

INDAGINE DI MERCATO

L'A.T.E.R. della Provincia di Roma (di seguito ATER) intende procedere all'esperimento di una indagine di mercato per l'eventuale affidamento ad un soggetto qualificato (di seguito Fornitore) il servizio di assistenza sistemistica e di help desk della propria infrastruttura informatica e di fornitura di hardware accessorio ai sistemi in uso comprensiva di eventuali licenze per software di base/operativo. L'obiettivo che l'ATER intende conseguire è quello di fornire all'area IT interna un supporto sistemistico esterno in grado di eseguire tutte le attività richieste mediante presidio presso l'Azienda e/o a chiamata.

Preliminarmente all'affidamento definitivo del servizio, il Fornitore, previo sopralluogo presso la sede aziendale, dovrà presentare una dichiarazione di presa visione del sistema con la quale attesta la propria capacità di gestione dell'intera infrastruttura ATER e dovrà documentare opportunamente le proprie esperienze pregresse relative alla erogazione di servizi di analoga complessità, allegando anche i curricula del personale di cui intende avvalersi. L'insieme del personale di cui sopra dovrà possedere idonee certificazioni relative alla gestione di tutti gli apparati e software di base componenti il sistema (richieste almeno certificazioni della famiglia Cisco CCNA, NetApp ONTAP, VmWare Datacenter Virtualization).

Per una più efficiente gestione del servizio, il Fornitore è tenuto a nominare un Supervisore, indicandone nominativo e recapito telefonico (cellulare). Tale Supervisore sarà responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto di fornitura.

Il Fornitore verrà nominato Responsabile del trattamento dei dati personali in relazione agli ambiti oggetto del servizio e in quanto tale è tenuto ad individuare uno o più nominativi, selezionati tra il proprio personale impiegato nel servizio ed aventi idonei profili professionali, a cui attribuire l'incarico di Amministratore di Sistema come meglio specificato al punto "E" del presente Capitolato.

VISTO l'art. 50 comma 1 lettera b) del D. Lgs. n. 36/2023 secondo cui le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei contratti dei servizi e forniture, mediante affidamento diretto ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;

RITENUTO opportuno eseguire un'indagine di mercato a scopo puramente esplorativo attraverso idonee forme di pubblicità, nel rispetto dei principi di concorrenza, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza;

TENUTO CONTO della necessità di incaricare aziende specializzate nel settore dei servizi di che trattasi e in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;

AVVISA

Che si procederà, successivamente alla presente indagine di mercato, previa verifica dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia, ad invitare per mezzo della piattaforma <https://stella.regione.lazio.it/portale/index.asp> coloro che abbiano presentato regolare istanza di partecipazione, nei modi e nei termini previsti dal presente avviso per l'eventuale affidamento del servizio di assistenza sistemistica e di help desk della propria infrastruttura informatica e di fornitura di hardware accessorio ai sistemi in uso comprensiva di eventuali licenze per software di base/operativo.

1. PROCEDURA

La presente indagine non costituisce una procedura di gara, ma è una mera consultazione preliminare di mercato volta a conoscere i soggetti in possesso dell'esperienze pregresse e dei requisiti necessari per svolgere il servizio di che trattasi e interessati a partecipare alla procedura di affidamento.

Pertanto il presente atto non vincola in alcun modo l'A.T.E.R della Provincia di Roma, che procederà successivamente ad interpellare gli operatori, previa verifica dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia e che hanno presentato istanza di partecipazione nei modi e nei termini previsti dal seguente avviso.

L'affidamento dei servizi avverrà ai sensi l'art. 50 comma 1 lettera b) del D. Lgs. n. 36/2023 da aggiudicarsi sulla base del criterio del minor prezzo.

2. OGGETTO DELL'AVVISO

La presente indagine di mercato ha lo scopo di individuare l'impresa a cui sarà eventualmente affidato il servizio di assistenza sistemistica e di help desk della propria infrastruttura informatica e di fornitura di hardware accessorio ai sistemi in uso comprensiva di eventuali licenze per software di base/operativo. L'obiettivo che l'ATER intende conseguire è quello di fornire all'area IT interna un supporto sistemistico esterno in grado di eseguire tutte le attività richieste mediante presidio presso l'Azienda e/o a chiamata.

2.1 DESCRIZIONE SINTETICA DELLA INFRASTRUTTURA ATTUALE

Rete - connessioni

L'infrastruttura dell'Azienda prevede un'architettura MultiSito allo scopo di consentire l'accesso alle risorse aziendali implementate sul Sito primario di Lauria agli utenti delle sedi remote di Vignenuove e Navigatori.

