Partner
- Adobe Certified Partner

Tutti i dati relativi alle postazioni, agli utenti, alle configurazioni, ecc. devono essere ospitati su piattaforme certificate:

ISO 9001

ISO 14001

ISO 27001

ISO 27017

ISO 27018

ISO 22301

Qualificazione AGID per i servizi IAAS

Rispetto regolamento europeo privacy GDPR

La ditta deve inoltre dimostrare di avere a disposizione il software Dameware Mini Remote Control per i collegamenti di teleassistenza in VPN.

E' essenziale che la ditta abbia svolto negli ultimi 3 anni, con buon esito, servizi analoghi a quelli relativi alla presente procedura almeno in 5 diversi Comuni. 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

Potranno partecipare alla procedura gli operatori economici, i raggruppamenti di operatori economici e le associazioni temporanee di cui agli art. 45, 47 e 48 D.Lgs. 50/2016.

Sarà fatto divieto ai concorrenti di partecipare in più di un raggruppamento, consorzio, ovvero di partecipare anche in forma individuale qualora partecipino in raggruppamento, consorzio o coassicurazione, ai sensi degli artt. 45 e 48 del D.Lgs. 50/2016.

Sarà fatto divieto altresì di partecipare ai concorrenti che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 codice civile od in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale ai sensi dell'art. 80, c. 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

Gli operatori economici interessati, in possesso dei requisiti sopra individuati e regolarmente **iscritti a Sintel per la Comunità Montana Alta Valtellina**, 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, firmata digitalmente ed inviata esclusivamente mediante piattaforma telematica Sintel di Arca Lombardia, **entro il termine perentorio delle ore 12:00 del 06/12/2019**.

Ai fini dell'invito alla procedura negoziata non verranno tenute in considerazione le candidature pervenute prima della pubblicazione del presente avviso pubblico e le richieste non pervenute tramite piattaforma telematica.

ATTENZIONE! PRECISAZIONE IMPORTANTE INERENTE LA PROCEDURA TELEMATICA:

Nel presentare la candidatura secondo la procedura telematica SINTEL, il Sistema prevede un campo obbligatorio "offerta economica". Non essendo tuttavia richiesto, in questa fase preliminare di candidatura,

esprimere alcun valore economico, si precisa che l'operatore economico **non dovrà indicare, a pena di esclusione, alcuna offerta, ma dovrà inserire esclusivamente il valore 0,1 (zerovirgolauno)** in tale campo esclusivamente per consentire al Sistema la conclusione del processo.

FASE SUCCESSIVA

Alla successiva procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett b) del D. Lgs. 50/2016 saranno invitati tutti coloro che, in possesso dei requisiti richiesti, avranno fatto domanda di partecipazione alla procedura in oggetto.

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio del minor prezzo, essendo richiesti per la partecipazione alla procedura requisiti professionali tali da garantire il necessario elevato standard di qualità e sicurezza dei servizi da rendere all'Ente. Inoltre il valore stimato dell'appalto è non solo inferiore alla soglia economica per la quale il combinato disposto degli artt.35 e 95 del D.Lgs.50/2016 ammette l'applicazione di tale criterio, ma altresì compreso nei limiti di cui all'art.36, comma 2, lett.a) per l'affidamento diretto.

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: Ai sensi dell'art. 31 c. 2 del D.Lgs. n. 50/2016 il RUP del presente procedimento è il sig. Silvio Baroni (recapiti: 0342 912316 – silvio.baroni@cmav.so.it)

PUBBLICAZIONE AVVISO: Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale della Comunità Montana Alta Valtellina all'indirizzo www.cmav.so.it nella Home page 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 la Comunità Montana Alta Valtellina, contattabile ai seguenti riferimenti:
Telefono: 0342 912311 Indirizzo PEC: cmav@pec.cmav.so.it

Il Responsabile della protezione dati (RPD / DPO) è stato individuato nella società Hal-ley Lombardia SRL.

Dati di contatto: e-mail: gdp@halleylombardia.it - PEC: gdp@halleypec.it.

Il trattamento dei dati personali raccolti sarà effettuato per le 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:

- saranno trattati da personale dell'ente appositamente autorizzato e/o da ditte e professionisti esterni individuati Responsabili del trattamento dall'ente stesso in modalità cartacea e digitale;
- saranno conservati per il tempo necessario allo svolgimento del procedimento in oggetto e nel rispetto degli obblighi di legge correlati;
- saranno 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

Sarà 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.

Bormio, 20/11/2019

IL RESPONSABILE SERVIZIO AMMINISTRATIVO: Silvio Baroni

(Il presente documento è sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005)