

CAPITOLATO TECNICO

1002500212 - “Servizio di gestione della postazione di lavoro
– EUC 2026”

1 Indice

CAPITOLATO TECNICO	1
2 Premessa	5
2.1 Glossario.....	5
3 Contesto	6
4 Oggetto del Capitolato	7
4.1 Hardware in Trade-in	7
4.2 Fornitura e manutenzione HW in leasing	8
4.2.1 Tipologia	8
4.2.2 Piano logistico di distribuzione PDL.....	8
4.2.3 Piani di gestione della PDL.....	8
4.2.4 Servizio di manutenzione della postazione di lavoro (Pdl)/Tablet	9
4.2.5 Danno o furto della postazione di lavoro (Pdl)/Tablet	9
4.2.6 Interventi di manutenzione	9
4.2.7 Sostituzioni	10
4.2.8 Tipologie di sostituzione	10
4.2.9 Verbale di installazione.....	13
4.2.10 Conclusione dell'installazione e cancellazione dei dati	13
4.2.11 Caratteristiche apparecchiature.....	14
4.2.12 Consegna	15
4.2.13 Attività di post-installazione.....	16
4.2.14 Monitoraggio volume asset in gestione	16
4.3 Servizio di fornitura e gestione dell'endpoint management (EPM)	16
4.3.1 Tool di EPM.....	17
4.3.2 Migrazione dati dal tool di EPM esistente su quello nuovo	17
4.3.3 Gestione dell'infrastruttura e dell'applicazione di EPM.....	20
4.3.4 Formazione	22
4.3.5 Preparazione e installazione dei pacchetti Software	22
4.3.6 Interventi straordinari extra EPM.....	23
4.4 Gestione Testlabor	23
4.5 Gestione delle richieste di supporto	24
4.5.1 Procedura di segnalazione "incidents" e "service request"	26
4.5.2 Modalità di servizio	27
4.5.3 Modalità di contatto.....	28
4.5.4 Formazione utilizzo sistema di ticketing.....	28

4.5.5	Reportistica.....	28
4.6	Figure professionali.....	29
4.6.1	Caratteristiche	29
4.6.2	Presenza personale.....	31
4.6.3	Valutazione risorse	31
4.6.4	Richiesta di sostituzione da parte di IAA	31
4.6.5	Richiesta di sostituzione da parte dell'Aggiudicatario.....	32
4.7	Piano di esecuzione dei servizi (PES).....	32
5	Accessibilità	33
6	Durata del contratto.....	33
7	Importo a base di gara	33
8	Esecuzione della fornitura/del servizio	39
8.1	Modalità di esecuzione della fornitura/del servizio	39
8.2	Livelli di servizio/SLA.....	40
9	Pianificazione delle attività e pacchetti di lavoro.....	43
10	Verifiche di conformità della fornitura del servizio.....	43
11	Condizioni di fatturazione e pagamento.....	43
12	Penali.....	43
13	Varianti	44
14	Divieto di cessione del contratto e subappalto.....	44
15	Risoluzione e recesso	45
16	Rispetto delle norme di assicurazione sociale e sicurezza sul lavoro	46
17	Garanzie.....	47
18	Messa a disposizione e utilizzo di apparecchiature	47
19	Revisione prezzi.....	48
20	Obblighi dell'Operatore economico aggiudicatario	48
21	Misure di gestione ambientale.....	48
22	Obblighi di riservatezza	49
23	Rispetto del codice etico e del Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001	49
24	Sicurezza dati.....	50
24.1	Regole generali	50
24.2	Misure specifiche e requisiti di sicurezza.....	51
25	Verifica di conformità.....	56
26	Certificato di regolare esecuzione.....	57
27	Proprietà, qualità e sicurezza del SW sviluppato e dei prodotti in genere	57

27.1	Proprietà e riuso	57
27.2	Qualità.....	58
27.3	Sicurezza.....	58
28	Brevetti industriali e diritti d'autore	59
29	Accesso agli atti, accesso civico e trasparenza.....	59
30	Foro competente.....	59
31	Disposizioni in tema di Trattamento dei dati personali (art. 28 del General Data Protection Regulation (GDPR) 2016/679)	59
32	Disposizioni in tema di misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.....	62

2 Premessa

Il presente documento ha lo scopo di disciplinare, a livello di bozza, gli aspetti tecnici dell'affidamento relativo alla fornitura di servizi nell'ambito della fornitura e manutenzione di Postazione di lavoro (Pdl) come per il servizio di acquisto e gestione di un nuovo tool di endpoint management (EPM) per la Pubblica Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano. Il capitolato tecnico articola quindi le caratteristiche tecniche e funzionali dei servizi di cui gli Operatori Economici dovranno tenere conto nella formulazione dell'offerta.

Si sottolinea che il documento è provvisorio e non determina per IAA nessun obbligo verso gli operatori partecipanti alla consultazione di mercato.

2.1 Glossario

Terminologia	Descrizione
IAA, Committente	Informatica Alto Adige S.p.a.
PAB, Amministrazione	Provincia Autonoma di Bolzano
Fornitore, Aggiudicatario, Impresa	Impresa Fornitrice aggiudicataria dell'Appalto.
Postazione di lavoro (Pdl)	Parte relativa al videoterminale di un utente composta da: Desktop PC, notebook con docking station, workstations, thinclient, uno o più monitor, tastiera e mouse (anche ergonomiche) e cavi di interconnessione. Non esiste una composizione standard.
Unità centrale (UC)	L'unità centrale è il blocco hardware del computer che comprende la maggior parte delle principali componenti logico-funzionali del computer (processore, memorie, ecc.). Nel caso di un notebook o di dispositivi "all in one", l'unità centrale è intesa come l'intero dispositivo.
HW/SW	Hardware/Software
HDD/SSD	Disco rigido/Unità a stato solido
DEC, Direttore Esecutivo del Contratto	Per IAA, è il Direttore dell'esecuzione del contratto e costituisce l'interfaccia nei confronti dell'Aggiudicatario; gestisce le comunicazioni e rappresenta il Committente in tutti gli aspetti dei servizi erogati.
Apparecchiatura/e, macchina/e	HW della Pdl per la quale è prevista la manutenzione.
CMDB	Configuration Management Database: database per l'archiviazione di informazioni sugli asset hardware, fonte del sistema di ticketing.
Data di installazione	Data di verifica con esito positivo dell'apparecchiatura, documentato nel verbale di installazione.
Giorni lavorativi	Tutti i giorni esclusi sabato pomeriggio, domenica e festività nazionali e locali.
Ore lavorative	Le ore comprese negli intervalli dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 di tutti i "giorni lavorativi".
SLA, Service Level Agreement	Livello di servizio concordato.

Incident	L'interruzione o la riduzione di qualità del servizio non programmati: può avere due livelli di gravità: "guasto bloccante" e "guasto non bloccante".
Guasto bloccante di un incident	L'utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
Guasto non bloccante di un incident	L'utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal cliente.
Ticket	L'insieme di registrazioni che vanno dalla chiamata al Call Center da parte dell'utente (= apertura del ticket), relativa ad un "incident", cioè guasto o richiesta di assistenza, fino alla chiusura (= chiusura del ticket) in seguito alla soluzione.
Ticketing system o trouble ticketing system	Tool informatico per la gestione dei ticket della fonte dati CMDB. Attualmente viene utilizzato il prodotto Ky2help v4.
Single Point of Contact (SPoC), Call center, Supporto di primo livello	Unico punto di contatto a disposizione degli utenti per la segnalazione di problemi.
EPM, Endpoint Management	Gestione del sistema di distribuzione software.
Active Directory (AD)	Sistema server centralizzato su un'infrastruttura Windows Server che definisce la modalità, policy e diritti d'utenza.

Tabella 1 – Glossario

3 Contesto

Il parco macchine oggetto del presente capitolato viene oggi gestito a livello HW e SW attraverso un contratto che prevede il servizio di manutenzione della postazione di lavoro di proprietà PAB come IAA e la distribuzione della software (EPM), coordinati da IAA.

Le postazioni di lavoro si trovano all'interno di edifici pubblici (uffici amministrativi, stazioni forestali, comprensori sanitari, scuole, ecc.) situati nella PAB ad eccezione di un ufficio dislocato presso la sede di Roma.

La loro distribuzione sul territorio provinciale è la seguente:

- circa 70% Bolzano;
- restante distribuito sul territorio provinciale.

L'ufficio di Roma rientra, da un punto di vista tecnico-informatico, nella rete intranet della Pubblica Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano nel dominio Prov BZ. Utilizza l'Active Directory Centrale, i pacchetti software e la distribuzione software standard, Pdl standard definite, i servizi Internet generali e i meccanismi di sicurezza dell'Amministrazione Provinciale, ecc. Si prevede pertanto di coprire l'ufficio di Roma nel quadro del presente appalto. Per questo specifico caso, gli operatori economici dovranno dettagliare, all'interno dell'offerta presentata, le modalità con cui si intende gestire questa sede dislocata.

Per la parte di distribuzione SW, l'attuale sistema di EPM è composto da una componente applicativa basta attualmente su Istanti DSM e da una componente infrastrutturale di circa 20 server periferici di management points. I pacchetti vengono predisposti all'interno del tool di EPM e

distribuiti sui management point che fungono da punto di contatto per l'installazione da remoto dei pacchetti sui client del parco macchine oggetto del servizio. Eventuali installazioni non possibili da remoto vengono eseguite localmente nel Testlabor.

I pacchetti presi inizialmente in carico saranno circa 250 e si stima un incremento annuale che varia tra le 10 e le 50 unità. I pacchetti che annualmente, indipendentemente se nuovi o già installati, devono essere preparati per una nuova distribuzione sui client oggetto della gara sono tra i 60-80.

All'interno di questo contesto, IAA intende affidare i servizi esternamente.

4 Oggetto del Capitolato

L'oggetto del presente Capitolato consta nella richiesta dei seguenti servizi.

SERVIZI BASE

- Hardware Trade-In
- Fornitura e manutenzione HW in leasing di:
 1. Postazione di Lavoro IT
 2. Tablet
- Gestione e fornitura di un Endpoint Management (EPM)
- Testlabor

SERVIZI OPZIONALI:

Fornitura aggiuntiva: visto il continuo cambio di personale di PAB necessitiamo di opzioni flessibili per ordinare annualmente quantitativi aggiuntivi per ogni singola categoria di postazione di lavoro IT. I numeri delle opzioni da prevedere per singola tipologia di PDL si trovano nell'allegato "A-configurazione HW PDL".

Al fine di consentire all'Aggiudicatario un agevole avvio e presa in carico dei servizi richiesti, per un periodo di 30 gg dalla data del verbale di avvio esecuzione, IAA metterà a disposizione alcuni collaboratori per "formare" il personale dell'Aggiudicatario sul parco macchine da gestire, sui tool di amministrazione e sulle procedure da seguire. Il piano di formazione, valido per tutti e 3 i servizi, verrà concordato da IAA con l'Aggiudicatario a fronte dell'avvio dell'esecuzione. Allo scadere dei 30 gg l'Aggiudicatario dovrà essere autonomo e agire a pieno regime.

Di seguito vengo descritte nel dettaglio le caratteristiche che i servizi richiesti dovranno soddisfare.

4.1 Hardware in Trade-in

L'operatore economico aggiudicatario dovrà acquistare il materiale IT attualmente in uso presso PAB e IAA (il dettaglio del materiale verrà fornito in fase di gara). Il materiale acquistato dovrà essere quotato per classe di dispositivo come valore da scontare in fase di determinazione del prezzo finale per la fornitura delle nuove PDL.

4.2 Fornitura e manutenzione HW in leasing

4.2.1 Tipologia

L'operatore economico aggiudicatario dovrà fornire in forma di locazione il seguente materiale:

1. nuovo HW a copertura di circa 8.000 postazioni, derivanti dal trade-in, più circa 500 postazioni di lavoro IT aggiuntive; le specifiche dell'HW sono presenti nell'allegato "A-configurazione HW PDL PAB".
2. Tablet con sistema operativo Android di ultima generazione, schermo minimo di 10" (pollici) e dovranno essere dotati di una SIM per la connessione Internet. I numeri di tablet da fornire sono evidenziati nell'allegato "A-configurazione HW PDL"

Si specifica che il materiale delle vecchie postazioni di lavoro IT deve essere ritirato completamente e sostituito con materiale nuovo.

4.2.2 Piano logistico di distribuzione PDL

Si richiede un piano di distribuzione delle PDL che deve tener conto di questi aspetti chiave:

- Inizio distribuzione nuove PDL gennaio 2026 a partire da Bolzano.
- Tempo massimo per la distribuzione di tutte le postazioni dicembre 2026.
- Ogni PDL deve arrivare a destinazione con installato il golden image (OS e sw standard) e il software applicativo della unità organizzativa a cui appartiene il collaboratore che utilizzerà la nuova PDL.
- Per una sostituzione della postazione di lavoro IT prevediamo un tempo di 40 minuti (20 minuti per staccare e accatastare il materiale vecchio, 20 minuti per collegare il materiale nuovo). Il piano logistico di distribuzione dovrebbe tener conto di questi tempi nel calcolare la durata dell'intervento per edificio e/o piano.
- Cavetteria: nel collegare la nuova postazione IT vanno utilizzati esclusivamente cavi NUOVI (collegamento elettrico e video) tranne il cavo di rete che può essere riciclato dalla vecchia postazione di lavoro. I 2 monitor della nuova postazione di lavoro vanno collegati con la stessa tipologia di cavo (HDMI) e il cavo video utilizzato deve supportare la massima risoluzione grafica del monitor e del computer.

4.2.3 Piani di gestione della PDL

Dopo la fornitura della postazione IT a destinazione dev'essere garantito una continua gestione del cambiamento per l'intera durata del servizio. Va elaborato un piano di gestione che tiene conto di quanto segue:

- a) Gestione della domanda per una nuova postazione IT (configurazione e logistica)
- b) Gestione della domanda per il trasferimento di una postazione IT esistente (pulizia, ri-configurazione e logistica) ad eccezione di trasferimenti massivi (trasloco di interi ufficio/sedi).
- c) Per il trasferimento di postazione IT ritirate e/o la fornitura ad altra destinazione può essere utilizzato il magazzino messo a disposizione da PAB.
- d) Ogni trasferimento di postazione IT dev'essere segnalato all'asset manager di PAB per tener aggiornato costantemente l'asset database CMDB di PAB.
- e) Assicurazione per furto/smarrimento e danni accidentali della postazione IT.
- f) Sostituzione della postazione IT o dei singoli componenti se il regolare funzionamento non è più garantito (esempio: la durata della batteria è inferiore ad un'ora). La postazione IT dev'essere sostituita con una equivalente o migliore che offra le stesse prestazioni.
- g) Monitoraggio della genuinità dell'intero parco hardware delle postazioni IT in uso.

4.2.4 Servizio di manutenzione della postazione di lavoro (Pdl)/Tablet

Nell'ambito del contesto illustrato nel paragrafo 3, IAA richiede un servizio di manutenzione delle postazioni di lavoro/tablet.

Compito dell'Aggiudicatario sarà quello di mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature in leasing, oggetto del contratto provvedendo a fornire, per ciascuna di esse, l'assistenza tecnica, attuando ogni attività necessaria per la risoluzione di malfunzionamenti o guasti per tutto il periodo della durata del contratto. Si precisa che tutte le parti di ricambio, batterie dei notebook comprese, necessarie per l'adempimento dei servizi contrattualizzati, dovranno essere fornite dall'Aggiudicatario. Inoltre, tutti i cavi collegati alla base della PDL (device che comprende CPU & GPU) fanno parte della manutenzione richiesta.

Per lo stoccaggio del materiale oggetto del servizio, IAA non metterà a disposizione dell'Aggiudicatario alcuno spazio da adibire a magazzino.

Nei seguenti sottoparagrafi vengono illustrate nel dettaglio le caratteristiche del servizio richiesto.

4.2.5 Danno o furto della postazione di lavoro (Pdl)/Tablet

Il servizio deve prevedere una copertura in caso di furto o danneggiamento delle apparecchiature. Nel caso in cui si verifichi l'evento il materiale rubato o danneggiato dovrà essere sostituito, senza oneri aggiuntivi per IAA, con un prodotto di caratteristiche pari o superiori.

4.2.6 Interventi di manutenzione

Il servizio di manutenzione riguarda le postazioni di lavoro intese come da definizione riportata nel glossario.

1. *Manutenzione HW*

Dopo la segnalazione del guasto, l'addetto alla manutenzione si dovrà recare presso il luogo d'intervento indicato nella richiesta formalizzata da IAA. Durante la presenza all'interno delle strutture del richiedente, i manutentori dovranno esporre in modo ben visibile un cartellino di riconoscimento riportante il nome, cognome e la ditta di appartenenza.

L'addetto verificherà se il guasto possa essere risolto in loco e in caso affermativo provvederà a eseguire l'intervento. Nel caso questo non fosse possibile tutta o parte della Pdl dovrà essere ritirata e, nel corso dello stesso intervento, sostituita con un'alternativa "definitiva", nel caso in cui la Pdl guasta non fosse riparabile, piuttosto che con un'alternativa "provvisoria" per il tempo strettamente necessario alla sistemazione della Pdl guasta. Le Pdl sostitutive, sia "definitive" che "provvisorie", dovranno possedere caratteristiche pari o superiori a quelle precedentemente installate. La sostituzione di Pdl con caratteristiche tecniche inferiore a quelle indicate dovrà avvenire con Pdl che, diversamente dalle precedenti, soddisfano questi requisiti minimi.

La valutazione se ricorrere alla riparazione o alla sostituzione è a carico dell'Aggiudicatario che dovrà garantire all'utilizzatore finale, nei termini delle SLA richieste, di poter operare con continuità e allo stesso livello qualitativo e produttivo esistente prima del guasto con una Pdl completamente funzionante.

La richiesta d'intervento si ritiene risolta solo se l'utente è in condizione di lavorare con una Pdl completamente funzionante.