La connessione tra le sedi è stata realizzata attraverso l'implementazione di una rete MPLS in ambito SPC2 che consente sia l'accesso alle applicazioni della sede di Lauria sia la navigazione Internet attraverso un firewall

Virtualizzazione

La quasi totalità dei server implementati sono Virtual Machine (windows/linux) e sono in esecuzione sull'ambiente di virtualizzazione VMware.

Dominio Active Directory

La configurazione di Active Directory prevede un Dominio principale (padre) in esecuzione su due Domain Controller, virtuali, nella sede di Lauria, per garantire l'alta affidabilità dei servizi principali come DNS e DHCP, garantendo la continuità del servizio agli utenti finali che accedono alla intranet attraverso i propri Client. Vi sono, inoltre, due Domini secondari (figli), uno per ciascuna sede.

Ambiente di backup Commvault

L'intera infrastruttura è protetta attraverso l'ambiente di backup Commvault implementato presso la sede di Lauria sull'ambiente virtuale VMware.

Content Filtering, Antivirus e Firewall

La navigazione Internet dei Client di tutte e tre le sedi è controllata da un software di Content Filtering implementato su un server virtuale dedicato, sul quale è installata e configurata l'applicazione Force Point. Per quanto riguarda il software Antivirus, è installato e configurato su un server virtuale dedicato che gestisce centralmente gli aggiornamenti e le policy per tutti i server e le postazioni di lavoro dell'ATER.

Smart Working (accesso da remoto)

L'accesso degli utenti da casa verso le risorse aziendali (smart working) avviene attraverso un software di accesso remoto "Remote Utilities" installato sui client e su un server dedicato nella sede di Lauria.

2.3 SERVIZI RICHIESTI

2.3.1 Fornitura Servizio di Supporto Specialistico e Servizio di Help Desk

Fornitura di un supporto sistemistico in grado di eseguire tutte le attività richieste mediante sistema a chiamata e con presidio on site (HelpDesk). Fornitura della manutenzione ordinaria ed evolutiva dell'intera infrastruttura. Monitoraggio e applicazione aggiornamenti e patch di sicurezza. Gestione dei sistemi di backup; backup, ripristino dei dati e dei sistemi e messa in sicurezza degli stessi. Garanzia di riattivazione dei sistemi centrali e periferici in caso di interruzione delle attività, dovute sia a problemi software sia a malfunzionamenti. Fornitura di un servizio di assistenza telefonica continuativa rivolta ai tecnici interni ATER per qualsiasi problematica inerente la gestione del sistema informativo oggetto del servizio.

Il servizio di help desk prevede il presidio, nella sede ATER indicata e riportata nel programma delle attività pianificate, di un tecnico sistemista, per **5gg a settimana** da erogare dalle ore 8.00 alle ore 17.00. Tale servizio riguarda le attività di gestione delle postazioni di lavoro degli utenti delle tre sedi dell'ATER al fine di garantirne il corretto funzionamento durante le attività lavorative. Le postazioni sono in totale n.110 costituite da PC con sistemi operativi win10/win11. Il servizio richiesto contempla la fornitura, consegna ed installazione dei pezzi di ricambio originali da sostituire ai sistemi hardware oggetto di assistenza. E' inoltre compresa la fornitura di manutenzione e aggiornamenti del software di base per il sistema di backup (Commvault), del sistema di virtualizzazione VMware e degli apparati Fujitsu. Qualora necessario, il Fornitore dovrà farsi carico di gestire i contatti con i fornitori di accesso ad Internet/VPN. Per gli apparati in garanzia/assistenza, il Fornitore sarà tenuto a gestirne il monitoraggio attivando le richieste d'intervento presso i fornitori hardware. I tecnici del Fornitore affiancheranno l'Ufficio Sistemi Informatici dell'ATER nella realizzazione di attività e progetti finalizzati allo sviluppo ed alla gestione dei sistemi informatici

L'impegno stimato per la durata contrattuale è di **n. 80 gg** per assistenza sistemistica (in remoto o on site) a chiamata e **n.250 gg** per attività di Help Desk in presidio presso ATER.

2.3.2 Ampliamento dello spazio di archiviazione e centralizzazione dell'Infrastruttura

Consolidamento e centralizzazione dell'infrastruttura informatica nella sede centrale di Via Lauria, con accentramento di tutti i servizi attualmente dislocati nelle tre sedi. Consolidamento della struttura ad albero dei domini verso un unico dominio Active Directory che conterrà tutti gli utenti delle tre sedi. Migrazione dei profili utente (PDL), consolidamento delle aree di condivisione file e riconfigurazione degli application server e degli appliance dedicati all'area sicurezza (es. Web-Sense, F-Secure, Firewall Cisco). Upgrade dell'attuale Storage NetApp AFF-A200 con la fornitura di 12 dischi SSD da 960GB.

