

**DISCIPLINARE TECNICO**

**SERVIZIO DI  
MANUTENZIONE HARDWARE, ASSISTENZA  
TECNICA E SISTEMISTICA,  
SOSTITUZIONE ED AMPLIAMENTO ATTREZZATURE  
INFORMATICHE IN DOTAZIONE, MANUTENZIONE STRAORDINARIA  
HARDWARE E SOFTWARE, GESTIONE DEL PORTALE ISTITUZIONALE  
DELL'LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA.**

**ANNO 2024**

## Sommario

Premessa CONTENUTI DEL SERVIZIO .....	3
Art. 1 Descrizione del sistema informatico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa .....	3
Art. 2 Oggetto della manutenzione .....	3
Art. 3 Caratteristiche tecniche del servizio e della fornitura .....	4
Manutenzione Ordinaria.....	4
Assistenza Telefonica.....	4
Manutenzione e assistenza di tipo sistemistico.....	5
Struttura Assistenza Sistemistica CLIENT.....	5
Struttura Assistenza Sistemistica SERVER .....	6
Ampliamento Attrezzature Informatiche in dotazione al Sistema Informativo del Libero Consorzio Comunale di Siracusa. ....	8
Art. 4 Modalità di Esecuzione .....	8
Art. 5 Orari di Esecuzione e Modalità d’Intervento.....	9
Art. 6 Nozioni di Carattere Generale .....	9
Art. 7 Luogo delle Prestazioni .....	10
Art. 8 Trasporto, Consegna ed Installazione.....	10
Art. 9 -Manutenzione del Portale Istituzionale dell’ente.....	10
Art. 10 Responsabilità.....	14
Art. 11 Inadempienze e Penalità .....	14
Art. 12 Comportamento del personale in servizio.....	14
Art. 13 Profilo dei Tecnici .....	14
Tecnico Sistemista lato Server: .....	15
Tecnico Sistemista lato Client:.....	15
Tecnico Hardware:.....	15
Art. 14 Quadro Economico.....	15
Art. 15 Obblighi- Previdenziali .....	16
Art. 16 Infortuni e Danni.....	16
Art. 17 Controlli sulle forniture e sull’esecuzione del servizio .....	16

Premessa

## CONTENUTI DEL SERVIZIO

Il servizio consisterà nelle attività descritte nell'articolo 1.

Dato atto della Delibera Commissariale n. 2 del 16/01/2023,

- *che il Libero consorzio Comunale di Siracusa non ha in dotazione personale sufficiente e con professionalità adeguate per svolgere tali servizi informatici e per la loro internalizzazione;*
- *che la gestione del servizio oggetto del contratto consente sinergie ed economie di scala che permettono il conseguimento di più elevati standard di efficienza, economicità, efficacia e qualità dei servizi stessi;*
- *che l'affidamento in house del servizio alla Siracusa Risorse anziché a terzi operatori economici da individuare tramite gara, in quanto unico referente per gli stessi, garantisce all'Ente un maggiore controllo sui servizi, con conseguente semplificazione amministrativa, anche dal punto di vista della riduzione degli oneri di controllo e monitoraggio, tenuto conto che la società, in quanto interamente partecipata, è soggetta a direzione e coordinamento dell'Ente, che ne effettua il controllo analogo e consente una gestione maggiormente flessibile ed adattabile ai mutamenti delle esigenze di gestione dei servizi stessi*
- *Al fine di migliorare ed ottimizzare l'utilizzo delle Risorse l'impiego delle unità operative si sono potenziati le conoscenze e competenze delle 6 unità operative.*

Richiamati gli articoli 1, 2 3 e 7 (Principio di auto-organizzazione amministrativa) del nuovo codice dei contratti pubblici. D. Lgs. 36/2023 e accertata la sussistenza dei requisiti previsti per l'affidamento in house del servizio.

### Art. 1

#### Descrizione del sistema informatico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa

Il Libero Consorzio Comunale di Siracusa si avvale di un sistema informatico la cui configurazione è descritta nel rapporto dell'ultimo Censimento.

Le stazioni di lavoro, tutte o quasi con processori Intel, utilizzano sistemi operativi, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 e Windows 11 nelle varie versioni L'Office Automation è garantito dalla presenza del pacchetto Microsoft Office in varie versioni. Non sono presenti Server di Dominio nelle varie sede per la gestione degli account.