Se l'addetto alla manutenzione dovrà gestire la richiesta di intervento interfacciandosi con il produttore dell'hardware in oggetto. La richiesta d'intervento in garanzia e l'andamento delle attività svolte dal produttore dovranno essere documentate all'interno del ticket attraverso l'uso dei commenti e nel frattempo all'utente deve essere fornita una postazione sostitutiva.

Dopo ogni attività il tecnico dovrà lasciare il posto di lavoro dell'utente in ordine ed eventuali materiali di lavoro/imballaggio dovranno essere subito asportati.

Si precisa che tutte le attività di manutenzione svolte dovranno essere eseguite con attrezzi conformi al fine di evitare danneggiamenti alle Pdl. Tutta l'attrezzatura e mezzi di trasporto fino al piano, necessari allo svolgimento del servizio sarà a carico dell'Aggiudicatario.

4.2.7 Sostituzioni

Gli interventi di manutenzioni potranno richiedere la sostituzione di intere Pdl o di una parte di esse.

In generale per interventi che riguardano la reinstallazione di software che richiedono particolari configurazioni, il manutentore dovrà contattare i referenti dei reparti tecnici di IAA e seguire le loro istruzioni per garantire l'associazione corretta nei vari sistemi di gestione.

Le sostituzioni possono essere divise in 3 macrogruppi in base alla procedura da adottare per l'esecuzione dell'intervento.

4.2.8 Tipologie di sostituzione

1. *Sostituzione di interfacce utente di input/output (monitor, mouse, tastiere) o cavi di interconnessione*

Il manutentore dovrà semplicemente collegare e rendere operative le componenti da sostituire assicurandosi che, alla chiusura dell'attività, l'intera Pdl sulla quale si è eseguito l'intervento sia funzionante.

2. *Sostituzione di componenti hardware che compongono l'unità centrale (disco fisso / SSD, scheda madre o scheda di rete, ecc.) o sostituzione dell'intera unità centrale*

Per componenti diverse dalla memoria di massa, il tecnico dovrà eseguire la sostituzione dell'hardware installando, se necessario, i relativi driver.

Gli HDD/SSD necessiteranno per contro di un'attività più articolata divisa in 2 differenti procedure dipendenti dalla possibilità o meno di accedere ai dati della memoria guasta.

Nel caso in cui i dischi non siano accessibili, si procederà all'immediata sostituzione eseguendo successivamente le seguenti attività:

- reinstallazione della Pdl secondo le modalità indicate da IAA;
- installazione e configurazione delle periferiche collegate alla Pdl;
- installazione software ed inserimento nello static group nel tool di EPM;
- verifica funzionamento software principali con l'utente (Outlook, IE, Mozilla, software di utilizzo quotidiano dell'utente);
- eseguire il prestaging (installazione del sistema operativo e di tutti i driver, pacchetti di base).

Per dischi guasti, ma che consentono ugualmente l'accesso ai dati, l'attività di sostituzione sarà simile alla precedente, ma con una serie di attività aggiuntive legate al salvataggio e ripristino dei dati esistenti come di seguito elencato:

- copia dati c:\pictures (o partizione dati);
- copia file PST;
- copia file auto completamento indirizzi di posta elettronica;
- copia dei preferiti dal browser definito come standard da IAA per l'esecuzione degli interventi;
- copia immagine background;
- copia del desktop (se non reindirizzato);
- annotarsi la risoluzione schermo, fonts e DPI.
- reinstallazione della Pdl secondo le modalità indicate da IAA.
- ripristino dati salvati e impostazioni.
- installazione e configurazione delle periferiche collegate alla Pdl.
- installazione software ed inserimento nello static group nel tool di EPM.
- verifica funzionamento software principali con l'utente (Outlook, IE, Mozilla, software di utilizzo quotidiano dell'utente).
- eseguire il prestaging (installazione del sistema operativo e di tutti i driver, pacchetti di base).

Gli HDD/SSD ritirati dovranno essere cancellati con la procedura descritta. IAA si riserva la possibilità di richiedere estratti dei lavori eseguiti che dovranno essere tutti documentati con un ticket che riporta le attività svolte.

Le componenti sostituite dovranno essere originali, identiche o di pari o migliori caratteristiche tecniche e qualitative a quelle installate. Le attività dovranno essere svolte nei tempi riportati all'interno delle SLA.

3. *Sostituzione di Pdl funzionanti*

L'intervento di sostituzione di Pdl funzionanti, dovrà essere concordato dall'Aggiudicatario con IAA la quale fornirà il piano di lavoro. L'Aggiudicatario è tenuto a dare avviso dell'inizio dell'attività alla persona di contatto interno dell'ufficio di competenza ed al consegnatario del palazzo luogo dell'intervento, con un preavviso di almeno 5 gg lavorativi.

L'Aggiudicatario non potrà utilizzare spazi comuni per il deposito di apparecchiature o imballaggi.

Sul posto di lavoro dell'utente dovranno essere collegati entrambi le UC (vecchia e nuova) all'HUB/Switch e multipresa di corrente, dei quali dovrà essere dotato il tecnico dell'Aggiudicatario. È garantita la presenza di una sola presa di rete e di corrente per ogni posto di lavoro.

La migrazione dei dati e delle impostazioni utente dalla vecchia UC alla nuova UC è obbligatoria e dovrà essere eseguita utilizzando uno script fornito da IAA. In generale la durata della migrazione dei dati è stimata mediamente in circa 30-45 minuti. Tale attività sarà automatizzata, senza la necessità della presenza continua del tecnico. Questo script creerà un file log.

Il tecnico effettuerà la verifica della copia dei dati sulla base della check list fornita da IAA. Potranno essere necessarie operazioni di copia “manuale” di dati e impostazioni.

Conclusa la migrazione dei dati, il tecnico dovrà posizionare la nuova UC e monitor al posto della vecchia o nel posto indicato dal referente di IAA. Sono da collegare alla nuova UC i nuovi mouse e tastiera.

Dovranno essere connesse tutte le periferiche presenti sul posto di lavoro, che erano collegate alla vecchia Pdl. Eventuali device collegati alle porte USB dell'UC dovranno essere connessi alle porte posteriori.

Nei rari casi cui si dovessero trovare ancora stampanti collegate alla porta parallela e prive di porta USB, il collegamento dovrà essere effettuato tramite scheda PCI/parallela da installare sulla UC. La scheda PCI/parallela sarà fornita da IAA.

Tutti i cavi collegati al PC e al monitor dovranno essere raggruppati in maniera ordinata e legati con fascette Velcro riutilizzabili da fornire a carico dell'Aggiudicatario qualora ne siano sprovviste; ad oggi circa il 30% degli apparecchi è già dotato di fascette. Ove presenti dovranno essere utilizzati gli appositi passacavi delle scrivanie e se necessario utilizzate le canalette a pavimento presenti. In ogni caso i cavi non devono recare intralcio agli utenti ed agli addetti alla pulizia.

Per le periferiche ricollegate dovrà essere verificato il corretto funzionamento e, se necessario, installati i corrispondenti driver. IAA fornirà inoltre un elenco di stampanti e scanner compatibili con il sistema operativo definito nel servizio di EPM e saranno messi a disposizione in un repository i relativi driver. Gli apparecchi trovati sul posto e non presenti nell'elenco dei driver dovranno essere collegati alla UC e ne dovrà essere verificato il funzionamento. Nel caso di non funzionamento dovranno essere cercati sul sito del produttore i driver adatti e condivisi nel succitato repository, secondo disposizioni di IAA.

Eventuali stampanti locali saranno da condividere con il nome PRINT01. L'installazione della stampante dovrà essere comunicata al supporto tecnico (Technical Support) di IAA per il livello di condivisione in AD.

Sarà da verificare l'impostazione della risoluzione del monitor in base alle richieste dell'utente.

Il tecnico dovrà verificare assieme all'utente e/o la persona di contatto il corretto funzionamento della Pdl, la presenza dei dati dell'utente, dei software standard installati e degli apparecchi esterni collegati alla Pdl.

L'intera operazione di sostituzione di ogni Pdl dovrà essere svolta continuativamente nel corso della giornata lavorativa e non protrarsi oltre le 4 ore lavorative.

I tecnici dovranno eseguire solo le attività pianificate. Eventuali altre richieste avanzate degli utenti legate alla sostituzione stessa verranno indirizzate alla persona di contatto.

Le componenti nuove di una Pdl che vanno a sostituire una componente guasta (es: monitor, docking station, ecc.) dovranno essere installate con i cavi nuovi in dotazione. Nel caso in cui la fornitura della nuova componente non preveda la dotazione dei cavi, i vecchi cavi di interconnessione dovranno essere comunque sostituiti con cavi nuovi.

Ogni componente della Pdl soggetta ad inventario all'interno del CMDB dovrà essere etichettata con i numeri Asset forniti da IAA. La posizione dove applicare l'etichetta dovrà essere concordata con l'Asset manager di IAA.

In caso di sostituzione di una componente, il manutentore dovrà comunicare al gruppo di gestione dell'Asset Management di IAA, entro lo stesso giorno di chiusura dell'intervento e all'interno del ticket, il numero Asset della vecchia e della nuova unità e il numero di serie della nuova unità.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo i dati da comunicare saranno: Asset del vecchio PC, numero Asset del nuovo PC, MAC-Address del nuovo PC, numero di serie del nuovo PC e monitor, numero Asset del vecchio monitor, numero Asset del nuovo monitor.

Modalità e informazioni da tracciare verrà concordate nel dettaglio con IAA durante il periodo iniziale di formazione del personale dell'Aggiudicatario.

4.2.9 Verbale di installazione

Al termine del positivo completamento della procedura di sostituzione e installazione di ogni postazione di lavoro verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di installazione".

- In tale verbale dovranno essere indicati:
 - n. ticket della attività; ○ n. ufficio;
 - marca e modello dei nuovi e vecchi UC e monitor; ○ il numero di serie ed il numero Asset dei nuovi e dei vecchi UC e monitor; ○ il numero di inventario patrimoniale della vecchia UC e, ove presente, del monitor;
 - la data dell'avvenuta installazione; ○ eventuali problemi non risolti; ○ eventuali osservazioni.
- Sul verbale dovrà essere attaccata l'etichetta dell'inventario patrimoniale, aggiuntiva rispetto a quella relativa all'Asset, presente sulle apparecchiature da sostituire (UC e monitor). Nel caso in cui l'etichetta patrimoniale non fosse presente, il verbale andrà compilato annotando "etichetta non presente".
- Il verbale dovrà essere firmato dalla persona di contatto o dal direttore d'ufficio in sua assenza.

Il modello del verbale di installazione sarà concordato tra IAA e l'Aggiudicatario prima dell'inizio del servizio.

Gli originali firmati dei verbali di installazione dovranno essere raccolti per n. ufficio e consegnati settimanalmente al responsabile indicato da IAA.

4.2.10 Conclusione dell'installazione e cancellazione dei dati

Le UC, le intere Pdl o i singoli HDD/SSD ritirati per i quali i dati sono ancora accessibili, sono da tenere a disposizione per un eventuale ripristino dei dati per una durata di 60 (sessanta) giorni dalla data della loro sostituzione. L'immagazzinamento è a carico dell'Aggiudicatario e dev'essere eseguito in modo tale da permettere l'identificazione degli HDD/SSD partendo dal numero Asset dell'UC e dalla ripartizione/ufficio di provenienza. Se richiesto da IAA l'Aggiudicatario dovrà fornire, entro 3 gg lavorativi dalla domanda, i dati relativi all'inventario.

Dopo il periodo d'immagazzinamento è prevista la cancellazione sicura di tutti gli HDD/SSD delle unità sostituite. È richiesto l'utilizzo di procedure che garantiscano la cancellazione sicura e definitiva, per evitare la possibilità del recupero dati.

In alternativa e dove il disco fisso non fosse più accessibile, è necessario l'utilizzo di una soluzione hardware ("degaussing") certificata per la cancellazione sicura di dati.

Il fornitore dovrà prestare il servizio in oggetto nel rispetto al provvedimento del Garante della Privacy datato il 13 ottobre 2008 (G.U. n. 287).

Le attività di cancellazione, svolte dal fornitore, devono essere conformi ad uno degli standard NIST.SP.800-88r1 o ISO/IEC 27040:2015

La cancellazione di ogni disco è da protocollare e su richiesta di IAA sono da fornire campioni degli HDD/SSD cancellati. I campioni dovranno essere conservati almeno per 30 gg dalla scadenza dei 60 giorni precedentemente indicati. Il protocollo della cancellazione dati sarà da allegare al ticket dell'attività stessa. L'Aggiudicatario dovrà inoltre tenere un registro delle cancellazioni eseguite che riporti come informazioni minime: data di esecuzione della cancellazione, codice dell'asset, riferimento al protocollo di cancellazione, l'allegato del documento di cancellazione.

Per lo smaltimento delle UC dev'essere garantita la cancellazione certificata dei dati memorizzati su HDD e SSD.

4.2.11 Caratteristiche apparecchiature

L'Aggiudicatario dovrà descrivere dettagliatamente, nella propria offerta tecnica, le caratteristiche delle apparecchiature HW proposte per un'eventuale sostituzione richiesta dal cliente, nel rispetto dei requisiti minimali di seguito illustrati nel allegato "A-configurazione HW PDL".

In generale le apparecchiature sostitutive costituenti la Pdl dovranno:

- avere HW con requisiti minimi pari o superiori all'HW sostituito. La congruità del nuovo HW verrà valutata sulla base dei benchmark esistenti al momento della sostituzione. Sito di verifica benchmark utilizzato: <https://www.passmark.com>.
- compatibili con Windows 11;
- essere beni esistenti sul mercato al momento della presentazione dell'offerta;
- essere nuove di fabbrica, ed essere costruite utilizzando parti nuove;

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'interoperabilità di tutti i componenti che costituiscono la Pdl e se necessario, su richiesta da parte di IAA, certificarne la compatibilità.

Per ciascuna apparecchiatura dovrà essere fornita a IAA, una copia digitale della manualistica tecnica completa, edita dal produttore; la documentazione dovrà essere in lingua italiana e tedesca oppure, se non prevista, in lingua inglese.

Nel caso in cui, nel corso della durata del contratto, l'Aggiudicatario non sia più in grado di garantire la sostituzione delle apparecchiature o dei relativi ricambi precedentemente approvati a causa della messa "fuori produzione" delle stesse da parte della casa produttrice, l'Aggiudicatario dovrà comunicare tempestivamente a IAA via PEC tale circostanza; nella comunicazione dovrà essere allegato l'avviso ufficiale della casa produttrice e un'idonea dichiarazione contenente precisa indicazione delle apparecchiature e dei ricambi offerti in sostituzione che dovranno avere caratteristiche pari o superiori a quelli precedentemente proposti.

Nel termine di 20 (venti) giorni lavorativi dall'invio della predetta comunicazione, l'Aggiudicatario dovrà eseguire un test dell'apparecchiatura fornita in sostituzione presso il Testlabor datogli in gestione da IAA; nello specifico le verifiche tecniche dovranno essere effettuate creando e

installando tutti i pacchetti software essenziali (SO, driver, etc.) necessari per il corretto funzionamento delle Pdl.

Al termine della verifica del nuovo HW l'Aggiudicatario dovrà presentare i risultati ottenuti a IAA. Nel caso di approvazione IAA comunicherà via PEC la validazione e la sostituzione sarà da considerarsi formalmente accettata. Se l'esito dovesse essere negativo, l'Aggiudicatario dovrà, entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla comunicazione da parte di IAA, rendere disponibile una nuova apparecchiatura per l'effettuazione di un'ulteriore verifica tecnica.

Le nuove apparecchiature dovranno essere corredate della documentazione tecnica precedentemente indicata.

4.2.12 Consegna

L'attività di consegna ed installazione delle apparecchiature si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "al piano";
- posa in opera;
- applicazione etichetta n. Asset;
- copia e ripristino dati utente;
- eventuali settaggi BIOS;
- installazione e configurazione Pdl, monitor e periferiche comprensivi di sistema operativo e software richiesto;
- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio;
- cavi di prolungamento o cavi di lunghezza maggiore di tastiera, mouse dove il posizionamento della Pdl lo rende necessario,
- immagazzinamento delle UC ritirate in attesa della cancellazione sicura,
- immagazzinamento di Pdl e monitor su richiesta di IAA (Pdl e monitor da non smaltire e da riutilizzare);
- smaltimento UC e monitor vecchi;
- cancellazione HDD/SSD.

IAA, al fine di permettere la consegna e l'installazione delle Pdl, fornirà all'Aggiudicatario quanto sottoelencato:

- ubicazione (indirizzi, piani, stanze) di consegna e nominativi delle persone di riferimento in loco;
- riferimento sistemista interno;
- etichette con il numero di Asset;
- i settaggi e impostazioni di default delle Pdl;
- account di servizio per i tecnici;
- accesso al sistema per la gestione dei "ticket";

- accesso alla Collaboration del Committente per la deposizione dei report mensili e delle fatture;
- dati CMDB per “Report SLA”;
- tracciato record sistema di ticketing;
- lista delle UC e dei monitor da sostituire e data di sostituzione prevista per ogni sede;
- recapiti dei consegnatari dei palazzi e il riferimento del Committente;
- server “EPM” dedicato all’installazione delle Pdl;
- script per l’automatizzazione della migrazione dati dalla vecchia UC alla nuova UC;
- check list dell’attività da svolgere;
- check list delle verifiche da compiere.

4.2.13 Attività di post-installazione

Entro 3 giorni lavorativi dalla sostituzione delle UC o dell’intera Pdl, l’Aggiudicatario è tenuto a risolvere, senza oneri aggiuntivi da parte di IAA, eventuali problemi alle apparecchiature sostituite. Le richieste saranno raccolte dal servizio di supporto di primo livello ed inoltrate ai livelli superiori gestiti dall’Aggiudicatario attraverso la modalità definita.

Trascorsi 3 giorni lavorativi dall’installazione dell’HW della Pdl, questa si considera in manutenzione ordinaria.

L’Aggiudicatario è tenuto a ripristinare dati persi o non migrati dalla vecchia UC fino al termine del periodo d’immagazzinamento.

