



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**DISCIPLINARE DEL SERVIZIO DI
ON-BOARDING, GESTIONE DEGLI APPARATI DI RETE LAN (SWITCH E ACCESS POINT) E
RELATIVA DOCUMENTAZIONE.**

Indice generale

| | |
|--|---|
| 1. Parco tecnologico del Comune di Cremona..... | 2 |
| 2. Oggetto del Servizio..... | 2 |
| 2.1 Servizi di on-boarding..... | 2 |
| 2.2 Servizio di gestione degli apparati di rete LAN..... | 2 |
| 2.3 Documentazione..... | 3 |
| 3. Accesso al servizio..... | 4 |
| 4. Tracciatura del servizio..... | 4 |
| 5. Tutele in uscita e lock-in..... | 4 |
| 6. Durata del servizio e tempi di esecuzione..... | 4 |
| 7. Importo dell'affidamento..... | 5 |
| 8. Modifiche del contratto in fase di esecuzione..... | 5 |
| 9. Modalità dei pagamenti..... | 5 |
| 10 - Inadempienze e penalità..... | 6 |
| 11 - Cauzione definitiva..... | 6 |
| 12 - Risoluzione del contratto..... | 6 |
| 13 - Recesso..... | 6 |

1. Parco tecnologico del Comune di Cremona

Le sedi comunali con gli attuali fabbisogni di Sicurezza sono collegate con topologia a Stella con Centro in Via Aselli 13 a.

Le sedi principali del Comune sono 8 e sono collegate Point-to-Point in fibra ottica, le sedi periferiche sono 22 e sono collegate tramite VPN.

L'infrastruttura Intranet comunale è composta da diverse tipologie di apparati passivi, attivi e wifi di proprietà del Comune.

Nelle sedi principali è attiva una rete Wi-Fi interna che copre l'intero volume per ogni edificio.

Il Comune di Cremona ha 650 Postazioni di Lavoro e circa 700 utenti di dominio.

2. Oggetto del Servizio

L'oggetto dell'affidamento riguarda i servizi di **on-boarding, gestione degli apparati di rete LAN**, di proprietà dell'ente e dislocati nelle diverse sedi, e di rilascio della relativa **documentazione**.

Più precisamente vengono richiesti i servizi di:

2.1 Servizi di on-boarding

Consiste in:

- pulizia di ogni armadio e dispositivo attivo presso le sedi dell'ente
- censimento degli armadi ed inventario in sistemi digitali
- censimento dei dispositivi e tagging
- Setup e gestione dei sistemi di monitoraggio (SNMP)

2.2 Servizio di gestione degli apparati di rete LAN

Consiste in monitoraggio, manutenzione, assistenza e configurazione di tutti gli apparati di rete LAN di proprietà dell'ente (switch e access point) presenti nelle sedi principali e nelle sedi periferiche. Non ci sono limiti al numero degli interventi a cui l'affidatario è chiamato.

Le attività previste per erogare il seguente servizio si dividono in 4 macro-categorie:

1. Attività di manutenzione programmata per il mantenimento dell'adeguato livello di funzionalità e sicurezza.

In questa casistica rientrano le attività di aggiornamento continuativo dei sistemi e le attività volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti.

L'affidatario verifica con continuità l'esistenza di patch, fix pack, release e aggiornamento firmware rilasciate dal produttore originario che devono essere installate sugli apparati del Comune al fine di adeguarli agli ultimi aggiornamenti in tema di sicurezza e funzionalità. L'attività di aggiornamento deve essere concordata col Direttore dell'Esecuzione del Contratto o altro referente dell'Ente;

Il servizio deve rispettare i seguenti parametri per garantire gli SLA:

- tempo di presa in carico = entro 1 h rispetto al piano orario con eventuale slittamento al next business day in caso di richiesta fuori orario di lavoro
- tempo di intervento garantito = massimo 24 h solari

2. Attività di manutenzione a seguito di guasto o malfunzionamento

In questa casistica rientrano le attività correlate al ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto on-site che l'affidatario deve garantire.

Le attività sono governate dal Servizio ICT del Comune di Cremona che in qualità di proprietario degli apparati mantiene e rende disponibile all'affidatario il magazzino, consentendo la massima

tempestività nella gestione di possibili sostituzioni dell'hardware.

L'affidatario interviene in caso di necessità coordinando le attività con il Servizio ICT dell'ente.

Nel caso in cui situazioni impreviste vadano ad esaurire la disponibilità di switch e access point a magazzino, l'affidatario dovrà predisporre la fornitura degli apparati necessari alla manutenzione e al corretto funzionamento della rete.

L'affidatario dovrà provvedere ad acquisire il materiale necessario con costi in linea a quelli di mercato. La spesa dovrà preventivamente essere approvata dal Comune ed attingere da un budget a consumo fino ad un massimo di € 5.000. L'affidatario procederà poi alla fatturazione dei costi sostenuti rendicontando dopo ogni acquisizione, il budget a consumo ancora disponibile.