Per le attività di cui sopra si stima un impegno di n. **40 gg.**

2.4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I sistemisti del Fornitore faranno sempre riferimento al personale dell'UI per la gestione delle richieste d'intervento. Sarà compito del personale UI decidere se la richiesta di assistenza potrà essere risolta dal personale tecnico interno o se sarà necessario richiedere l'intervento a chiamata di uno o più sistemisti designati dal Fornitore, in relazione alla natura e complessità delle problematiche da affrontare. Ogni intervento sarà formalizzato con una "scheda di intervento". E' fatto divieto al personale del Fornitore di effettuare qualsiasi attività senza previa autorizzazione del Referente interno. Gli interventi sistemistici su chiamata, richiesti entro le ore 18.00, dovranno comunque essere proseguiti almeno sino alle ore 19.00 del giorno in cui è stato richiesto l'intervento stesso. Qualora il guasto o la problematica riscontrata sia di natura tale da bloccare l'attività dei sistemi informatici o richieda tempi di risoluzione che eccedono la suddetta finestra temporale del servizio, il Fornitore, previa autorizzazione da parte del Referente, dovrà assicurare la prosecuzione degli interventi sino alla risoluzione

3. DURATA

Il servizio avrà una durata di 365 giorni consecutivi decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi.

4. REQUISITI PER PARTECIPARE ALL'INDAGINE

4.1 Requisiti di Ordine Tecnico

L'insieme del personale impegnato nel servizio dovrà possedere idonee certificazioni relative alla gestione di tutti gli apparati e software di base componenti il sistema. Richieste certificazioni della famiglia **Cisco CCNA, NetApp ONTAP, VmWare Datacenter Virtualization.**

4.2 Requisiti di sicurezza e privacy

Il Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, di seguito GDPR), Il D.lgs. 196/2003 novellato dal D.lgs. 101/2018 e i Provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali si prefiggono di garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

4.3 Requisiti relativi agli aspetti organizzativi

Il Fornitore verrà nominato Responsabile del trattamento dei dati personali dal Titolare del trattamento. Il Fornitore avrà, a sua volta, la facoltà di ricorrere alla nomina di ulteriori responsabili del trattamento di dati personali ad essa subordinati nell'ambito delle attività di trattamento di dati personali.

4.4. Requisiti relativi alle misure di sicurezza

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto e l'aderenza alle misure di sicurezza espresse nei seguenti documenti AGID:

- Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni - Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni | Agenzia per l'Italia digitale (agid.gov.it)
- Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione, nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, Allegato B: Caratteristiche di qualità, di sicurezza, di performance e

scalabilità, interoperabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione - Portale Trasparenza Agenzia per l'Italia Digitale - Determinazione n. 628/2021 del 15 dicembre 2021 - Adozione del "Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione, nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione". (agid.gov.it).

Il Fornitore, ai sensi dell'art. 32 del GDPR è tenuto a mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, comprendendo, tra le altre, se del caso: a) la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali; b) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento; c) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico; d) la previsione di una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

4.5 Requisiti e Misure derivanti dal provvedimento sugli Amministratori di sistema

L'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ha stabilito specifiche misure di sicurezza e di verifica relativamente alle attività svolte da parte degli Amministratori di Sistema sui sistemi da loro gestiti. Si rimanda al Provvedimento del Garante e s.m.i per la descrizione completa delle misure che il Fornitore è tenuto ad implementare nell'ambito oggetto del contratto.

5. STIMA DEI COSTI

Per i servizi di assistenza, i costi massimi presi a riferimento sono:

- Help desk in presidio (tecnico/sistemista jr) costo orario € 28,00;
- Attività sistemistica (sistemista senior/progettista/esperto cyber security/amministratore di sistema) costo orario € 58,00;
- Attività sistemistica per centralizzazione (sistemista) costo orario € 45,00

Pertanto, il costo massimo totale per la durata contrattuale di anni 1 (uno) si sviluppa nel seguente modo:

- attività di help desk: € 28 x 8 h x 250gg = € 56.000,00
- attività sistemistica (amministratori di sistema): € 58 x 8 h x 80gg = € 37.120,00
- Centralizzazione: € 45 x 8 h x 40 gg = € 14.400,00

Per la fornitura di hardware accessorio (storage, firewall) tenendo conto delle caratteristiche dello storage NetApp, costo massimo stimato presunto complessivo pari ad € 10.000,00.

Infine, per la manutenzione degli apparati hardware e relativo software di base, costo massimo stimato presunto pari ad € 11.000,00.