4.2.14 Monitoraggio volume asset in gestione

L’Aggiudicatario dovrà monitorare, con scadenza pari a quella della fatturazione, l’andamento del volume degli asset in manutenzione inventariati nel sistema CMDB. Nello specifico, se si dovesse verificare un aumento degli asset pari o superiore al 10% del numero degli asset presi in manutenzione all’inizio del contratto, l’Aggiudicatario dovrà, contestualmente alla fatturazione, informare IAA a mezzo PEC.

Considerando inoltre che la fatturazione si baserà sugli asset in manutenzione nel momento di emissione del documento di fattura, l’Aggiudicatario dovrà generare un report - Report asset -, i cui dati verranno estratti dal CMDB, che contenga l’elenco degli asset a cui si riferisce la contabilizzazione del servizio eseguito.

4.3 Servizio di fornitura e gestione dell’endpoint management (EPM)

Ad integrazione del servizio di manutenzione delle Pdl, è richiesta all’Aggiudicatario:

- l’implementazione di un nuovo tool di gestione EPM che andrà a sostituire l’attuale sistema di EPM di IAA “Enteo”;
- la gestione dell’intera infrastruttura alla base del sistema di EPM e la preparazione, distribuzione e manutenzione dei pacchetti software per le postazioni presenti nella rete dei clienti di IAA come per IAA stessa.
- Il tool offerto come le sue licenze diventeranno proprietà di IAA.

Nei seguenti sottoparagrafi vengono illustrate nel dettaglio le caratteristiche del servizio richiesto.

4.3.1 Tool di EPM

Il nuovo tool di endpoint richiesto dal contratto dovrà garantire i seguenti punti:

- Monitoraggio continuo sull'intero parco software e aggiornamento dell'asset database per i software in uso sulle postazioni di lavoro IT;
- Dashboard per la supervisione con la possibilità di export e analisi del dato censito;
- Workflow per un aggiornamento continuo per tutti gli aspetti di sicurezza (sistema operativo e Antivirus);
- Workflow per un aggiornamento regolare del parco SW standard (minimo 1 volta per anno);
- Workflow per un aggiornamento regolare dei driver per i singoli componenti della postazione di lavoro IT (minimo 1 volta per anno);
- Distribuzione mirata dei software e applicativi;
- Pacchettizzazione di nuovi software;
- Possibilità di gestire lo smarrimento di postazioni IT mobile (notebook e tablet) per azzerare da remoto i dati lì presenti;
- Possibilità di identificare postazioni di lavoro IT non in uso controllando i log di log-IN degli utenti finali.

4.3.2 Migrazione dati dal tool di EPM esistente su quello nuovo

Nella presente gara è compreso l'affidamento di un servizio chiavi in mano per l'implementazione di una nuova piattaforma di Endpoint Management (EPM), comprensiva della migrazione completa dei pacchetti di distribuzione, configurazione e policy attualmente gestiti tramite il sistema Ivanti DSM (Desktop and Server Management), nonché della configurazione, personalizzazione, integrazione e formazione del personale interno.

Contesto Attuale

Attualmente l'ente utilizza la piattaforma Ivanti DSM per la gestione degli endpoint (distribuzione software, gestione configurazioni, patching, inventario, ecc.). La piattaforma risulta obsoleta e non più adeguata alle esigenze attuali in termini di scalabilità, sicurezza, automazione e compatibilità con i moderni sistemi operativi.

Obiettivi del Servizio

Il servizio deve garantire:

- Analisi As-IS, progettazione, installazione e messa in esercizio di una nuova piattaforma EPM moderna, scalabile e integrabile con i sistemi IT esistenti;
- La migrazione di tutti i pacchetti attualmente gestiti in Ivanti DSM alla nuova piattaforma, con eventuale revisione e adattamento degli stessi;
- La configurazione dell'EPM per la gestione completa degli endpoint (workstation, laptop, notebook server Windows, ecc).
- L'integrazione con i sistemi di autenticazione (es. Active Directory)
- La formazione tecnica al personale interno sull'uso e sulla gestione del nuovo sistema;
- La documentazione tecnica completa del progetto e della configurazione implementata (AS-BUILT)

Attività Comprese nel Servizio

Il servizio dovrà comprendere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti fasi e attività:

Analisi Iniziale e Raccolta Requisiti

- Assessment dell'infrastruttura esistente (rete, endpoint, AD, server, tool ITSM, ecc.);
- Mappatura dei pacchetti, delle policy e dei flussi gestiti attualmente con Ivanti DSM;
- Definizione dei requisiti funzionali, operativi e di sicurezza del nuovo EPM;
- Redazione di un documento di analisi iniziale (AS-IS) approvato dall'ente.

Progettazione della Nuova Piattaforma

- Definizione dell'architettura logica e fisica della nuova piattaforma;
- Scelta delle componenti software e dei moduli da attivare;
- Redazione di un documento di progetto (HLD – High Level Design e LLD – Low Level Design);
- Validazione dell'architettura da parte dell'ente prima dell'avvio della fase implementativa.

Installazione e Configurazione dell'EPM

- Installazione dell'infrastruttura EPM;
- Configurazione dei moduli core (distribuzione software, patch management, asset management, remote control, ecc.);
- Creazione di modelli e template per la gestione standardizzata degli endpoint;
- Integrazione con Active Directory e altri sistemi (es. monitoraggio, antivirus, ecc.);
- Implementazione di logiche di sicurezza (es. RBAC, auditing, segregazione amministrativa).

Migrazione Pacchetti e Policy

- Analisi dettagliata dei pacchetti DSM (tipo, complessità, dipendenze);
- Re-ingegnerizzazione, conversione e test dei pacchetti nella nuova piattaforma;
- Validazione funzionale con gli utenti designati;

Test e Validazione

- Test funzionali e prestazionali della nuova piattaforma;
- Test di distribuzione software e policy su un sottoinsieme di endpoint;
- Eventuale tuning sulla base dei risultati ottenuti;
- Redazione del verbale di collaudo tecnico.

Formazione e Affiancamento

- Erogazione di sessioni di formazione tecnica al personale dell'ente;

- Documentazione delle best practice operative;
- Affiancamento on-the-job nella gestione quotidiana del sistema durante il periodo di avviamento.

Documentazione Finale

- Documentazione completa dell'architettura, configurazione, pacchetti migrati, procedure operative standard (AS-BUILT);
- Piano di manutenzione e aggiornamento della piattaforma;

Criteri di Accettazione

Il servizio sarà considerato concluso positivamente al termine delle seguenti verifiche:

- Completamento dell'implementazione secondo specifiche approvate;
- Verifica funzionale e tecnica dei pacchetti migrati;
- Collaudo con esito positivo;
- Documentazione tecnica completa consegnata e approvata;
- Formazione erogata e valutata positivamente.

Attività di Fine Contratto e passaggio di consegna al fornitore Subentrante

Al termine del contratto, qualora l'Ente affidi la gestione o la manutenzione della piattaforma EPM a un nuovo fornitore, l'Appaltatore uscente è tenuto a garantire un trasferimento completo e strutturato delle competenze, delle conoscenze tecniche e della documentazione al nuovo soggetto incaricato, al fine di assicurare la continuità operativa, la piena autonomia gestionale e l'assenza di disservizi.

Obblighi dell'Appaltatore Uscente

L'Appaltatore uscente dovrà:

- Collaborare attivamente con il nuovo fornitore e con il personale interno per il passaggio delle attività;
- Fornire tutta la documentazione tecnica aggiornata, comprese:
 - configurazioni della piattaforma EPM;
 - architettura logica e fisica;
 - procedure operative standard (SOP);
 - template, script e policy create;
 - lista pacchetti migrati e relativi dettagli;
 - report di interventi straordinari o personalizzazioni;
- Rendere disponibili le credenziali di amministrazione e accesso documentato ai sistemi installati;
- Rilasciare, laddove possibile, una descrizione delle logiche implementate (es. flussi di approvazione, distribuzione software automatica, regole di targeting);

- Formazione e affiancamento tecnico con il nuovo fornitore (per un totale di max 40 ore), pianificate in accordo con l'Ente;
- Garantire la disponibilità di un referente tecnico esperto per tutta la durata del periodo di transizione, della durata minima di 60 giorni dalla comunicazione formale dell'Ente.

Attività di Transizione

Le attività di transizione dovranno includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Sessioni di walkthrough sull'ambiente EPM in produzione;
- Analisi condivisa delle componenti critiche e delle personalizzazioni effettuate;
- Verifica delle configurazioni, policy e pacchetti distribuiti;
- Supporto per la presa in carico degli strumenti e dell'infrastruttura;
- Redazione e consegna di un verbale di passaggio competenze controfirmato dal nuovo fornitore e approvato dall'Ente.

4.3.3 Gestione dell'infrastruttura e dell'applicazione di EPM

MUST HAVE	
Feature	Descrizione
Installazione on premise o SaaS	Per la soluzione on premise l'ambiente ospitante supporta come caratteristica minima di Sistema operativo Windows virtual Server 2022
Client e server management in unica console	Gestione centrale, sia dispositivi client che server, da un'unica interfaccia,
OS Install	Distribuzione automatizzata di sistemi operativi
Reinstall	Reinstallazione di un sistema operativo su un dispositivo già in uso, in modo automatico e controllato, mantenendo o cancellando i dati a seconda delle impostazioni.
Software Inventory	Funzione di rilevamento automatico, catalogazione e monitoraggio delle applicazioni installate sui dispositivi, supportando l'identificazione dettagliata del software come tracciamento delle modifiche, generazione di report personalizzati
Pacchettizzazione software con la revision	Versionamento dei pacchetti tenendo traccia delle modifiche apportate nel tempo
Deny di applicativi sui gruppi	Blocca l'installazione o l'esecuzione di specifici applicativi su determinati gruppi di dispositivi
Visualizzazione delle sorgenti	Visualizzazione il codice e i comandi contenuti nei pacchetti o script
Visualizzazione della distribuzione del pacchetto sui PC, server centrali e periferici	Monitoraggio in tempo reale lo stato di distribuzione dei pacchetti sui dispositivi, mostrando dettagli su installazioni riuscite, in corso o fallite.
Suddivisione delle policy del pacchetto rilasciato	Applicazione pacchetti software in modo differenziato a gruppi di dispositivi o utenti, definendo policy specifiche per rollout controllati, test o ambienti di produzione.
Panoramica delle patch da installare per il mese selezionato	Vista centralizzata delle patch disponibili, mostrando quelle rilevate, approvate o mancanti sui dispositivi per un

	determinato mese, facilitando la pianificazione e il controllo degli aggiornamenti.
Assegnazione manuale delle patch	Selezione e distribuire patch specifiche manualmente su uno o più dispositivi o gruppi
Distribuzione automatica delle patch al pilot	Applicazione automatica delle patch a un gruppo di dispositivi pilota
Software Shop	Portale self-service integrato che consente agli utenti finali di installare in autonomia applicazioni approvate,
Filtri	Filtri che aiutano a estrarre rapidamente informazioni precise per monitoraggio, reportistica e operazioni di deployment (p.es: software, patch, pacchetti, eventi e loc, ecc)
Report sulla macchina	Resoconto dettagliato e aggiornato dello stato hardware, software e configurazioni di un singolo dispositivo, facilitando analisi e troubleshooting.
Aggiornamenti applicativi automatico	Distribuzione e installazione automatica delle versioni aggiornate del software sui dispositivi
Gestione delle subnet per dominio	Gestione delle subnet per dominio consentendo di organizzare e associare automaticamente dispositivi a domini specifici in base alla subnet di rete,
Groups (Statico & Dinamico)	Raggruppamento dispositivi o utenti in gruppi fissi (statici) o basati su criteri e regole automatiche (dinamici)
Categorizzazione dei permessi per i vari tipi di utenti (	Gestione degli accessi e permessi basati su RBAC
Wake up client	Accensione da remoto dei dispositivi spenti o in standby
Monitoraggio dell'utilizzo dei sw	Rilevamento dell'effettivo utilizzo delle applicazioni sui dispositivi
Timeframe	Pianificazione e gestione delle distribuzioni software, aggiornamenti o script in base a finestri temporali specifici
Distribuzione pacchetti PC fuori rete aziendale	Installazione software e aggiornamenti su dispositivi remoti non connessi alla rete aziendale interna o fuori dominio
Discovery Inventory	Identificazione e documentazione automatica dei dispositivi connessi alla rete rilevando caratteristiche hardware e software presenti
NICE TO HAVE	
Remote Shutdown/Restart	Spegnimento e riavvio dispositivi remoti in modo centralizzato
Powershell Commands	Esecuzione script PowerShell personalizzati sui dispositivi gestiti
Prestaging integrato	Preconfigurazione dispositivi prima della distribuzione effettiva, semplificando e velocizzando il processo di onboarding.
Stoppare / Riavviare i servizi	Interruzione o riavvio in remoto i servizi di sistema sui dispositivi
Last Logon	Rilevazione data e l'ora dell'ultimo accesso di un utente su un dispositivo gestito.
LAPS	Gestione sicura e automatizzata delle password degli account amministratore locali

Gestione Bitlocker	Attivazione, configurazione e monitoraggio della crittografia dei dischi con BitLocker in modo centralizzato.
Aggiornamento Infrastrutturale Agent	Aggiornamento automaticamente o manualmente il baramundi Agent installato sui dispositivi gestiti,
Vulnerability Assessment	Identificazione vulnerabilità di sicurezza presenti nei sistemi operativi e software installati sui dispositivi gestiti
Environment Manager Policy	Gestione e configurazione dell'ambiente utente in modo centralizzato
Software Mapping	Raggruppamento e normalizzazione intelligente delle applicazioni installate sui dispositivi
Dashboard personalizzate con report e alert	Dashboard configurabile con report programmabili con relativi avvisi
LDAP	Integrazione con Active Directory
Snapshot dispositivi con HW identico	Cattura e replica configurazioni e immagini software su dispositivi con hardware simile.

4.3.4 Formazione

L'Aggiudicatario, su richiesta di IAA, deve garantire un massimo di 15 giornate di formazione del personale tecnico di IAA sul nuovo tool di EPM offerto. La formazione verrà concordata con IAA e potrà essere eseguita in modalità "frontale" o in forma Training on the job, in presenza o da remoto. Il formatore dovrà avere le caratteristiche indicate per la figura professionale "Tecnico Endpoint Management".

4.3.5 Preparazione e installazione dei pacchetti Software

L'Aggiudicatario, su richiesta di IAA, crea e gestisce i pacchetti software, i template dei pacchetti e gli aggiornamenti relativi al mondo Windows Client 11 e in alcuni rari casi Windows Client 10, driver compresi. Inoltre monitora la creazione e la distribuzione ed interviene laddove l'aggiornamento abbia dato esito negativo. Queste attività varranno sia per il parco macchine seguito dal servizio di manutenzione sia per tutte le macchine introdotte successivamente e non seguite dal servizio.

Per le attuali Pdl oggetto del contratto l'immagine software è già stata prodotta e certificata. Dalla presa in carico del servizio da parte dell'Aggiudicatario, la responsabilità della produzione e della certificazione passerà di conseguenza all'Aggiudicatario stesso.

Nello specifico la preparazione dei pacchetti software dovrà seguire i seguenti passi.

- Il richiedente chiede la pacchettizzazione del software tramite ticket, indicando la ditta fornitrice del software ed il referente software della struttura richiedente (PAB, IAA o terza parte).
- L'Aggiudicatario prende in carico il ticket assegnatogli e, in collaborazione con il referente software, verifica e realizza il pacchetto di test.
- L'Aggiudicatario, se necessario, coinvolge il produttore del software per eventuali chiarimenti.
- L'Aggiudicatario contatta il richiedente per una prima installazione pilota.
- Il richiedente fornisce le relative postazioni di test e concorda la tipologia del test.
- Il richiedente valida il pacchetto.

- Il richiedente autorizza il rilascio del pacchetto in produzione.
- L'Aggiudicatario si coordina con il richiedente per il rilascio del pacchetto in produzione.
- L'Aggiudicatario monitora il corretto rilascio in produzione.
- L'Aggiudicatario aggiorna il catalogo software di IAA/PAB

Le attività dovranno essere svolte in conformità a quanto definito per la modalità di gestione dei ticket.

Il processo può, nel corso della durata di contratto, essere modificato da IAA in accordo con l'Aggiudicatario. Sarà onere dell'Aggiudicatario porre in essere tutte le attività necessarie per adeguarsi ai cambiamenti in modo che il servizio possa essere erogato nella qualità richiesta. Eventuali costi sostenuti per questo adeguamento sono a carico dell'Aggiudicatario.

I pacchetti preparati verranno installati da remoto grazie al collegamento delle Pdl al sistema centrale di EPM. Nei casi in cui le installazioni non fossero possibili da remoto l'Aggiudicatario dovrà concordare con il cliente finale un appuntamento presso il Testlabor di IAA al fine di eseguire le attività manualmente e direttamente sulla Pdl; il trasporto della Pdl al laboratorio è a carico del richiedente.

Al termine del contratto l'Aggiudicatario sarà tenuto a "passare le consegne" ad IAA, o ad un eventuale operatore economico subentrante, consegnando tutti i pacchetti mantenuti e prodotti e illustrando eventuali configurazioni eseguite sul sistema di EPM per l'esecuzione del servizio.

4.3.6 Interventi straordinari extra EPM

Il Committente si riserva di richiedere interventi non gestibili con il sistema EPM quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, upgrade o modifiche del firmware o delle impostazioni delle apparecchiature o altri lavori programmati. Queste richieste possono essere inviate solamente da IAA con la quale vengono concordati i dettagli delle operazioni da eseguire.

4.4 Gestione Testlabor

Il Testlabor è attualmente situato presso la sede di IAA, è un laboratorio attrezzato nel quale vengono eseguite attività di installazione fisica e test delle Pdl accogliendo il cliente (keyuser) per i test. IAA intende esternalizzare questo servizio richiedendo un testlabor situato a Bolzano.