Il servizio deve rispettare i seguenti parametri per garantire gli SLA:

- tempo di presa in carico = entro 1 h rispetto al piano orario con eventuale slittamento al next business day in caso di richiesta fuori orario di lavoro
- tempo di intervento garantito = massimo 24 h solari

3. Attività di monitoraggio e gestione del parco installato.

Per tutta la durata del contratto il corretto funzionamento degli apparati di rete LAN e le relative configurazioni dovranno essere costantemente monitorati mediante l'ausilio di una o più sonde network direttamente dall'unico punto di controllo, vale a dire NOC e SOC già gestiti dall'affidatario GPV Solutions con contratto SECaaS. In presenza di un'anomalia, un malfunzionamento o traffico anomalo rispetto alle policy definite, verranno automaticamente aperti ticket per le successive azioni correttive.

Il servizio deve rispettare i seguenti parametri per garantire gli SLA:

- tempo di presa in carico = entro 1 h entro rispetto al piano orario con eventuale slittamento al next business day in caso di richiesta fuori orario di lavoro
- tempo di intervento garantito = massimo 24 h solari

4. Attività di adeguamento rispetto a cambiamenti architetturali fino a 2 ore

Qualora l'ente intenda procedere ad adeguamenti infrastrutturali, cambiamenti architetturali, mobilità di risorse umane e/o tecnologiche, l'affidatario è chiamato alla mobilità degli apparati e all'adeguamento delle configurazioni al fine di ripristinare il corretto funzionamento in base alla nuova disposizione definita dall'ente, se le attività richieste sono espletabili in un tempo pari a 2 ore. L'ente e l'affidatario concordano le attività attraverso i responsabili/referenti del contratto.

Nel caso di attivazione di nuova sede o spostamento straordinario di sedi con numerosi apparati da movimentare, tali da richiedere un tempo maggiore alle 2 ore, il fornitore attingerà al **budget delle risorse a consumo** fatturando i relativi costi.

Il servizio deve rispettare i seguenti parametri per garantire gli SLA:

- tempo minimo di pianificazione dell'ente: 5 giorni lavorativi – L'ente deve comunicare all'affidatario i cambiamenti da attuare almeno 5 giorni prima dell'avvio di tali cambiamenti
- l'affidatario deve attenersi al giorno e all'ora concordata per eseguire l'intervento

2.3 Documentazione

A richiesta dell'ente, l'affidatario deve predisporre e rilasciare il "*libro delle configurazioni attive*" vale a dire informazioni relative a marca, modello, credenziali, configurazioni e tutte le altre informazioni di gestione, per ogni apparato oggetto del servizio. In ogni caso tali informazioni saranno rilasciate all'ente in formato digitale strutturato e condiviso (almeno pdf e xls e csv) senza

ulteriori oneri per l'ente.

Al termine del rapporto contrattuale l'affidatario dovrà altresì rilasciare all'ente un report dello stato di tutti gli apparati con documentazione fotografica.

3. Accesso al servizio

L'affidatario dovrà rendere accessibili tre canali dedicati: telefonico, email e online da customer portal. L'accesso telefonico avverrà mediante numero di telefono unico da concordare nell'incontro di kick-off, e la chiamata dovrà essere diretta ai tecnici dedicati alla gestione. Il servizio dovrà essere disponibile 7/7 h24

Per customer portal si intende un portale web sempre consultabile che consente l'apertura e il monitoraggio delle segnalazioni o ticket di assistenza e manutenzione. L'amministrazione potrà richiedere la creazione di profili per l'accesso al Customer Portal. Mediante il Customer portal ogni utente abilitato potrà vedere lo stato di avanzamento di un ticket e il dettaglio di tutte le attività svolte e da quali tecnici.

Altra modalità di supporto è l'apertura del ticket mediante l'invio di una email all'indirizzo dedicato al piano di manutenzione.

4. Tracciatura del servizio

Ogni richiesta dell'ente e ogni attività svolta da personale dell'affidatario dovrà essere tracciata in un CRM dedicato e il referente del Servizio ICT dell'Ente potrà in ogni momento analizzare le richieste e le attività svolte.

L'ente potrà accedere ai sistemi dedicati per valutare lo stato degli apparati.

Qualora uno o più dispositivi hardware siano prossimi a Eol (End of life), l'affidatario dovrà comunicarlo in tempo affinché l'ente possa provvedere all'acquisizione necessaria.

5. Tutele in uscita e lock-in

Al termine del contratto, o in caso di recesso, l'affidatario è tenuto a prestare la massima collaborazione con il nuovo operatore al fine di garantire la continuità operativa di tutti i servizi.

L'affidatario è tenuto, in particolare a mantenere la continuità operativa di tutte le sedi fino al completo passaggio al nuovo contratto/operatore.

L'affidatario dovrà presentare un cronoprogramma per le attività di passaggio di consegna di fine servizio che preveda incontri di riesame con il fornitore entrante fino a convalida del funzionamento da parte del nuovo affidatario.