Il costo totale stimato del servizio è pari ad € 128.520,00, da contabilizzare a misura

6. PAGAMENTI

La liquidazione avverrà in stati di avanzamento parziali trimestrali, e si procederà alle ritenute di garanzia, previa emissione del certificato di pagamento.

7. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'affidamento sarà effettuato secondo il criterio del prezzo più basso secondo quanto stabilito dall'art. 50 comma 4 del D. Lgs. n. 36/2023. L'Azienda, a proprio insindacabile giudizio, si riserva, altresì, la facoltà di non procedere all'affidamento, senza che per ciò gli offerenti possano avanzare alcuna pretesa di risarcimento danni o rimborso spese.

8. TERMINI E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

I soggetti interessati ed in possesso dei requisiti di cui al punto precedente dovranno far pervenire, **entro e non oltre le ore 10:00 del giorno 09/02/2024**, la propria manifestazione di interesse, corredata da una copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, esclusivamente tramite la piattaforma accessibile al seguente indirizzo <https://stella.regione.lazio.it/portale/index.asp>

Sulla piattaforma dovrà essere inserita, debitamente compilata e firmata, la seguente documentazione:

- ISTANZA DI PARTECIPAZIONE con copia della CCIAA

Nella documentazione ISTANZA DI PARTECIPAZIONE l'operatore dovrà inserire:

- A)** una dichiarazione, sottoscritta dal titolare o legale rappresentante, con la quale si attesti:
- 1) di aver preso piena ed integrale conoscenza di tutta la documentazione e di accettare tutte le condizioni;
 - 2) che non sussistano le cause di esclusione di cui all'art. 94 del D. Lgs. n. 36/2023;
 - 3) di non essere sottoposta ad alcuna misura di prevenzione o procedimento impeditivi a contrattare con la Pubblica Amministrazione;
 - 4) l'assenza di condanne penali che possano influire sull'ammissibilità alla presente gara;
 - 5) di non avere in corso procedure di fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata o liquidazione coatta;
 - 6) di essere in regola con le norme che disciplinano il lavoro dei disabili;
 - 7) l'esatta denominazione e ragione sociale dell'impresa, la sede legale, il recapito telefonico ed il numero di fax indirizzo di posta elettronica certificata;
 - 8) di essere in regola con pagamenti ed adempimenti previdenziali, assistenziali e assicurativi;
 - 9) copia fotostatica di idoneo e valido documento di riconoscimento del sottoscrittore;
 - 10) di non trovarsi in nessuna delle condizioni impeditive di cui al D. Lgs. n. 159/2011.
- B)** copia della C.C.I.A.A.;
- C)** copia eventuali certificazioni: Cisco CCNA, NetApp ONTAP, VmWare Datacenter Virtualization

Le manifestazioni di interesse che dovessero pervenire oltre il suddetto termine non saranno prese in considerazione e saranno trattate come non pervenute.

Si precisa che per la ISTANZA DI PARTECIPAZIONI non è stato predisposto un modello standard; pertanto, potranno essere usati liberamente modelli personalizzati dagli operatori interessati.

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet dell'A.T.E.R della Provincia di Roma.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016 (G.D.P.R.) si fa presente che i dati personali forniti dall'impresa saranno raccolti presso la Stazione Appaltante per le finalità inerenti la gestione delle procedure previste dalla legislazione vigente per l'attività contrattuale e la scelta del contraente. Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione) svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, potrà avvenire sia per le finalità correlate alla scelta del contraente ed all'instaurazione del rapporto contrattuale, che per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione; per l'aggiudicatario il conferimento è altresì obbligatorio ai fini della stipulazione dell'obbligazione contrattuale e dell'adempimento di tutti gli obblighi ad essa conseguenti ai sensi di legge.

A tal fine, si invitano gli operatori economici, prima di procedere nel fornire i suoi dati personali e/o sensibili a prendere visione dell'informativa sulla privacy e della politica sul trattamento dei dati personali al seguente link: <http://www.aterprovinciadiroma.it/azienda/gdpr-privacy.php>

La comunicazione dei dati conferiti a soggetti pubblici o privati sarà effettuata nei soli casi e con le modalità di cui al Regolamento Europeo n. 679/2016 (G.D.P.R.).

Il Responsabile Unico del Progetto è l'Ing. Mirko Gentile, Responsabile dell'Ufficio Impianti.

Eventuali informazioni possono essere chieste attraverso la piattaforma Stell@

F.TO
Il Responsabile Unico del Progetto
Ing. Mirko Gentile

F.TO
VISTO
Il Direttore Generale
Avv. Remo Pisani