Il laboratorio servirà per replicare 1:1 la reale configurazione utilizzata dagli utenti finali: stesso sistema operativo, stesso software standard e possibilità di assegnare tramite l'endpoint management tool le stesse applicazioni degli utenti finali. Si applica la stessa policy di aggiornamento dei vari componenti software come per l'ambiente di produzione, rappresentato dalle postazioni di lavoro IT.

Il testlabor dovrà essere disponibile per l'intera durata del servizio per la nuova postazione IT e va utilizzato in particolare:

- a. Per testare gli aggiornamenti del sistema operativo e dell'Antivirus prima del rilascio in produzione;
- b. Per testare le versioni aggiornate del parco software standard prima del rilascio in produzione;
- c. Per testare le versioni aggiornate degli applicativi del catalogo SW, la loro pacchettizzazione e successiva distribuzione tramite l'endpoint management tool;

- d. Per testare nuovi software applicativi da integrare nel catalogo SW, la loro pacchettizzazione e successiva distribuzione automatica tramite l'endpoint management tool;
- e. Per testare l'aggiornamento dei driver dei dispositivi/componenti della postazione di lavoro IT L'endpoint management tool e il testlabor si devono poi integrare in tutti i processi standard definiti tra R9 Informatica/SIAG e mappati nel ITSM tool Ky2Help.

4.5 Gestione delle richieste di supporto

Questo primo servizio funge da collettore per le richieste di intervento e da veicolo, nonché da area gestionale, per le attività di supporto che dovranno essere svolte all'interno dei servizi di manutenzione delle postazioni di lavoro e di endpoint management.

Per rispondere a questa esigenza, l'operatore economico Aggiudicatario dovrà predisporre un gruppo di lavoro che si occupi della gestione delle richieste di supporto di 2° (secondo) e 3° (terzo) livello. Il 1° (primo) livello sarà a carico di IAA.

Al fine di meglio identificare le attività richieste, nella seguente tabella si riassumono e descrivono in modo schematico i livelli di supporto oggetto del servizio.

Livello	Ambito applicazione	Descrizione	Richiedente Supporto	Fornitore supporto
1° (primo)	Tutti	Single point of contact (SPOC) di tutte le richieste della Pubblica Amministrazione di Bolzano. Livello di assistenza base in riferimento alla risoluzione di richieste (ticket) semplici e	Utenti	IAA
		generiche sull'applicazione. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo: ho dimenticato la password, non riesco a stampare il PDF, ecc. Il supporto è affidato a persone che conoscono l'ambiente del cliente. Nel caso in cui a questo livello non si sia in grado di fornire una soluzione alla richiesta pervenuta, il ticket viene inoltrato al supporto di livello 2.		

2° (secondo)	Manutenzione Pdl	Livello al quale vengono inoltrati i ticket che necessitano di una conoscenza tecnica e approfondita del hardware della configurazione del parco macchine in gestione. Nel caso in cui a questo livello non si sia in grado di fornire una soluzione alla richiesta pervenuta, il ticket viene inoltrato al supporto di livello 3.	IAA	Aggiudicatario
	Endpoint management	Livello al quale vengono inoltrati i ticket che necessitano di una conoscenza tecnica e approfondita dell'applicazione/configurazione del sistema EPM. Nel caso in cui a questo livello non si sia in grado di fornire una soluzione alla richiesta pervenuta, il ticket viene inoltrato al supporto di livello 3.	IAA	Aggiudicatario
3° (terzo)	Manutenzione Pdl	Livello che coinvolge le risorse tecniche con la più alta conoscenza, sia tecnica che funzionale, del hardware e della configurazione del parco macchine in gestione. I referenti si occupano di individuare la causa del problema alla radice ed eventualmente di implementare la correzione documentandola a beneficio del personale dei primi 2 livelli. Nel caso il 2° livello necessiti di contattare la casa madre di un prodotto HW, questo viene inteso come escalation al 3° livello in autonomia.	Aggiudicatario	Casa produttrice

	Endpoint management	Livello che coinvolge le risorse tecniche con la più alta conoscenza, sia tecnica che funzionale, dell'applicazione EPM. I referenti si occupano di individuare la causa del problema alla radice ed eventualmente di implementare la correzione documentandola a beneficio del personale dei primi 2 livelli. Nel caso il 2° livello necessiti di contattare la casa madre del tool di EPM, questo viene inteso come escalation al 3° livello in autonomia.	Aggiudicatario	Casa produttrice
--	---------------------	--	----------------	------------------

Tabella 2 – Livelli supporto

4.5.1 Procedura di segnalazione “incidents” e “service request”

La registrazione ed elaborazione delle richieste, “incidents” e “service request”, avverrà all'interno del sistema di ticketing di IAA. Per questo motivo all'Aggiudicatario sarà dato accesso al sistema e gli verrà attribuito uno specifico gruppo di lavoro virtuale.

Di seguito viene illustrata nel dettaglio la modalità di elaborazione delle richieste per la parte “incident” riguardante il Servizio di manutenzione delle Pdl; per le “service request” inerenti il Servizio di endpoint management invece, IAA comunicherà il dettaglio nel corso del mese previsto per la presa in carico dei servizi.

Gli “incidents” vengono segnalati dall'utente finale al Call Center di IAA (primo livello) tramite il numero verde (SPoC). Ogni segnalazione verrà formalizzata con l'apertura di un ticket all'interno del sistema di ticketing di IAA; ogni ticket riceverà automaticamente un codice identificativo univoco e gli verranno assegnate una tipologia e una priorità come di seguito indicato:

- Priorità ○ B = Problema bloccante ○ N = Non bloccante
- Tipo ○ M = Manutenzione
 - A = Richiesta di altro tipo

Dopo questa prima fase di formalizzazione e classificazione, l'operatore del Call Center (primo livello) assegnerà all'Aggiudicatario (secondo livello), attraverso il gruppo virtuale, l'incident. Le richieste di supporto all'Aggiudicatario dovranno pervenire solo via ticket quindi, in caso di contatti diretti da parte dell'utente finale non per mezzo ticket attraverso il Call Center (primo livello), dovranno essere respinti e l'utente reindirizzato al Call Center (primo livello).

L'Aggiudicatario dovrà prendere in carico la richiesta e:

- inserire tutti i dati necessari che permettono di tracciare l'andamento della soluzione (es. tutte le comunicazioni che pervengono dai tecnici di manutenzione, dal cliente e dalla assistenza, ecc.);
- classificare in modo corretto gli avanzamenti dei lavori, sui quali si basano gli SLA;
- eventualmente assegnare i ticket a:
 - altri gruppi nel caso in cui sia necessario l'intervento da parte di altre strutture;

○ Call Center nel caso in cui sia stata eseguita un'assegnazione errata;
Nel caso in cui sia necessario il supporto della casa produttrice del prodotto, l'Aggiudicatario dovrà informare tempestivamente IAA per richiedere l'autorizzazione all'escalation verso il terzo livello esterno di supporto. Il produttore verrà contattato "al di fuori" del sistema di ticketing di IAA, ma rimane comunque obbligo da parte degli addetti al supporto (secondo livello) di documentare la segnalazione, ed eventuali ulteriori informazioni utili per la risoluzione dell'intervento, all'interno del ticket attraverso nuovi commenti. Se per la risoluzione del ticket si rende necessaria l'acquisizione di ulteriori informazioni, il supporto di secondo livello dovrà prendere direttamente contatto con l'utente coinvolto.

- chiudere il ticket con l'inserimento della descrizione della soluzione.

L'evoluzione dell'elaborazione della richiesta dovrà essere tempestivamente aggiornata attraverso l'assegnazione di uno stato come di seguito riportato:

- A = Arrivo del tecnico
- B = Escalation del problema
- C = Approvazione dell'escalation
- K = Contatto

Risolto l'incident, il ticket dovrà essere chiuso dal gruppo di lavoro dell'Aggiudicatario riportando la classificazione dell'esito come di seguito indicato:

- A = Riparato guasto macchina con intervento del servizio manutenzione
- B = Passato le informazioni
- C = Macchina sostituita
- E = Escalation

4.5.2 Modalità di servizio

Il servizio di supporto di secondo e terzo livello e i referenti dovranno operare all'interno delle seguenti fasce orarie di tutti i "giorni lavorativi":

- dalle 8.00 alle 13.00
- dalle 14.00 alle 17.00

Le richieste effettuate al di fuori dei suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 14.00 in caso la richiesta venga effettuata nell'intervallo di mezzogiorno e dopo le 17.00 come ore 08.00 del giorno lavorativo successivo.

Al servizio di 2° e 3° livello è richiesto particolare attenzione nella corretta classificazione e documentazione sia degli stati d'avanzamento delle richieste, sia delle chiusure dei ticket, allo scopo di consentire un efficiente controllo degli SLA da parte di IAA.

La descrizione del processo e i tool sopra esposti possono, nel corso della durata di contratto, essere modificati da IAA in accordo con l'Aggiudicatario. Sarà onere dell'Aggiudicatario porre in essere tutte le attività necessarie per adeguarsi ai cambiamenti in modo che il servizio possa essere erogato nella qualità richiesta. Eventuali costi sostenuti per questo adeguamento sono a carico dell'Aggiudicatario.

4.5.3 Modalità di contatto

Il team di supporto, in qualità di vincitore della gara, è tenuto a garantire una comunicazione tempestiva (entro le SLA indicate nel capitolo SLA) ed efficace attraverso i seguenti canali:

Telefono: Disponibilità per rispondere a chiamate telefoniche durante gli orari lavorativi concordati, con la possibilità di inoltrare le chiamate in caso di assenza.

Microsoft Teams: Utilizzo di Microsoft Teams per chat istantanee, chiamate audio e video, nonché per la partecipazione a riunioni virtuali, al fine di facilitare la collaborazione in tempo reale tra IAA e l'Aggiudicatario.

Sistema di Ticketing: Gestione delle richieste e dei problemi attraverso un sistema di ticketing centralizzato (attualmente Ky2help), che consenta la tracciabilità, la priorità e la risoluzione efficiente delle problematiche segnalate.

Questi canali devono essere monitorati regolarmente durante l'orario lavorativo e il team deve garantire tempi di risposta indicati nel capitolo SLA per ciascun canale, in conformità con gli standard di servizio concordati.

4.5.4 Formazione utilizzo sistema di ticketing

IAA metterà a disposizione del personale dell'Aggiudicatario 2 (due) giorni lavorativi di formazione sull'utilizzo del sistema di ticketing nell'ambito dei 30 giorni iniziali di "formazione" indicati nell'introduzione dell'oggetto del capitolato.

4.5.5 Reportistica

Nell'ambito della gestione delle richieste, all'Aggiudicatario è richiesta la realizzazione di 2 differenti report.

1. Report SLA

Per il Servizio di manutenzione delle Pdl, l'Aggiudicatario, con cadenza mensile, dovrà produrre un report - Report SLA - che riporti l'elenco dei ticket conclusi nell'arco del mese di riferimento suddivisi in 2 gruppi in base al rispetto e alla tipologia delle SLA indicate.

- Ticket conformi (che hanno rispettato le SLA) suddivisi per SLA
- Ticket non conformi (che non hanno rispettato le SLA) suddivisi per SLA

I dati di dettaglio minimi richiesti sono i seguenti ed andranno estratti dal CMDB di IAA:

- Codice identificativo Ticket
- Titolo del ticket
- Tipologia: Bloccante/Non bloccante
- Data/ora apertura
- Data/ora chiusura
- Delta di sfioramento: la formula per il calcolo del delta dovrà essere concordata con IAA

Ogni report mensile dovrà essere messo a disposizione di IAA da parte dell'Aggiudicatario su una piattaforma online e deve pervenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla fine del mese oggetto del resoconto.

2. Report EPM

Per il Servizio di gestione EPM, l'Aggiudicatario dovrà produrre, con cadenza trimestrale, un report - Report EPM - che riporti l'elenco dei ticket conclusi nell'arco dei mesi di riferimento.

Tale report fungerà da base per la fatturazione.

I dati di dettaglio minimi richiesti sono i seguenti:

- Codice identificativo Ticket
- Titolo del ticket
- Data/ora apertura
- Data/ora chiusura
- Effort impiegato per l'esecuzione espresso in ore

Nel corso dei 30 giorni iniziali di presa in carico IAA potrà concordare con l'Aggiudicatario l'inserimento di ulteriori informazioni.

La piattaforma di ticketing in uso non consente la produzione di report. Su richiesta dell'Aggiudicatario, IAA può valutare un eventuale interfacciamento tra la sua piattaforma e quella dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà proporre, nella relazione tecnica da presentarsi in fase di offerta, una soluzione per la reportistica con la quale intende tenere traccia delle attività necessarie per monitorare il servizio. Sulla base di questa si definirà la modalità di interfacciamento con il tool proposto dall'Aggiudicatario (es: Power BI etc.). I lavori per l'interfacciamento verranno svolti nel corso dei 30 giorni iniziali di presa in carico.

4.6 Figure professionali

4.6.1 Caratteristiche

Le risorse destinate dall'Aggiudicatario all'esecuzione dei servizi dovranno possedere le seguenti caratteristiche generali e specifiche per i singoli servizi erogati.

Nel caso in cui una singola risorsa svolga contemporaneamente più servizi tra quelli precedentemente indicati (Gestione delle richieste di supporto, Servizio di manutenzione delle Pdl e Servizio di gestione EPM), questa risorsa dovrà soddisfare nell'insieme la somma delle caratteristiche richieste per ogni servizio erogato.

- In generale
Il personale impiegato dovrà essere in grado di operare in piena autonomia in un contesto multilingue, che vede l'esigenza di comunicare con gli utenti in lingua italiana o tedesca sia oralmente che per iscritto.

Dovrà inoltre avere conoscenza dei principi di base dell'Asset management e delle procedure di help desk ed esperienza nell'ambito di strumenti di trouble ticketing.
- Servizi specifici

Addetto richieste supporto	
Titolo di studio	Diploma di scuola superiore
Anzianità lavorativa	Minimo 2 anni in attività di Service Desk
Conoscenze e esperienze lavorative	• Analisi delle problematiche di natura hardware multibrand su Pdl • Analisi delle problematiche nell'ambito dell'Endpoint management • Utilizzo di sistemi di ticketing

Tabella 3 – Addetto richieste supporto

Tecnico manutenzione Pdl	
Titolo di studio	Diploma di scuola superiore
Anzianità lavorativa	Minimo 2 anni in attività di servizio di manutenzione HW
Conoscenze e esperienze lavorative	• Analisi delle problematiche e risoluzione dei malfunzionamenti di natura hardware multibrand su Pdl • Architettura HW delle Pdl oggetto del servizio. • Strumenti per la configurazione, la diagnostica e il testing delle Pdl oggetto del servizio • Sostituzione, installazione e riparazione di componenti HW nell'ambito delle Pdl (UC, Monitor, Notebook, dischi/ssd, schede madri/grafiche/di rete, ecc.) • Installazione di periferiche (stampanti, ecc.) e in generale di driver • Installazione, configurazione e aggiornamento di software relativi al mondo Windows Client 7/10/11

Tabella 4 – Tecnico manutenzione Pdl

Tecnico Endpoint Management	
Titolo di studio	Diploma di scuola superiore
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni di esperienza nella gestione di infrastrutture client/server e di deployment centralizzato
Conoscenze e esperienze lavorative	• Reti locali Ethernet e architettura di rete TCP/IP • Architettura client/server e web

	• Installazione, configurazione e gestione di Infrastrutture server e client Windows superiori a 2.000 (client/server) • Installazione, configurazione e gestione di sistemi operativi Windows 7/10/11 • Installazione, configurazione e gestione di applicazioni di EPM • Software di base per client (es. web browser, antivirus, ecc.)
--	--

Tabella 5 – Tecnico Endpoint Management

Coordinatore dei team tecnici	
Titolo di studio	Diploma di scuola superiore
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni in attività di coordinamento di un team tecnico di minimo 5 persone
Conoscenze e esperienze lavorative	• Coordinamento di team tecnici • Manutenzione HW e SW • Principi base di EPM • Project management

Tabella 6 – Coordinatore dei team tecnici

4.6.2 Presenza personale

L'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire, per tutti i servizi che lo richiedono, la copertura costante e continuativa da parte del personale impiegato. Ciò significa che eventuali assenze, al netto di imprevisti, dovranno essere coperte per garantire la continuità del servizio.

4.6.3 Valutazione risorse

L'Esecutore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della prestazione, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la prestazione stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato.

Prima dell'inizio esecuzione contratto, l'aggiudicatario dovrà fornire a IAA i CV del personale impiegato.

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, IAA potrà a sua discrezione procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

4.6.4 Richiesta di sostituzione da parte di IAA

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo, il servizio impiegato ed il momento all'interno del periodo di svolgimento del servizio, IAA procederà alla richiesta formale di sostituzione a mezzo PEC all'Aggiudicatario, assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni per presentare le proprie spiegazioni/controdeduzioni. Qualora l'Aggiudicatario non risponda, ovvero le controdeduzioni non vengano ritenute sufficienti o non vengano accettate da IAA, questi assegna all'Aggiudicatario un termine non superiore a 5 giorni, entro il quale l'Aggiudicatario stesso è obbligato a provvedere alla proposta di sostituzione delle risorse professionali ritenute non corrispondenti al Capitolato tecnico, che verrà nuovamente valutata ai sensi dei commi precedenti.

Qualora l'Aggiudicatario non vi provveda entro il termine assegnato, salve eventuali cause di forza maggiore allo stesso non imputabili, quest'ultimo è soggetto alla penale.

L'applicazione della penale da parte di IAA non esime comunque in nessun caso l'Aggiudicatario dal procedere alla sostituzione delle risorse ritenute non idonee. Qualora l'inadempimento persista anche dopo la scadenza del termine imposto IAA ha facoltà di risolvere il Contratto.

È da considerarsi personale inadeguato anche la mancata copertura di un ruolo/figura professionale concordati e formalizzati in fase di gara.

4.6.5 Richiesta di sostituzione da parte dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario si impegna in ogni caso a non modificare il gruppo di lavoro offerto nelle persone dei singoli componenti proposti e a non effettuare turnazioni nel personale attivato, in modo tale da preservare il know how, se non per cause di forza maggiore e previa autorizzazione di IAA, oppure di comune accordo con quest'ultima sulla base di specifica e motivata richiesta.