6. Durata del servizio e tempi di esecuzione

Il servizio avrà durata di 12 mesi con possibilità di rinnovo alle medesime condizioni per ulteriori 12 mesi qualora sussistano condizioni di convenienza tecnica ed economica e dovrà essere svolto secondo le seguenti tempistiche:

- **on boarding:** servizio una tantum: il servizio dovrà essere concluso entro 1 mese dalla data dell'affidamento. Per questa attività non è previsto il rinnovo.
- **gestione degli apparati LAN:** servizio a regime in continuità: il servizio dovrà avere avvio al termine del servizio di on boarding
- **documentazione:** il servizio deve essere garantito su richiesta e comunque entro un mese dalla naturale scadenza del contratto.

I servizi oggetto del presente disciplinare sono da ritenersi servizi essenziali, e pertanto non sono passibili di interruzione con le conseguenti responsabilità penali e civili in capo al contraente. Nel caso di interruzione del servizio per causa imputabile all'affidatario sarà pertanto applicata una penale come previsto all'art.10 – Inadempienze e penalità del presente documento.

Il Comune di Cremona si riserva di rinnovare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del del D. Lgs 36/2023 In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

7. Importo dell'affidamento

Il corrispettivo a base di Trattativa diretta per la fornitura del servizio in oggetto è pari ad € 27.500,00 al netto dell'I.V.A.

Il Comune di Cremona si riserva di rinnovare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto (per il servizio 2.2 gestione degli apparati di rete LAN).

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del del D. Lgs 36/2023 In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

8. Modifiche del contratto in fase di esecuzione

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi previsti dall'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023, ed in particolare:

- per la sopravvenuta necessità di servizi supplementari (art. 120, comma 1, lett. b)
- per le varianti in corso d'opera, da intendersi come modifiche rese necessarie in corso di esecuzione dell'appalto per effetto di circostanze imprevedibili quali nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti sopravvenuti di autorità o enti preposti alla tutela di interessi rilevanti; (art. 120, comma 1, lett. c)

Ove intervenga una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l'affidatario è tenuto ad eseguirle, alle stesse condizioni del contratto originale senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni e senza far valere il diritto di recesso come previsto dall'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023.

Inoltre, l'affidatario ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

La Stazione Appaltante si riserva inoltre, senza obblighi in tal senso, di interpellare la ditta affidataria in merito all'effettuazione di servizi relativi a nuove implementazioni delle reti in merito a sopravvenute esigenze; tali servizi saranno oggetto di separata procedura di affidamento.

9. Modalità dei pagamenti

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolari fatture, previa verifica positiva di conformità al disciplinare e di regolarità contributiva.

Il riconoscimento del corrispettivo economico relativo al servizio 2.1 **on boarding** sarà riconosciuto al termine dell'attività.

Il riconoscimento del corrispettivo economico relativo al servizio 2.2 **gestione degli apparati di rete LAN** sarà riconosciuto alla conclusione di tutte le fasi del servizio **on boarding (art. 2.1)** e al raggiungimento dalla piena operatività del servizio **gestione degli apparati**, attraverso fatture

trimestrali posticipate.

10 - Inadempienze e penalità

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente disciplinare e dal contratto, il Comune invierà formale diffida tramite posta elettronica certificata, con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'affidatario ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine stabilito dalla diffida.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni o nel caso in cui le giustificazioni addotte dalla ditta affidataria, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- una penale pari ad € 100,00 per ogni ora di ritardo rispetto al ripristino dello status quo ante di corretto funzionamento, in caso di incidente e/o disservizio, dopo n. 1 richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta affidataria;
- una penale pari ad € 1.000,00 per gravi violazioni delle clausole contrattuali che compromettano la regolarità del servizio, dopo n. 2 richiami scritti, per i quali non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta affidataria.

L'Amministrazione potrà procedere al recupero delle penali mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata. Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

L'Amministrazione Comunale si riserva, comunque la facoltà, salvo quanto disposto al successivo comma, di far eseguire d'ufficio nel modo più opportuno, a spese della ditta affidataria, le prestazioni necessarie per il regolare andamento del servizio ove la ditta stessa, appositamente diffidata, non ottemperi agli obblighi assunti.

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte dell'Impresa, appositamente diffidata, sarà facoltà dell'Amministrazione Comunale risolvere il contratto stipulato, oltre al recupero delle penali, con un mese di preavviso senza che la ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, per i quali la Stazione Appaltante si avvarrà anche della cauzione versata, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso, il servizio venga regolarmente effettuato fino allo scadere del termine indicato.

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

11 - Cauzione definitiva

La Ditta affidataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire la garanzia definitiva nella misura e secondo le modalità di cui all'art. 53 e 106 del D. Lgs. 36/2023.

12 - Risoluzione del contratto

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei termini e con le modalità previste dall'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023.

13 - Recesso

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione all'art. 123 del D. Lgs. 36/2023