Se, in situazioni straordinarie e indipendenti dal buon operato dell'Esecutore, improvvisamente un ruolo o una figura professionale dovessero essere scoperti, l'Esecutore dovrà comunicare a IAA l'accaduto via PEC entro 2 gg lavorativi dal verificarsi dell'evento e avrà successivamente 10 gg lavorativi di tempo, a partire dalla ricezione della comunicazione, per rimpiazzare il posto vacante con una figura di pari o migliori caratteristiche.

In caso di necessità di sostituzione del personale impiegato, l'Aggiudicatario comunica a IAA a mezzo PEC almeno 30 giorni prima della data prevista per la sostituzione, salvo casi dimostrati di forza maggiore, i nominativi sia delle risorse da sostituire che dei sostituti, trasmettendo i curricula di questi ultimi. È fatta salva la riserva di gradimento di IAA. Qualora le risorse sostituite non vengano ritenute idonee da IAA, trova applicazione la procedura di richiesta sostituzione precedentemente descritta. In ogni caso, il personale sostituito non può avere caratteristiche professionali e di esperienza inferiori a quelle descritte dal Capitolato tecnico.

L'Aggiudicatario è tenuto a prevedere un periodo di affiancamento tra le due persone (uscente ed entrante) per espletare la fase di apprendimento del nuovo collaboratore al fine di rendere le sue conoscenze nell'ambito del servizio oggetto della prestazione pari a quelle della persona da sostituire. Il costo di questa formazione in affiancamento sarà comunque a carico dell'Aggiudicatario e sarà addebitato a IAA esclusivamente il costo della figura professionale da sostituire.

4.7 Piano di esecuzione dei servizi (PES)

Sulla base delle richieste e delle indicazioni riportate nel presente capitolato tecnico per l'erogazione dei servizi, l'Aggiudicatario dovrà produrre e presentare in fase di offerta un dettagliato Piano di esecuzione (PES) che contenga le seguenti informazioni minime:

- Definizione e descrizione dell'apparato logistico e nello specifico:
 - del modello organizzativo utilizzato;
 - delle strutture adottate, indicando nello specifico le sedi impiegate dall'operatore economico, Testlabor incluso, e le caratteristiche del loro impiego;
 - delle modalità di approvvigionamento e gestione delle parti di ricambio e scorte.
- Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione tra cui:
 - descrizione delle attività che saranno svolte da remoto, con indicazione degli strumenti utilizzati;
 - descrizione delle attività che saranno svolte in loco, con eventuale indicazione della frequenza programmata;

- Definizione e descrizione dei processi che regoleranno in generale:
 - l'interoperabilità tra i 3 servizi di gestione delle richieste, di manutenzione delle Pdl e di gestione degli endpoint; e più nel dettaglio dell'esecuzione dei singoli servizi, relativamente alle attività:
 - di ordinaria gestione/manutenzione (ad esempio: monitoraggio HW e SW, interventi di manutenzione preventiva, ecc.);
 - eseguite a seguito di specifiche richieste di IAA (es: sostituzioni di Pdl funzionanti, upgrade o modifiche del firmware, ecc.);
 - scaturite da richieste di assistenza o segnalazione di malfunzionamenti, con descrizione dell'iter di escalation;
 - di change management, con riferimento alle politiche ed ai processi di change.
- Definizione e descrizione dell'organizzazione del personale dedicato o coinvolto nei servizi richiesti: referenti amministrativi e tecnici di contratto, figure professionali incaricate alla gestione e alla manutenzione, altre figure impiegate.

Il PES si ritiene parte integrante della Relazione tecnica.

5 Accessibilità

Gli strumenti informatici acquisiti dovranno rispettare i requisiti tecnici di accessibilità previsti dalla Direttiva UE 2016/2102. Tali requisiti sono definiti nella norma tecnica UNI EN 301549:2021 e successive modifiche.

6 Durata del contratto

L'affidamento oggetto del presente capitolato avrà una durata di mesi 24 (ventiquattro) dalla data del verbale di avvio esecuzione con 3 (tre) opzioni di rinnovo di mesi 12 (dodici) ciascuna attivabili a discrezione di IAA.

Allo scadere del periodo previsto sopra, il contratto si intenderà automaticamente concluso senza nessuna possibilità di rinnovo.

7 Importo a base di gara

Il valore stimato dell'affidamento posto a base d'asta per il periodo di durata del contratto risulta pari ad **€ 9.078.217,60**, oltre IVA e costi per la sicurezza derivanti da rischi interferenziali.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 35, co. 4, del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., è pertanto determinato come di seguito:

PRIMO & SECONDO ANNO (BASE) 24 mesi					
Servizio/Fornitura		Quantità PAB	Quantità IAA	Prezzo unitario anno (€)	Importo per 2 anni (€)
Servizio di leasing della postazione di lavoro*	Monitor 24"	15.600 pz	1.050 pz	49,80	1.658.340,00
	Monitor 32"	250 pz	50 pz	65,04	39.024,00
	Desktop PC	1.360 pz	150 pz	241,80	730.236,00

Workstation	200 pz	-	916,08	366.432,00
Notebook + Docking Station	6.240 pz	400 pz	387,00	4.829.760,00
Tablet	500 pz	-	44,40	44.400,00
E-SIM (fornitura e attivazione di E-SIM dati da 30GB/mese)	6.240 pz	-	-	Non stimata. Base d'asta da definire sulla base del risultato della consultazione
WebCam	7.800 pz	-	5,64	87.984,00
HeadSet	7.800 pz	-	7,20	112.320,00
Borsa notebook	6.240 pz	-	11,16	139.276,80
Lucchetto per notebook	6.240 pz	-	3,60	44.928,00
Tastiera QWERTZ (layout tedesco)	7.800 pz	200 pz	3,00	48.000,00
Mouse	7.800 pz	200 pz	2,16	34.560,00
Mouse da viaggio per notebook	6.240 pz	-	2,16	26.956,80
SUBTOT				8.162.217,60
Tool di endpoint management (EPM)	Tool di endpoint management + 8.800 licenze e installazione/migrazione	1 pz	260.000,00	520.000,00
Servizio di gestione dell'endpoint management (EPM)*	Tecnico Endpoint Management	880 giorni lavorativi	450,00	396.000,00
Servizio di installazione PDL Piano logistico di distribuzione PDL)	Sostituzione di PDL di proprietà con PDL in locazione (una tantum)	8.000 pz	550 pz	-
TOT				9.078.217,60

(*) Il servizio si ritiene comprensivo della gestione delle richieste di supporto

Tabella 7 – Importi primi due anni

TERZO ANNO (OPZIONE) 12 mesi					
Servizio/Fornitura		Quantità PAB	Quantità IAA	Prezzo unitario (€)	Importo (€)
Servizio di manutenzione della postazione di lavoro*	Monitor 24"	15.600 pz	1.050 pz	49,80	829.170,00
	Monitor 32"	250 pz	50 pz	65,04	19.512,00
	Desktop PC	1.360 pz	150 pz	241,80	365.118,00
	Workstation	200 pz	-	916,08	183.216,00
	Notebook + Docking Station	6.240 pz	400 pz	387,00	2.414.880,00
	Tablet	500 pz	-	44,40	22.200,00
	E-SIM (fornitura e attivazione di E-SIM dati da 30GB/mese)	6.240 pz	-	-	Non stimata. Base d'asta da definire sulla base del risultato della consultazione
	WebCam	7.800 pz	-	5,64	43.992,00
	HeadSet	7.800 pz	-	7,20	56.160,00
	Borsa notebook	6.240 pz	-	11,16	69.638,40
	Lucchetto per notebook	6.240 pz	-	3,60	22.464,00
	Tastiera QWERTZ (layout tedesco)	7.800 pz	200 pz	3,00	24.000,00
	Mouse	7.800 pz	200 pz	2,16	17.280,00
	Mouse da viaggio per notebook	6.240 pz	-	2,16	13.478,40
SUBTOT					4.081.108,80
Servizio di gestione dell'endpoint management*	Tecnico Endpoint Management	440 giorni lavorativi		450,00	198.000,00

TOT	4.279.108,80
(*) Il servizio si ritiene comprensivo della gestione delle richieste di supporto	

Tabella 8 – Importi terzo anno

QUARTO ANNO (OPZIONE) 12 mesi					
Servizio/Fornitura		Quantità PAB	Quantità IAA	Prezzo unitario (€)	Importo (€)
Servizio di manutenzione della postazione di lavoro*	Monitor 24"	15.600 pz	1.050 pz	49,80	829.170,00
	Monitor 32"	250 pz	50 pz	65,04	19.512,00
	Desktop PC	1.360 pz	150 pz	241,80	365.118,00
	Workstation	200 pz	-	916,08	183.216,00
	Notebook + Docking Station	6.240 pz	400 pz	387,00	2.414.880,00
	Tablet	500 pz	-	44,40	22.200,00
	E-SIM (fornitura e attivazione di E-SIM dati da 30GB/mese)	6.240 pz	-	-	Non stimata. Base d'asta da definire sulla base del risultato della consultazione
	WebCam	7.800 pz	-	5,64	43.992,00
	HeadSet	7.800 pz	-	7,20	56.160,00
	Borsa notebook	6.240 pz	-	11,16	69.638,40
	Lucchetto per notebook	6.240 pz	-	3,60	22.464,00
	Tastiera QWERTZ (layout tedesco)	7.800 pz	200 pz	3,00	24.000,00
	Mouse	7.800 pz	200 pz	2,16	17.280,00
	Mouse da viaggio per notebook	6.240 pz	-	2,16	13.478,40
SUBTOT					4.081.108,80
Servizio di gestione dell'endpoint management*	Tecnico Endpoint Management	440 giorni lavorativi		450,00	198.000,00

TOT	4.279.108,80
(*) Il servizio si ritiene comprensivo della gestione delle richieste di supporto	

Tabella 9 – Importi quarto anno

QUINTO ANNO (OPZIONE) 12 mesi					
Servizio/Fornitura		Quantità PAB	Quantità IAA	Prezzo unitario (€)	Importo (€)
Servizio di manutenzione della postazione di lavoro*	Monitor 24"	15.600 pz	1.050 pz	49,80	829.170,00
	Monitor 32"	250 pz	50 pz	65,04	19.512,00
	Desktop PC	1.360 pz	150 pz	241,80	365.118,00
	Workstation	200 pz	-	916,08	183.216,00
	Notebook + Docking Station	6.240 pz	400 pz	387,00	2.414.880,00
	Tablet	500 pz	-	44,40	22.200,00
	E-SIM (fornitura e attivazione di E-SIM dati da 30GB/mese)	6.240 pz	-	-	Non stimata. Base d'asta da definire sulla base del risultato della consultazione
	WebCam	7.800 pz	-	5,64	43.992,00
	HeadSet	7.800 pz	-	7,20	56.160,00
	Borsa notebook	6.240 pz	-	11,16	69.638,40
	Lucchetto per notebook	6.240 pz	-	3,60	22.464,00
	Tastiera QWERTZ (layout tedesco)	7.800 pz	200 pz	3,00	24.000,00
	Mouse	7.800 pz	200 pz	2,16	17.280,00
	Mouse da viaggio per notebook	6.240 pz	-	2,16	13.478,40
SUBTOT					4.081.108,80
Servizio di gestione dell'endpoint management*	Tecnico Endpoint Management	440 giorni lavorativi		450,00	198.000,00

TOT	4.279.108,80
(*) Il servizio si ritiene comprensivo della gestione delle richieste di supporto	

Tabella 9 – Importi quinto anno

Servizio di PDL E GESTIONE EPM AGGIUNTIVI (OPZIONE)					
60 mesi					
Servizio/Fornitura		Quantità PAB	Quantità IAA	Prezzo unitario (€)	Importo (€)
Servizio di manutenzione della postazione di lavoro*	Monitor 32"	100 pz	-	65,04	6.504,00
	Workstation	300 pz	-	916,08	274.824,00
	Notebook + Docking Station	560 pz	-	387,00	216.720,00
	Tablet	500 pz	-	44,40	22.200,00
	E-SIM (fornitura e attivazione di E-SIM dati da 30GB/mese)	560 pz	-	-	Non stimata. Base d'asta da definire sulla base del risultato della consultazione
	WebCam	860 pz	-	5,64	4.850,40
	HeadSet	860 pz	-	7,20	6.192,00
	Borsa notebook	560 pz	-	11,16	6.249,60
	Lucchetto per notebook	560 pz	-	3,60	2.016,00
	Tastiera QWERTZ (layout tedesco)	860 pz	-	3,00	2.580,00
	Mouse	860 pz	-	2,16	1.857,60
	Mouse da viaggio per notebook	560 pz	-	2,16	1.209,60
SUBTOT					545.203,20
Servizio di gestione dell'endpoint management*	Tecnico Endpoint Management	440 giorni lavorativi		450,00	198.000,00
TOT					743.203,20

(*) Il servizio si ritiene comprensivo della gestione delle richieste di supporto

Tabella 10 – Importi servizio PDL e gestione EPM aggiuntivi

Le opzioni di rinnovo annuale (Tabella 8 e 9) sono da intendersi consecutive alla scadenza contrattuale dell'anno precedente e attive dalla data indicata da IAA nell'eventuale comunicazione formale di attivazione dell'opzione. In ogni caso dovrà essere assicurata la continuità del servizio. Le opzioni di servizio aggiuntive (Tabella 10) potranno essere attivate nel corso del primo anno di validità del contratto e di eventuali anni opzionali aggiuntivi con durata e data di attivazione indicate nell'eventuale comunicazione formale di attivazione dell'opzione. La durata del servizio aggiuntivo sarà correlata a quella del contratto base.

La tariffa relativa al tecnico di EPM è indipendente dalla modalità di esecuzione che può essere on-site o da remoto.

Gli importi contrattuali sopra riportati sono da intendersi quali massimali di spesa per IAA e non rappresentano in alcun modo un impegno all'acquisto dei servizi per l'intero ammontare. Ciò significa che, scaduto il termine temporale di validità dell'incarico, il contratto si intenderà concluso e qualora l'importo complessivo delle prestazioni richieste non raggiungesse il limite massimo contrattuale l'Aggiudicatario non potrà vantare alcun diritto sull'importo residuo.

Sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri, i rischi e le spese relative ai servizi, comprensivi di eventuali spese di trasporto, viaggio, trasferta per il personale addetto all'esecuzione contrattuale, nonché ogni attività che si renda necessaria o comunque opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

8 Esecuzione della fornitura/del servizio

L'operatore economico Aggiudicatario è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite da IAA per l'avvio dell'esecuzione del contratto; qualora l'operatore economico Aggiudicatario non adempia, IAA ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il RUP/DEC ne ordina la sospensione, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime. È ammessa la sospensione anche parziale della prestazione, ordinata dal RUP/DEC nei casi di forza maggiore o di altre circostanze speciali che impediscano la esecuzione o la realizzazione a regola d'arte della prestazione

8.1 Modalità di esecuzione della fornitura/del servizio

L'operatore economico Aggiudicatario deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle normative vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta tecnica, nell'offerta economica e nel successivo contratto di appalto.

Al fine di consentire un'ordinata e regolare esecuzione contrattuale, l'operatore economico Aggiudicatario dovrà nominare entro 5 (cinque) giorni dalla data del verbale di avvio esecuzione due figure di contatto con specifiche caratteristiche e mansioni di seguito illustrate:

- Responsabile del servizio/Contract manager: la figura si occuperà dell'impostazione, dell'organizzazione, della pianificazione e del controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste del livello di servizio per tutta la durata del

contratto. Sarà inoltre il riferimento diretto per il referente in IAA per qualsiasi richiesta di tipo commerciale ed amministrativa;

- Coordinatore dei team tecnici: è il responsabile del coordinamento dei tecnici addetti alle attività di manutenzione delle Pdl e di gestione dell'EPM.

Si richiede inoltre che, per l'intera durata della distribuzione delle nuove postazioni di lavoro IT, sia costituito un gruppo di progetto coordinato da un project leader PM che monitora l'andamento del progetto. Il PM redige settimanalmente i SAL di progetto e informa il committente sull'andamento del progetto.

Di queste figure dovranno essere forniti a IAA numero di telefono diretto e indirizzo e-mail.

L'operatore economico Aggiudicatario si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione a IAA di ogni circostanza influente sull'esecuzione del servizio.

8.2 Livelli di servizio/SLA

Di seguito vengono riportate le SLA minime relative ai servizi richiesti. Per le SLA che lo prevedono, gli eventuali valori migliorativi offerti, in caso di aggiudicazione, sostituiranno quelli di seguito definiti, anche ai fini della reportistica, del calcolo delle penali ad essi associate e delle verifiche ispettive.

□ In generale

Codice	Titolo	Livello minimo servizio
SLA-01	Fasce di servizio di supporto	Il servizio di supporto di secondo e terzo livello e i referenti descritti dovranno operare all'interno delle seguenti fasce orarie di tutti i "giorni lavorativi": • dalle 8.00 alle 13.00 • dalle 14.00 alle 17.00 Le richieste effettuate al di fuori dei suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 14.00 in caso la richiesta venga effettuata nell'intervallo di mezzogiorno e dopo le 17.00 come ore 08.00 del giorno lavorativo successivo.
SLA-02	Tempo di consegna reportistica	Il report mensile dei ticket conclusi deve pervenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla fine del mese oggetto del resoconto.

Tabella 11 – SLA generali

□ Servizio di manutenzione Pdl

Codice	Titolo	Descrizione	Livello minimo servizio	
			Non bloccante*	Bloccante*

SLA-03	Tempo di presa in carico di un ticket	Tempo entro il quale il supporto di secondo e terzo livello deve prendere in carico i ticket assegnati dal primo livello	30 minuti lavorativi dall'assegnazione da parte del supporto di primo livello	
SLA-04	Tempo di contatto utente richiedente	Tempo entro il quale l'utente richiedente dev'essere contattato e deve essere fissato l'appuntamento per eseguire l'intervento. Nota: nel caso in cui il richiedente non fosse raggiungibile nell'arco dei tempi minimi di contatto previsti, l'Aggiudicatario dovrà formalizzare e comprovare l'irreperibilità all'interno del ticket con un commento; l'applicazione dei livelli minimi ripartirà da quando il richiedente si renderà nuovamente disponibile (esempio: il richiedente dopo aver aperto il ticket è in riunione per 2 ore. All'interno del ticket dev'essere formalizzata l'assenza del richiedente. Le SLA ripartiranno alla fine delle 2 ore d'irreperibilità.)	1 ora lavorativa dalla presa in carico del ticket	30 minuti lavorativi dalla presa in carico del ticket
SLA-05	Tempo di ripristino HW Pdl	Tempo necessario per consentire all'utente richiedente di ritornare a lavorare con una Pdl completamente funzionante	8 ore lavorative dall'appuntamento (data e ora) fissato con il richiedente per eseguire l'intervento	6 ore lavorative dall'appuntamento (data e ora) fissato con il richiedente per eseguire l'intervento
SLA-06	Tempo di riparazione HW Pdl ritirato:	Tempo entro il quale l'HW guasto ritirato dall'utente richiedente deve essere riparato e riconsegnato. Nel caso in cui sia necessario un intervento da parte del produttore HW i tempi di risoluzione verranno sospesi per il tempo necessario a ricevere il feedback da parte del produttore. Tale feedback	40 ore lavorative dalla sostituzione con HW Pdl provvisorio	

		(allegato, e-mail, ecc.) dovrà essere inserito come commento nel ticket	
SLA-07	Tempo di risoluzione supporto di terzo livello "esterno"	Tempo entro il quale devono essere risolti gli interventi che richiedono l'intervento esterno della casa madre di un prodotto HW o del tool EPM	Comprovati tempi di risoluzione del produttore
SLA-08	Tempi sostituzione HW fuori produzione	Tempo entro il quale un HW dichiarato fuori produzione dalla casa produttrice deve essere rimpiazzato con un nuovo HW di caratteristiche pari o superiori a quello sostituito	20 giorni lavorativi dall'invio della comunicazione a IAA del "fuori produzione" o dalla non accettazione da parte di IAA della proposta di sostituzione
SLA-09	Numero di esiti negativi per la verifica dell'HW sostitutivo	Numero di esiti negativi risultanti dalle verifiche eseguite da IAA sull'HW sostitutivo presentato dall'Aggiudicatario	Massimo 2 esiti negativi

(*) la definizione di Bloccante e Non bloccante si trova all'interno del Glossario

Codice	Titolo	Descrizione	Livello minimo servizio	
			<i>Primo mese dopo la chiusura dell'intervento</i>	<i>Mesi successivi al primo fino a fine contratto</i>
SLA-10	Numero di blocchi post intervento su UC	Numero di blocchi della UC dopo un intervento di manutenzione	Massimo 3 blocchi, poi obbligo di sostituzione della UC con una unità nuova	Massimo 3 blocchi, poi obbligo di sostituzione della UC con una unità nuova

Tabella 12 – SLA Servizio di manutenzione Pdl

□ Servizio di Endpoint management

Codice	Titolo	Descrizione	Livello minimo servizio
SLA-11	Tempo di presa in carico di un ticket	Tempo entro il quale il supporto di secondo e terzo livello deve prendere in carico i ticket assegnati dal primo livello	30 minuti lavorativi dall'assegnazione da parte del supporto di primo livello
SLA-12	Tempo di consegna in ambiente di test	Tempo che IAA concorda con il supporto di secondo e terzo livello per il rilascio in ambiente di test dei pacchetti	Entro la data concordata tra IAA e l'Aggiudicatario

SLA-13	Tempo di consegna in ambiente di produzione	Tempo che IAA concorda con il supporto di secondo e terzo livello per il rilascio in ambiente di produzione dei pacchetti	Entro la data concordata tra IAA e l'Aggiudicatario
--------	---	---	---

Tabella 13 – SLA Servizio EPM

9 Pianificazione delle attività e pacchetti di lavoro

Le attività inerenti allo svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto dovranno essere pianificate dettagliatamente in accordo con IAA. Esse saranno suddivise in appositi pacchetti di lavoro, se previsto.

I servizi diverranno operativi a partire dalla data del verbale di avvio esecuzione che farà scattare i 30 giorni iniziali di presa in carico da parte dell'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario è tenuto a contattare proattivamente IAA per il passaggio di consegna.

Attività	Tempi
Periodo di presa in carico	30 gg dal verbale di avvio esecuzione
Avvio dei servizi a regime	Dopo 30 gg dal verbale di avvio esecuzione

Tabella 14 – Pianificazione delle attività

10 Verifiche di conformità della fornitura del servizio

IAA monitorerà costantemente l'erogazione dei servizi attraverso controlli incrociati tra l'andamento dei ticket e la reportistica prodotta dall'Aggiudicatario. Verrà inoltre periodicamente verificato il livello di soddisfazione dell'utente finale.

11 Condizioni di fatturazione e pagamento

Da definire a fronte della consultazione di mercato.

12 Penali

Nel caso in cui il Responsabile Unico del Procedimento, anche a mezzo di suo incaricato, rilevasse inadempienze nell'esecuzione dell'appalto o, comunque, inottemperanze agli obblighi contrattuali, l'Impresa aggiudicataria potrà incorrere nel pagamento di penali, fatta salva la risoluzione contrattuale nei casi previsti.

In caso di inadempimento degli obblighi contrattuali le penali dovute sono calcolate in misura compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare di volta in volta in relazione all'entità del danno arrecato e della gravità dell'inadempimento. Nel caso in cui l'applicazione delle penali superi il limite del 10% o qualora l'inadempimento integri un'ipotesi di colpa grave nell'esecuzione di obblighi e condizioni contrattuali l'ente committente procederà con la risoluzione del contratto in danno dell'affidatario nonché all'affidamento a terzo operatore economico dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali residue, con oneri a carico dell'operatore economico Aggiudicatario.

Non danno luogo a responsabilità per la ditta le interruzioni dovute a cause di forza maggiore intendendosi per forza maggiore qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori della

normale conduzione dell'appalto, che l'Impresa non possa evitare con l'esercizio della normale diligenza.

13 Varianti

Ai sensi dell'art. 120, co. 9 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., IAA si riserva la facoltà, con semplice preavviso scritto, di apportare variazioni alla fornitura/servizio oggetto dell'appalto, in aumento o in diminuzione, fino al massimo di 1/5 dell'ammontare complessivo previsto dall'appalto. Tali variazioni seguiranno comunque gli stessi prezzi, patti e condizioni definiti nell'appalto.

Nel caso di necessità motivata di variazioni in aumento delle prestazioni oggetto del contratto di oltre 1/5 del prezzo complessivo contrattuale, si procederà ai sensi del co. 1 e 13 dell'art. 120 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., previo consenso da parte del contraente, alla stipulazione di un atto aggiuntivo al contratto, alle medesime condizioni del contratto principale ove applicabili. È fatta salva la possibilità di recesso da parte dell'appaltatore qualora le diminuzioni superino il quinto dell'importo contrattuale, da esercitarsi non oltre il trentesimo giorno successivo alla comunicazione di variazione da parte di IAA. In caso di recesso, l'appaltatore dovrà garantire i servizi oggetto dell'appalto fino all'individuazione, da parte dell'Ente, del nuovo contraente.

Qualora si rendano necessarie eventuali forniture o servizi supplementari, non programmabili e non compresi nel presente appalto, troverà applicazione quanto previsto dall'art. 120, co 1. Lett. b) del D.lgs. n. 36/2023.

In ogni caso, qualsiasi fornitura o servizio aggiuntivo e/o supplementare dovrà essere eseguito solo in seguito ad autorizzazione da parte del RUP che, accertata la disponibilità di budget nel bilancio di IAA, indicherà i tempi e le modalità di intervento, provvedendo ai necessari controlli sulla prestazione richiesta. Nessun servizio aggiuntivo e/o supplementare, se non previamente autorizzato, potrà essere addebitato a IAA in sede di fatturazione.

L'operatore economico aggiudicatario comunque non potrà introdurre varianti alla fornitura oggetto del contratto, salvo previo accordo scritto con IAA. Ogni contravvenzione a questa disposizione sarà a completa responsabilità dello stesso. Le modifiche non in precedenza autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il RUP lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico del contraente, della situazione originaria preesistente.

È fatta salva, comunque, l'applicazione dell'art. 120 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii..

14 Divieto di cessione del contratto e subappalto

Ai sensi dell'art. 119, co.1 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., è vietata, a pena di nullità, la cessione del contratto.

Per quanto riguarda il subappalto, si applicano le disposizioni di cui all'art. 119, co. 2 e seguenti del D.lgs. n. 36/2023 con le esclusioni previste dall'art. 225 co. 2 dello stesso.

Qualora autorizzato il subappalto, i sub fornitori dovranno presentare garanzie in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative che soddisfino anche i requisiti previsti dalle norme in materia di protezione dei dati personali e di tutela dei diritti dell'interessato.

L'operatore economico aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione di IAA l'elenco aggiornato dei propri sub fornitori informandola di tutte le modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di eventuali sub fornitori, nei limiti in cui ciò sia consentito, in modo che essa possa eventualmente opporsi a tali modifiche.

L'operatore economico aggiudicatario si impegna ad imporre ai sub fornitori, ulteriori responsabili esterni (ovvero sub responsabili), con contratto o atto giuridico analogo, le stesse obbligazioni in materia di protezione dei dati gravanti sull'Operatore economico aggiudicatario. A dimostrazione dell'adempimento dell'obbligo posto a suo carico, l'Operatore economico aggiudicatario provvede a comunicare a IAA una copia del contratto concluso con i sub responsabili.

Qualora il sub fornitore/sub responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, l'operatore economico aggiudicatario risponde verso IAA dell'inadempimento di quest'ultimo.

La violazione del divieto di cessione del contratto o degli obblighi nascenti dall'eventuale subappalto comporta la risoluzione anticipata del contratto per grave inadempienza contrattuale.

15 Risoluzione e recesso

Trovano applicazione per la risoluzione ed il recesso del contratto le disposizioni previste dagli articoli 122 e 123 del D.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

IAA può recedere dal contratto, in qualunque tempo e fino al termine della prestazione, secondo la procedura prevista dall'articolo 123 del D.lgs. 36/2023. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante comunicazione da inviare all'operatore economico aggiudicatario a mezzo Posta Elettronica Certificata con un preavviso minimo di 60 (sessanta) giorni dalla data di effettivo recesso.

È causa di risoluzione del contratto di appalto, oltre a quelle cause già espressamente previste all'interno del presente capitolato:

- applicazione di penali di importo complessivo superiore al 10% del valore del contratto;
- cessazione dell'attività, fallimento, altra procedura concorsuale, liquidazione, IAA controllata, concordato preventivo o qualsiasi altra situazione equivalente;
- commissione di atti, connessi all'esecuzione del contratto, rilevanti ai fini penali, accertati da IAA con ogni mezzo e oggetto di eventuale denuncia o querela;
- grave violazione della riservatezza di dipendenti o altri soggetti i cui dati sono oggetto di trattamento;

- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico; di IAA
- l'accertamento in capo all'operatore economico aggiudicatario di una delle cause interdittive di cui all'art. 67 ovvero dell'art. 84, comma 4 del D.Lgs. 159/2011;
- il mancato utilizzo nelle transazioni derivanti dal contratto del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010, n. 136;
- la sospensione senza giustificato motivo, anche di un giorno, dell'attività;
- lo smarrimento o rovina del materiale di IAA per un importo superiore a € 5.000,00, oltre al risarcimento del danno;
- in base alla gravità del fatto, il mancato rispetto del segreto d'ufficio e di riservatezza su documenti, fatti e/o dati concernenti l'organizzazione e l'andamento di IAA.

In caso di risoluzione anticipata del contratto e fino all'esperimento di nuova gara, IAA addebiterà all'operatore economico aggiudicatario il maggior onere derivante dalla necessità di affidare il servizio ad altro operatore.

Il contratto è sottoposto a condizione risolutiva nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico, così come previsto ai sensi dell'art. 1, co. 13, del D.L. n. 95 2012, come convertito in L. 7 n. 35 2012. IAA rileva la presenza di condizioni economiche migliorative rispetto al contratto nelle convenzioni Consip e/o nella centrale di committenza regionale e le comunica all'operatore economico aggiudicatario con i mezzi previsti dal contratto. L'operatore economico aggiudicatario, entro quindici giorni dal ricevimento della comunicazione, esprime esplicitamente e incondizionatamente la volontà di adeguare i corrispettivi previsti nel contratto a quelli inseriti nelle convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale. IAA non considera efficaci, eccezioni o contestazioni connesse alle diverse condizioni previste nelle citate convenzioni, alle quali l'operatore economico aggiudicatario deve incondizionatamente aderire. Decorso il termine di cui sopra ed in assenza di positivo riscontro, IAA recede dal contratto senza ulteriore comunicazione ed il compenso per l'operatore economico aggiudicatario è quello previsto dalla normativa di riferimento. Anche in questa ipotesi, l'operatore economico aggiudicatario è tenuto ad assicurare lo svolgimento della prestazione per il tempo necessario a IAA a formalizzare la sottoscrizione della convenzione con Consip e/o con la centrale di committenza regionale

La risoluzione non si estende alle prestazioni già eseguite.

Per qualsiasi ragione si addivenga alla risoluzione del contratto, l'operatore economico aggiudicatario, oltre all'immediato incameramento della garanzia definitiva, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese alle quali IAA dovrà andare incontro per il rimanente periodo contrattuale.

16 Rispetto delle norme di assicurazione sociale e sicurezza sul lavoro

1. L'operatore economico aggiudicatario è tenuto a:

- a. osservare le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione ed assistenza dei lavoratori. In particolare, curerà tutti gli adempimenti previsti dal D.lgs. 81/2008;
 - b. rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa e sanitaria;
 - c. applicare integralmente tutte le norme contenute nei contratti collettivi dei lavoratori e negli accordi integrativi per il settore di attività.
2. In caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa contestazione all'operatore economico aggiudicatario delle inadempienze ad essa denunciate dai preposti, IAA effettuerà trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'operatore economico aggiudicatario per l'esecuzione della prestazione e procederà, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria.
 3. Per le detrazioni e sospensioni dei pagamenti di cui sopra, l'operatore economico aggiudicatario non potrà opporre eccezioni a IAA a titolo di risarcimento dei danni.
 4. In caso di ripetute infrazioni alle norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa e/o sanitaria, IAA provvederà a risolvere il contratto e ad effettuare le dovute comunicazioni alle competenti Autorità.

17 Garanzie

A partire dal rilascio del certificato di regolare esecuzione e per tutto il periodo di garanzia come indicato nell'offerta, l'operatore economico aggiudicatario si impegna ad assicurare che i servizi di assistenza e manutenzione siano conformi agli specifici livelli qualitativi (SLA) indicati nell'offerta stessa e/o nel presente capitolato.

18 Messa a disposizione e utilizzo di apparecchiature

1. L'operatore economico aggiudicatario dovrà richiedere per iscritto a IAA l'autorizzazione all'utilizzo di propri prodotti software negli ambienti informatici messi a disposizione da IAA, indicando il tipo di prodotto e il motivo del suo utilizzo. L'uso di prodotti software non autorizzati costituirà grave inadempienza contrattuale a tutti gli effetti di legge.
2. In ogni caso l'operatore economico aggiudicatario garantisce di aver adottato tutte le opportune cautele e che i prodotti software utilizzati sono esenti da virus.
3. Prima del loro utilizzo negli ambienti di IAA, e se da quest'ultima ritenuto opportuno, l'operatore economico aggiudicatario è obbligato a sottoporre i supporti magnetici e ottici alle verifiche richieste da IAA, o a far operare il proprio personale esclusivamente sulle apparecchiature messe a disposizione.
4. L'operatore economico aggiudicatario garantisce che le apparecchiature, i materiali e i supporti sui quali sono caricati i documenti e i programmi sono esenti da vizi derivanti dalla progettazione o cagionati da errata esecuzione o da deficienze dei materiali impiegati, che ne diminuiscono il valore e/o che li rendano inadatti, anche solo parzialmente, all'uso cui sono destinati.
5. Ferma restando la facoltà di IAA di risolvere il contratto per inadempimento delle obbligazioni, l'operatore economico aggiudicatario è obbligata al risarcimento di qualsiasi danno, in forma specifica o per equivalente.

19 Revisione prezzi

1. Ai sensi del art. 60 del D.lgs n.36/2023 i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base dei seguenti indici sintetici elaborati dall'ISTAT: con riguardo ai contratti di servizi e forniture, gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie.
La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 5 per cento dell'importo complessivo e opera nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire.
2. L'eventuale revisione del prezzo sarà valutata sulla base di una istruttoria condotta dal RUP, coadiuvato dal DEC, se esistente, e approvata da IAA.

20 Obblighi dell'Operatore economico aggiudicatario

1. L'operatore economico aggiudicatario si obbliga a eseguire a regola d'arte tutte le prestazioni ad esso affidate. A tal proposito, l'operatore economico aggiudicatario dichiara di aver preso conoscenza delle prestazioni da eseguire, dei luoghi e delle modalità di esecuzione e di disporre dei mezzi tecnici, organizzativi e finanziari per far fronte agli impegni assunti. Dichiara, altresì, di conoscere e osservare tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni vigenti, in particolare al settore tecnico di riferimento.
2. Oltre a tutti gli obblighi derivanti dal presente capitolato, dalle leggi e dai regolamenti, sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario:
 - a) L'organizzazione e l'esecuzione della prestazione in conformità all'offerta e, in ogni caso, secondo le modalità impartite da IAA, nel rispetto di norme e indicazioni sulla qualità dei materiali e dei servizi e sulle regole di buona esecuzione;
 - b) L'utilizzo, nel rispetto delle norme vigenti, di personale adeguato, per numero e per competenza, alle prestazioni da eseguirsi;
 - c) L'assunzione di ogni responsabilità per i danni eventualmente cagionati a IAA e/o a terzi durante l'esecuzione del servizio, dichiarando fin d'ora di tenere IAA sollevata e indenne da qualsiasi obbligo di risarcimento;
 - d) Il rispetto della pianificazione delle attività e dei pacchetti di lavoro nonché il rispetto delle SLA se previste.

21 Misure di gestione ambientale

L'offerente deve essere in grado di applicare misure di gestione ambientale, durante l'esecuzione del contratto, in modo da arrecare il minore impatto possibile sull'ambiente, attraverso l'adozione di un sistema di gestione ambientale, conforme ad una norma tecnica riconosciuta (EMAS, ISO 14001).

L'offerente deve operare in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia di tutela dell'ambiente in relazione alla fornitura, alla messa a disposizione, alla manutenzione e allo smaltimento o riciclaggio dei materiali, inclusi gli imballaggi ed altri materiali di supporto.

22 Obblighi di riservatezza

1. L'operatore economico aggiudicatario tutelerà la piena riservatezza delle informazioni acquisite nell'esecuzione del contratto, rispettando le seguenti clausole di riservatezza ed in particolare si obbliga a:
 - a. considerare e trattare in maniera strettamente riservata tutte le informazioni, dati o documenti ricevuti o resi accessibili da IAA e ad attuare tutte le cautele e le misure di sicurezza necessarie e opportune, secondo i migliori standard professionali, al fine di mantenere riservate tali informazioni e prevenire accessi non autorizzati, la sottrazione e la manipolazione delle stesse;
 - b. non divulgare e/o comunque a non rendere note a Terzi le informazioni, intendendosi per "Terzi" tutti i soggetti diversi dagli amministratori, dipendenti, intermediari o consulenti ("Persone Collegate") di IAA, a cui l'operatore economico aggiudicatario potrà comunicare le informazioni nella misura in cui ciò sia necessario al fine di consentirgli di svolgere le attività affidategli sulla base del principio del need to know;
 - c. dare istruzioni ai propri tecnici circa l'obbligo del più assoluto riserbo nell'ipotesi in cui, accidentalmente dovessero avere notizia di dati o informazioni di titolarità di IAA o di terzi contenuti in cartelle elettroniche, con divieto di diffusione o comunicazione di qualsivoglia notizia e/o dato dei quali dovessero venire a conoscenza.
2. In ogni caso, i documenti e i dati trattati dall'Operatore economico aggiudicatario non potranno essere neanche parzialmente duplicati, riprodotti, esportati, comunicati a terzi, né diffusi o trasferiti all'estero e sempre e comunque dovranno essere trattati nell'esatta osservanza degli obblighi contrattuali e delle finalità ricomprese nelle obbligazioni assunte dall'operatore economico aggiudicatario con il contratto.
3. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza e segretezza, IAA si riserva la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando l'obbligo del risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a carico di IAA e/o del fruitore finale.

23 Rispetto del codice etico e del Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001

1. L'operatore economico aggiudicatario è a conoscenza che IAA ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01, con i relativi Codice Etico e Sistema Disciplinare, che dichiara di aver letto dal sito aziendale e che dichiara di aver compreso.
2. L'operatore economico aggiudicatario aderisce ai principi al succitato Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché ai suoi allegati e si impegna a rispettarne i contenuti, i principi, e le procedure e in generale ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.lgs. 231/01 e riportate nel predetto Modello di organizzazione, gestione e controllo.
3. Si impegna altresì a rispettare e a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, tutti i principi contenuti nella suddetta documentazione ed i Protocolli comportamentali previsti

da IAA ai sensi del D.lgs. 231/2001 ed allegati al presente contratto. La violazione delle regole previste dai sopracitati documenti rappresenta grave inadempimento contrattuale.

4. L'operatore economico aggiudicatario dichiara che nell'ambito degli ordinari contatti con IAA e/o con il cliente e/o con il fruitore finale, non si sono verificati da parte di chicchessia episodi che anche ipoteticamente appaiano riconducibili o comunque rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01 in qualunque forma, finalizzati a compensare il responsabile di illeciti comportamenti, volti a produrre un vantaggio per IAA.

24 Sicurezza dati

24.1 Regole generali

1. L'operatore economico aggiudicatario si impegna ad adottare tutte le misure idonee a garantire la sicurezza, l'integrità e la disponibilità di ogni dato e informazione, di qualsivoglia natura di cui è venuta a conoscenza in occasione del rapporto instaurato e per lo svolgimento dell'incarico rispettando eventuali ed ulteriori disposizioni e regolamenti di in materia di sicurezza, riservatezza, integrità e disponibilità date da IAA. Il rispetto di tutte le prescrizioni non deve causare ulteriori spese a IAA.
2. L'operatore economico aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, di non divulgarli né di farne oggetto di comunicazione o trasmissione nonché di uso per scopi diversi da quelli oggetto del contratto o senza l'espressa autorizzazione di IAA.
3. Tutti i sistemi tecnologici messi a disposizione e/o utilizzati dall'operatore economico aggiudicatario nell'esecuzione del contratto devono garantire preventive misure di sicurezza, volte a minimizzare i rischi di sicurezza connessi al trattamento dei dati.
4. Sono vietate a norma di legge e per vincolo contrattuale tutte le operazioni fisiche, logiche e di rete non strettamente pertinenti all'oggetto del contratto.
5. I terminali ed i dispositivi utilizzati per la connessione devono venir collocati in aree sicure ad accesso controllato. Nel caso di utilizzo di strumenti portatili, devono essere adottate regole comportamentali che diminuiscano il rischio di sottrazione o accesso abusivo.
6. Tutti i sistemi tecnologici messi a disposizione e/o utilizzati dall'operatore economico aggiudicatario nell'esecuzione del contratto non devono essere utilizzati per erogare contemporaneamente servizi a terzi e servizi relativi al contratto. Devono essere altresì assicurate tutte le contromisure volte ad evitare qualsivoglia collegamento logico tra realtà tecnologiche distinte, fatto salvo il collegamento minimo necessario ai sistemi dell'operatore economico aggiudicatario per l'accesso ai sistemi di cui al contratto e all'erogazione dei servizi previsti.
7. L'operatore economico aggiudicatario dichiara che, su richiesta di IAA, eventuali copie od originali di informazioni in suo possesso, e di cui IAA e/o il Cliente e/o il fruitore finale siano titolari, siano distrutte con procedure idonee e documentate.
8. Una volta terminato il rapporto contrattuale con IAA, l'operatore economico aggiudicatario si impegna alla restituzione di ogni dato e/o informazione acquisiti durante il periodo di vigenza contrattuale.
9. Relativamente a misure di sicurezza organizzativa l'operatore economico aggiudicatario deve garantire:

- a. tutte le cautele per non lasciare incustodito ed accessibile il terminale durante una sessione di connessione;
 - b. tutte le precauzioni per assicurare la segretezza della password utilizzata;
 - c. che l'utilizzo degli strumenti IAA (connessioni, sistemi, banche dati) avvenga solo per necessità e nel rispetto di quanto previsto dai rapporti contrattuali in essere;
 - d. che ogni attività sui sistemi e sui dati sia svolta solo se espressamente concordata con IAA.
10. L'operatore economico aggiudicatario è responsabile dell'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti nonché dei propri eventuali subappaltatori, degli obblighi anzidetti.

24.2 Misure specifiche e requisiti di sicurezza

Le misure di sicurezza che l'operatore economico aggiudicatario dovrà adottare nell'ambito del servizio o della fornitura oggetto del capitolato tecnico, sono definite nelle matrici del presente paragrafo (Matrice 1 – Requisiti di sicurezza obbligatori, Matrice 2 – Requisiti di sicurezza facoltativi) e si riferiscono alle linee guida AGID per la sicurezza nel procurement ICT. L'elenco specifico dei "Requisiti di sicurezza" da applicare (rappresentati attraverso un codice la cui descrizione è riportata nella Tabella 2 si evince incrociando, all'interno della Matrice 1, la "Tipologia di contratto" ed il "Livello di Criticità Complessiva (LCC)" identificati per l'acquisto e di seguito riportati (Tabella 1).

Per la fornitura di sole licenze software e relativo supporto tali misure non sono da considerarsi.

Tipologia di contratto	☐	a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche
	☐	b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)
	☐	c) contratti per attività di operation e conduzione
	☒	d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)
Livello di Criticità Complessiva (LCC)	☐	BASSO
	☐	MEDIO
	☒	ALTO

Tabella 1 - Parametri per identificazione Requisiti sicurezza

- Matrice di identificazione dei requisiti **obbligatori**.
In evidenza, la cella o le celle relative alle misure da applicare per il servizio o la fornitura in oggetto.

		Livello di Criticità Complessiva (LCC)		
		BASSO	MEDIO	ALTO
Tipologia di contratto	a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R23	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R23	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R23
	b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R24, R25, R26, R27, R28, R29, R30, R31, R32, R33	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R24, R25, R26, R27, R28, R29, R30, R31, R32, R33	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19, R24, R25, R26, R27, R28, R29, R30, R31, R32, R33
	c) contratti per attività di operation e conduzione	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R34, R35, R36, R37, R42, R43, R44	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R34, R35, R36, R37, R38, R40, R41, R42, R43, R44, R45	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19, R34, R35, R36, R37, R38, R39, R40, R41, R42, R43, R44, R45
	d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19

Matrice 1 – Requisiti di sicurezza obbligatori

- Matrice dei requisiti **facoltativi**.

Eventuali ulteriori requisiti assimilabili come elementi migliorativi del servizio o della fornitura che l'operatore economico aggiudicatario può offrire senza oneri aggiuntivi da parte di IAA.

		Elementi migliorativi (EM)
Tipologia di contratto	a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche	R2, R3, R4, R5, R7
	b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)	R2, R3, R4, R5, R7
	c) contratti per attività di operation e conduzione	R2, R3, R4, R5, R7
	d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)	R2, R3, R4, R5, R7

Matrice 2 – Requisiti di sicurezza facoltativi

- Tabella dei Requisiti

Elenco dei requisiti, e loro descrizione, ai quali le matrici 1 e 2 fanno riferimento.

Requisito	Descrizione
R1	Il fornitore deve adottare al proprio interno le procedure e politiche di sicurezza definite dall'amministrazione committente, con particolare riferimento alle modalità di accesso ai sistemi dell'amministrazione, all'hardening (esempio installazione di soluzioni di end point security) dei dispositivi utilizzati dal fornitore, alla gestione dei dati dell'amministrazione.
R2	Il fornitore deve possedere la certificazione ISO/IEC 27001 e mantenerla per tutta la durata della fornitura.
R3	(alternativo al precedente) Anche se il fornitore non è certificato ISO/IEC 27001, almeno deve usare un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) aggiornato nel tempo e/o predisporre un piano di qualità secondo lo standard ISO 10005
R4	Il fornitore deve far eseguire annualmente un audit sul proprio sistema di sicurezza, a proprie spese e da una società specializzata scelta previa approvazione della stazione appaltante. NB: Qualora applicabile, tale attività si incrocia con il requisito R2 (le verifiche dell'Ente Certificatore hanno cadenza pressoché annuale).
R5	L'amministrazione può, con un preavviso di 20 giorni solari, richiedere ulteriori attività di auditing secondo modalità concordate con il fornitore. Le risultanze di tali audit verranno comunicate all'amministrazione.
R6	L'amministrazione, direttamente o tramite terzi incaricati, può eseguire verifiche relative alla conformità della prestazione dei servizi rispetto a quanto stabilito nel capitolato tecnico oltre che nell'offerta tecnica se migliorativa.

R7	Il personale del fornitore che presta supporto operativo nell'ambito dei servizi di sicurezza dovrà possedere certificazione su specifici aspetti della sicurezza.
R8	Il fornitore deve disporre di una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito d'interfacciarsi con le analoghe strutture dell'amministrazione e con le strutture centrali a livello governativo.
R9	Il fornitore deve dotarsi delle misure minime di sicurezza per limitare il rischio di attacchi informatici
R10	Il SOC del fornitore deve sovrintendere alla gestione operativa e continuativa degli incidenti informatici sui servizi erogati nell'ambito della fornitura.
R11	Il fornitore deve garantire il rispetto di quanto richiesto dalla normativa vigente in materia di sicurezza cibernetica, anche in riferimento ai contenuti del GDPR, mettendo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenuto conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, e adottando procedure tecniche e organizzative volte alla gestione di eventuali violazioni di dati personali
R12	Sulle reti messe a disposizione dal fornitore devono essere presenti di dispositivi di sicurezza perimetrale con funzioni di sicurezza (ad esempio Firewall e sistemi di Network Detection ed Event & Log Monitoring, SIEM, ecc.) necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT e in grado di gestire gli IoC (Indicator of Compromise).
R13	Il fornitore deve usare protocolli cifrati e meccanismi di autenticazione nell'ambito dei servizi erogati.
R14	Qualora il fornitore subisca un attacco, in conseguenza del quale vengano compromessi sistemi del committente da lui gestiti, deve farsi carico delle bonifiche del caso, e riportare i sistemi in uno stato di assenza di vulnerabilità.
R15	Il fornitore si impegna a trattare, trasferire e conservare le eventuali repliche dei dati oggetto di fornitura, ove autorizzate dalle amministrazioni, sempre all'interno del territorio dell'UE. Eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente discusse ed autorizzate dall'amministrazione.
R16	Il fornitore deve dare disponibilità a far parte di un Comitato di Direzione Tecnica, eventualmente aperto anche a soggetti terzi, che tratti il tema della sicurezza, sia nell'ottica di favorire la risoluzione di temi aperti sia per introdurre eventuali varianti al contratto per fronteggiare nuove minacce o altro.
R17	Il fornitore deve condividere le informazioni necessarie al fine di garantire il corretto monitoraggio della qualità e della sicurezza, eventualmente pubblicando le stesse nel portale della fornitura.
R18	Il fornitore si impegna a sottoscrivere una clausola di non divulgazione (NDA) sui dati e sulle informazioni dell'amministrazione.
R19	Le soluzioni e i servizi di sicurezza proposti dal fornitore devono essere aggiornati dal punto di vista tecnologico, con riferimento all'evoluzione degli standard e del mercato; devono essere conformi alle normative e agli standard di riferimento applicabili; devono venire adeguati nel corso del contratto, senza oneri aggiuntivi, alle normative che l'UE o l'Italia rilasceranno in merito a servizi analoghi.
R20	Il fornitore deve attenersi alla politica di sicurezza dell'amministrazione committente, con particolare riferimento all'accesso ai dati dell'amministrazione, che avverrà esclusivamente sui sistemi di sviluppo e test. Eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente autorizzate dall'amministrazione.

R21	In fase di analisi, il fornitore deve definire le specifiche di sicurezza (non funzionali) a partire dai requisiti espressi dall'amministrazione.
R22	In fase di progettazione codifica, il fornitore deve implementare le specifiche di sicurezza nel codice e nella struttura della base dati.
R23	Al termine del progetto, il fornitore deve rilasciare tutta la documentazione necessaria all'amministrazione per gestire correttamente quanto rilasciato anche sotto l'aspetto della sicurezza.
R24	Deve essere previsto l'utilizzo di protocolli sicuri e cifrati (HTTPS, SSH v2, ecc.).
R25	Deve essere possibile, in caso di necessità di accesso alla rete, il filtraggio di indirizzi IP.
R26	Deve essere supportato l'utilizzo di protocolli di autenticazione (ad esempio RADIUS, IEEE 802.1X, ecc.).
R27	Deve essere possibile la gestione di più profili con privilegi diversi.
R28	Deve essere presente la funzionalità di "richiesta creazione o cambio della password al primo accesso".
R29	Blocco dell'utenza dopo un numero definito (fisso o variabile) di tentativi falliti di accesso.
R30	Gli accessi amministrativi degli utenti devono essere registrati su un archivio (log) non cancellabile con il reset, per almeno sei mesi, o, in alternativa deve essere possibile forwardare i dati su di un server esterno.
R31	Deve essere possibile gestire i log di sistema (accessi, allarmi, ecc.).
R32	Il fornitore (anche in collaborazione con il produttore della tecnologia) deve offrire processi, unità organizzative e strumenti dedicati alla gestione di vulnerabilità scoperte sui prodotti oggetto della fornitura. Il rientro da queste vulnerabilità, a carico del fornitore, deve avvenire in tempi congrui alla severità della vulnerabilità) e senza compromettere la fornitura stessa.
R33	Per gli apparati proposti deve essere disponibile documentazione tecnica (schede tecniche, manuali, guide operative) relativa alla corretta configurazione e gestione degli aspetti di sicurezza.
R34	I meccanismi di autenticazione devono essere basati su meccanismi di crittografia asimmetrica, a chiave pubblica; la lunghezza delle chiavi va impostata sulla base della criticità della comunicazione da cifrare (ad esempio 256 bit per le meno critiche, 512 bit per le più critiche). La gestione e distribuzione delle chiavi e dei certificati è a carico del fornitore. L'aggiudicatario dovrà fornire a IAA informazioni sulle procedure di gestione del ciclo di vita delle chiavi di crittografia [generate, change, store, retrieve, retain and destroy], in modo da potere verificare la conformità rispetto ai propri requisiti; Vengono richieste le informazioni sulle procedure raccomandate di gestione (best practice). Al fornitore del servizio è inoltre vietato memorizzare e gestire le chiavi utilizzate da IAA direttamente o indirettamente tramite terzi incaricati.
R35	Autorizzazione: sulla base delle credenziali fornite dall'utente, si devono individuare i diritti e le autorizzazioni che l'utente possiede e permetterne l'accesso alle risorse limitatamente a tali autorizzazioni.
R36	Confidenzialità nella trasmissione dei dati: le comunicazioni tra la componente di gestione remota centralizzata e la componente locale installata presso la sede dell'amministrazione devono essere cifrate.
R37	Fornire meccanismi che permettano di garantire l'integrità di quanto trasmesso (ad esempio meccanismi di hashing).

R38	Il fornitore deve descrivere nel dettaglio le soluzioni tecniche utilizzate (dispositivi hardware e software impiegato, modalità operative, politiche di sicurezza, ...) per soddisfare i requisiti di sicurezza dell'amministrazione committente.
R39	In fase di attivazione del servizio, il fornitore deve concordare con l'amministrazione le modalità operative e le politiche di sicurezza, i livelli di gravità degli incidenti, le attività e le contromisure che dovranno essere svolte per contrastare le minacce.
R40	Il fornitore dovrà attenersi alle politiche di sicurezza definite dalla committente, con particolare riferimento alla definizione di ruoli e utenze per l'accesso ai sistemi gestiti.
R41	In caso di necessità, da parte degli operatori, di accesso a Internet, il fornitore deve utilizzare un proxy centralizzato e dotato di configurazione coerente con la politica di sicurezza definita dall'amministrazione.
R42	In caso di rilevazione di un incidente di gravità elevata (con scala da definire a inizio fornitura), il fornitore deve dare immediata notifica, tramite canali concordati con l'amministrazione, dell'incidente rilevato e delle azioni da intraprendere, al Responsabile della Sicurezza indicato dall'amministrazione e agli organismi individuati dal legislatore a presidio della sicurezza cibernetica.
R43	Per ogni incidente di sicurezza, il fornitore s'impegna a consegnare all'amministrazione, entro il giorno successivo, un report che descriva la tipologia di attacco subito, le vulnerabilità sfruttate, la sequenza temporale degli eventi e le contromisure adottate.
R44	Su richiesta dell'amministrazione, il fornitore deve consegnare i log di sistema generati dai dispositivi di sicurezza utilizzati, almeno in formato CSV o TXT. Tali log dovranno essere inviati all'amministrazione entro il giorno successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta.
R45	Il fornitore deve monitorare la pubblicazione di upgrade/patch/hotfix necessari a risolvere eventuali vulnerabilità presenti nei dispositivi utilizzati per erogare i servizi e nelle infrastrutture gestite. Entro il giorno successivo al rilascio dell'upgrade/patch/hotfix, il fornitore deve avviare una valutazione, da rilasciarsi entro un numero giorni da stabilirsi, propedeutica all'installazione delle stesse sui dispositivi di sicurezza, che ad esempio identifichi la possibilità di applicare la patch immediatamente, o la necessità di apportare MEV o integrazioni prima di procedere alle installazioni.

Tabella 2 – Requisiti di sicurezza

25 Verifica di conformità

1. Entro 20 giorni dall'ultimazione delle prestazioni previste in contratto, il DEC o, in mancanza, il RUP avvia le attività necessarie per l'emissione del certificato di verifica di conformità delle prestazioni.
2. Il certificato è rilasciato previo accertamento che tutte le condizioni, obblighi e prestazioni richieste dal contratto siano stati effettivamente rispettati e forniti in conformità alle pattuizioni contrattuali e a regola d'arte, presentino i requisiti richiesti dalla documentazione contrattuale e dalle leggi di settore in vigore al momento del rilascio del certificato, che siano state consegnate all'operatore economico aggiudicatario tutte le certificazioni e dichiarazioni di conformità prescritte dalla legge e dal contratto e che i dati contabili corrispondano ai dati di fatto.
3. Esaminati i documenti acquisiti ed accertatane la completezza, il soggetto incaricato della verifica di conformità fissa il giorno del controllo definitivo e ne informa il RUP.

Quest'ultimo ne dà tempestivo avviso all'operatore economico aggiudicatario, affinché la stessa possa intervenire.

4. In casi particolari, che non consentono il collaudo o la verifica sulla totalità delle prestazioni, le stesse sono eseguite a campione, con modalità idonee a garantire la verifica dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
5. Il certificato dovrà contenere l'indicazione degli eventuali giorni di ritardo e l'eventuale importo totale della penale da applicarsi. IAA trasmette il certificato all'operatore economico aggiudicatario, che lo deve accettare entro 15 giorni dal ricevimento.
6. Il soggetto incaricato della verifica di conformità riferisce al RUP su eventuali contestazioni fatte dall'operatore economico aggiudicatario. Il RUP si esprime sulle risultanze della verifica di conformità e sulle eventuali contestazioni dell'operatore economico aggiudicatario.
7. Il certificato deve essere emesso entro 60 giorni dall'inizio delle operazioni di verifica.
8. Il soggetto che procede alla verifica di conformità indica se le prestazioni sono o meno collaudabili, ovvero, riscontrandosi difetti o mancanze di lieve entità riguardo all'esecuzione, collaudabili previo adempimento delle prescrizioni impartite all'operatore economico aggiudicatario, con assegnazione di un termine per adempiere. In tal caso il termine previsto per l'emissione del certificato di conformità è interrotto fino alla completa rimozione ed eliminazione dei difetti e mancanze riscontrate. Nel caso di mancata rimozione dei difetti, IAA si riserva la facoltà di emettere il certificato di collaudo applicando le detrazioni previste o facendo rimuovere i difetti con una esecuzione d'ufficio e oneri a carico dell'operatore economico aggiudicatario.
9. È fatta salva la responsabilità dell'operatore economico aggiudicatario per eventuali vizi o difetti anche in relazione a parti, componenti o funzionalità non verificabili in sede di verifica di conformità.
10. A seguito dell'emissione del certificato IAA provvede al pagamento dei crediti residui e allo svincolo della cauzione definitiva.
11. Sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario gli oneri relativi all'esecuzione delle verifiche e agli accertamenti eseguiti per il rilascio del certificato di conformità. Se l'operatore economico aggiudicatario non dovesse ottemperare a siffatti obblighi, le relative spese verranno detratte dal credito residuo o dalla cauzione definitiva.

26 Certificato di regolare esecuzione

A seguito dell'intervenuta comunicazione dell'ultimazione delle prestazioni, il RUP effettua i necessari accertamenti e rilascia il certificato di regolare esecuzione o di collaudo da far sottoscrivere all'operatore economico aggiudicatario.

27 Proprietà, qualità e sicurezza del SW sviluppato e dei prodotti in genere

27.1 Proprietà e riuso

1. Nel caso in cui oggetto del contratto sia l'acquisto di SW e/o di un programma elaborato per IAA, quest'ultima acquisisce il diritto di proprietà e dei diritti derivanti di tutto quanto

realizzato dall'operatore economico aggiudicatario in esecuzione del contratto (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, trattasi dei prodotti SW e dei sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure SW e, in più genericamente, di creazioni intellettuali e opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, ideati e predisposti o realizzati dall'operatore economico aggiudicatario nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del contratto.

2. Pertanto, IAA potrà, senza restrizione alcuna, utilizzare, pubblicare, diffondere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali o opere dell'ingegno, essendone la titolare esclusiva.
3. I diritti di cui sopra devono intendersi acquisiti da IAA in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.
4. L'operatore economico aggiudicatario si obbliga a fornire a IAA tutta la documentazione e il materiale necessari all'effettivo esercizio dei predetti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti in favore di IAA in eventuali registri o elenchi pubblici.
5. Tutti i report e, comunque tutta la documentazione di rendicontazione e di monitoraggio del contratto fornita e/o predisposta e/o realizzata dall'operatore economico aggiudicatario in esecuzione degli adempimenti contrattuali, tutti i dati e le informazioni ivi contenute nonché la documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del contratto sono e rimarranno di esclusiva titolarità di IAA che potrà disporre, senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo per le proprie finalità istituzionali.
6. Quale titolare esclusiva del SW, del programma e dei relativi prodotti, IAA potrà concederne il riutilizzo ai sensi e nelle modalità limiti previste dalla legge in vigore in materia.

27.2 Qualità

Gli artefatti software sviluppati ad-hoc o le modifiche apportate su programmi già esistenti e il cui codice sorgente appartiene ad IAA o alla Pubblica Amministrazione o la cui proprietà sarà ad essi conferita, nonché la documentazione tecnica quali l'analisi di sistema, i component diagram, i deployment diagram, la documentazione di progetto, la documentazione delle API, ecc., dovranno essere realizzati a regola d'arte, seguendo le linee guida pubblicate da Informatica Alto Adige presso l'indirizzo <https://servicemanual.services.siag.it/#/> e rispettando la normativa ISO 25010 e successivi aggiornamenti. Eventuali integrazioni, variazioni o deroghe dovranno essere esplicitamente concordate tra IAA e l'operatore economico prima dell'avvio dei lavori esecutivi o, in caso di eventi non predicibili che portino alla necessità di integrazione, variazione o deroga, in corso d'opera.

27.3 Sicurezza

La realizzazione dei software, o parte di essi, dovrà seguire le buone pratiche per lo sviluppo di software sicuro facendo riferimento a quanto indicato dalle linee guida AGID. IAA si riserva la facoltà di richiedere comprova dell'applicazione di tali pratiche ossia di dimostrare la rispondenza alle linee guida richiedendo specifici report che contengano l'esito dell'analisi statica del codice, di test di sicurezza effettuati sia sul codice che sull'intero applicativo, eventuali web-application scan e/o penetration test esplicitamente richiesti e quant'altro si riveli necessario. Tali report potranno essere richiesti da IAA anche in seguito al rilascio del prodotto nel periodo di vigenza della garanzia.

28 Brevetti industriali e diritti d'autore

1. L'operatore economico aggiudicatario assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, d'autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti di IAA un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso, l'operatore economico aggiudicatario manleverà e terrà indenne IAA, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico di IAA stessa.
3. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente paragrafo 2, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, IAA ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'operatore economico aggiudicatario ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

29 Accesso agli atti, accesso civico e trasparenza

1. Tutti gli atti connessi al contratto saranno accessibili nei modi e con le limitazioni previsti dalla L. 241/1990 seguenti, dall'art. 53 del Codice e seguenti.
2. In ottemperanza alle prescrizioni di cui al D.lgs. n. 33/2013 in materia di obblighi di accesso civico e trasparenza:
 - a. gli atti connessi al contratto potranno essere resi accessibili ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 33/2013;
 - b. IAA pubblica sul proprio sito web, in un'apposita sezione denominata "Società Trasparente", liberamente consultabile da tutti i cittadini, tutte le informazioni relative alle procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, servizi e forniture, anche con riferimento alla modalità di selezione prescelta ai sensi del Codice.

30 Foro competente

Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto, comprese quelle non oggetto di transazione ai sensi dell'art. 212 del Dlgs 36/2023 e ss.mm.ii., sarà competente in via esclusiva il Foro di Bolzano.

31 Disposizioni in tema di Trattamento dei dati personali (art. 28 del General Data Protection Regulation (GDPR) 2016/679)

Se le attività previste dal presente capitolato e dal successivo contratto comportano il trattamento, da parte dell'operatore economico aggiudicatario, di dati per i quali IAA svolge il ruolo di Titolare o di Responsabile del trattamento, varrà quanto segue:

1. l'operatore economico aggiudicatario dovrà limitarsi alle operazioni strettamente necessarie allo svolgimento delle attività previste dal contratto. I dati saranno trattati, all'interno dell'impresa, soltanto dai soggetti che dovranno utilizzarli per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto. Sarà cura dell'esecutore autorizzare i suddetti soggetti

al trattamento dei dati ed istruirli, per iscritto, circa un trattamento dei dati conforme alle norme vigenti ed alle direttive impartite.

Il personale dipendente o i collaboratori/collaboratrici che saranno incaricati di svolgere le prestazioni oggetto del contratto dovranno assicurare la massima riservatezza;

2. l'operatore economico aggiudicatario si impegna a conservare una lista aggiornata degli estremi identificativi delle persone fisiche individuate quali amministratori di sistema, che IAA si riserva di richiedere, le quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento di dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. L'esecutore si impegna altresì a svolgere un'attività di verifica dell'operato degli amministratori di sistema con cadenza almeno annuale;
3. nell'ambito del trasferimento di dati verso paesi extra UE l'operatore economico aggiudicatario si impegna a:
 - a) non trasferire dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo, a meno che lo Stato destinatario dei dati non sia oggetto di una decisione di adeguatezza della Commissione europea ai sensi dell'articolo 45 del GDPR;
 - b) non avvalersi altresì di subfornitori che a loro volta possano trasferire i dati personali oggetto della fornitura al di fuori dello Spazio Economico Europeo, fermo restando quanto previsto sub a), quali fornitori di un servizio di supporto al fornitore primario (per esempio attività di manutenzione). In questo ultimo caso infatti si concretizzerebbe un accesso da Paesi terzi extra-SEE, che risulta equivalente ad un trasferimento di dati in paesi extra-SEE, che deve essere scongiurato inserendo nell'incarico la clausola che tale previsione prevale su qualsiasi altra disposizione potenzialmente contrastante del contratto (ad esempio una descrizione standard dei servizi);
4. nell'ambito dell'attività svolta in adempimento agli obblighi contrattualmente assunti, l'operatore economico aggiudicatario è, inoltre, tenuto a compiere tutto quanto necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di trattamento di dati personali. In particolare, deve:
 - a) adottare le misure di sicurezza previste in questo capitolato che tengono conto di quanto disposto dall'articolo 28 con rinvio all'articolo 32 del Regolamento UE 2016/679;
 - b) provvedere a nominare un/una responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) nei casi previsti dalla normativa vigente e comunicare tale nominativo nonché i relativi dati di contatto a IAA al momento della sottoscrizione del presente atto;
 - c) tenere in forma scritta un registro delle categorie di attività svolte quale Responsabile del trattamento dei dati nonché mettere a disposizione di IAA l'estratto delle attività di trattamento effettuate per conto di IAA, ove richiesto;
 - d) permettere, previo congruo preavviso, lo svolgimento dei controlli previsti dall'articolo 28, par. 3 lett. h) del Regolamento UE 2016/679 da parte di IAA o da altro soggetto da quest'ultima incaricato; in tali controlli rientrano le attività di auditing privacy da parte di IAA, a cui il fornitore si impegna a partecipare;
 - e) assistere, per quanto di competenza, tenuto conto delle attività di trattamento affidate, IAA nell'adozione delle misure atte ad eliminare/ridurre i rischi, qualora il trattamento richieda da parte di IAA l'esecuzione della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (Data Protection Impact Assessment - DPIA);

- f) informare entro 24 h la IAA di qualsiasi violazione dei dati (Data Breach) sia venuta a conoscenza inviando una mail agli indirizzi dpo@siag.it e privacy@siag.it nonché contattando contestualmente il referente del contratto e completando tempestivamente, e comunque in modo da garantire il rispetto tempi previsti dalla normativa vigente per l'eventuale notifica al Garante, tutta la documentazione che verrà sottoposta da IAA;
- g) interagire tempestivamente con IAA in caso di richieste di informazioni od effettuazione di controlli e accessi da parte dell'Autorità, anche fornendo la documentazione richiesta da IAA per ottemperare alle richieste dell'Autorità;
- h) assistere, per quanto di competenza, tenuto conto delle attività di trattamento affidate, IAA in tutte le questioni rilevanti ai fini di legge, fornendole supporto e accesso a tutte le informazioni necessarie a dar seguito:
 - i. alle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati,
 - ii. alla segnalazione delle violazioni dei dati personali,
 - iii. alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati,
 - iv. alla consultazione preventiva,
 - v. cancellare, ovvero riconsegnare i dati personali a IAA, secondo le indicazioni impartite dalla stessa, alla cessazione del trattamento, a meno che non sia previsto per legge un termine di conservazione dei dati;
- 5. l'esecutore non ricorre ad altro responsabile o sub-responsabile del trattamento, senza autorizzazione, puntuale o generale, di IAA, in conformità all'art. 28, par. 2 e 4, del Regolamento. Individua, altresì, in ossequio al principio di accountability, misure organizzative volte a garantire a IAA idonei strumenti di controllo delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità;
- 6. ove il ricorso a sub-responsabili sia stato autorizzato da IAA nelle modalità previste al punto n.5, l'esecutore si impegna ad imporre ad eventuali sub fornitori, contratto o atto giuridico analogo, le stesse obbligazioni in materia di protezione dei dati gravanti sull'esecutore stesso. A dimostrazione dell'adempimento dell'obbligo posto a suo carico, l'esecutore provvederà ad inviare a IAA una copia del contratto concluso con i sub fornitori, ogni suo eventuale aggiornamento nonché la nomina ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE 2016/679 gestita nei confronti dei sub fornitori e sottoscritta da entrambe le parti;
- 7. se presente, il responsabile della protezione dei dati dell'esecutore (responsabile o sub responsabile del trattamento) oltre all' ottemperare a quanto previsto all'interno dell'art.39 del GDPR, è tenuto a segnalare a IAA (titolare o responsabile del trattamento) eventuali inadempienze riscontrate, lato esecutore, sia nella fase preliminare al processo di acquisizione che nell'ambito delle azioni da svolgere dopo la stipula del contratto;
- 8. nei termini e nelle condizioni contrattuali per la fornitura di servizi cloud, l'aggiudicatario deve garantire che il CSP cancelli in modo sicuro e irrevocabile i supporti dati in cloud, prima di considerare un riuso dei supporti.

Resta inteso che le obbligazioni a carico dell'esecutore decadranno in qualunque caso di cessazione del rapporto contrattuale, con effetto dalla data di tale cessazione.

32 Disposizioni in tema di misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi

Se le attività previste dal presente capitolato e dal successivo contratto comporteranno la gestione, diretta e/o indiretta, di servizi legati all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, l'esecutore, in ottemperanza alla Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo, dovrà garantire il rispetto di quanto previsto all'interno dell'articolo 14 "Obblighi in materia di sicurezza e notifica degli incidenti" della suddetta direttiva e sue eventuali successive modificazioni che dovessero insorgere posteriormente alla data di stipulo del contratto.

Inoltre, laddove dovessero sussistere anche gli obblighi derivanti dalle disposizioni in tema di trattamento dati personali, l'esecutore dovrà garantire entrambi gli adempimenti e, in caso di sovrapposizioni, prediligere il livello di copertura migliore.

Informatica Alto Adige Spa
Il RUP
(firmato digitalmente)

Firmato digitalmente dall'Operatore Economico per presa visione ed accettazione.