La struttura dell'Ente si basa sulle seguenti sedi

- Sede Amministrativa di Via Malta
- Sede Presidenza di via Roma
- Sede Uffici Tecnici -Sportello Universitario e Biblioteca di via Roma
- Sede di via Necropoli del Fusco
- Sede di via Elorina.
- Sede Protezione Civile di via Tucidide

### Art. 2

#### Oggetto della manutenzione

Il disciplinare ha per oggetto la **manutenzione, ordinaria e straordinaria, delle apparecchiature informatiche** specificate, nella tipologia e nelle quantità, nel presente Disciplinare. Tale elenco è soggetto a modifiche ed integrazioni, determinate dalla normale

evoluzione del parco macchine, e il manutentore è tenuto a estendere il servizio alle nuove apparecchiature e decurtare quelle dismesse. In particolare, in relazione ai PC desktop completi di monitor, notebook, stampanti ed altre periferiche, l'Amministrazione si riserva la possibilità di estendere il numero di postazioni soggette a manutenzione HW. Le eventuali estensioni dei prodotti in manutenzione verranno attivate tramite la seguente procedura: il Servizio CED - Informatizzazione comunica alla Siracusa Risorse, tramite fax o PEC, l'elenco dei nuovi apparati da mantenere.

La data di inizio manutenzione verrà concordata con l'Ufficio CED - Informatizzazione.

Il servizio di manutenzione comprende la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni, cadute e da negligenza o cattivo uso in genere.

La manutenzione consiste in:

- ✓ la **pulizia interna ed esterna delle apparecchiature informatiche** su richiesta;
- ✓ l'**assistenza Sistemistica Hardware e Software di Base lato Client**;
- ✓ l'**assistenza Sistemistica sull'Hardware e Software di Base lato Server**;

### Art. 3

#### Caratteristiche tecniche del servizio e della fornitura

Il servizio di manutenzione delle apparecchiature è strutturato come di seguito indicato.

#### Manutenzione Ordinaria

Siracusa Risorse, durante l'anno solare di durata dell'incarico, garantisce un numero illimitato di interventi su chiamata da effettuarsi dal Servizio CED -Informatizzazione al fine di garantire i seguenti servizi:

1. **l'efficienza del Parco HW**, mantenendo o riportando in condizioni di buon funzionamento ciascuna apparecchiatura;
2. **l'intervento su chiamata**, durante il normale orario di lavoro degli uffici e cioè tutti i giorni, dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì finalizzato alla analisi in loco delle anomalie, alla loro diagnosi ed all'accertamento della presenza di guasti o malfunzionamenti;
3. **il ripristino delle normali condizioni di funzionamento** durante il normale orario di lavoro degli uffici, e cioè tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì. Il servizio dovrà avvenire in loco, salvo particolari difficoltà ove il ripristino potrà avvenire presso la sede del CED del IV Settore in via Necropoli del Fusco n. 7;
4. **la diagnosi e riparazione di guasti** di natura elettrica, elettronica, logica, meccanica o altro verificatisi nelle macchine oggetto del presente Disciplinare;
5. **il tempo e la mano d'opera** necessarie per la sostituzione delle parti che Siracusa Risorse ritiene di dover sostituire per garantire il buon funzionamento delle apparecchiature, previa autorizzazione del responsabile incaricato;
6. **il trasporto** delle apparecchiature e parti di ricambio da e verso le sedi della Ente;
7. **lo smaltimento** di tutte le parti e/o gli elementi sostituiti;
8. sono esclusi dalla manutenzione preventiva e correttiva tutti gli apparati hardware specifici di sistema che per loro natura hanno già una assistenza specialistica garantita dal produttore.

#### Assistenza Telefonica

L'assistenza telefonica è finalizzata a garantire il supporto on-line di primo livello e deve garantire l'assistenza tecnica telefonica illimitata nella fascia oraria dalle ore 08,00 alle ore 14,00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì.

### Manutenzione e assistenza di tipo sistemistico

La manutenzione e l'assistenza di tipo sistemistico delle apparecchiature hardware dell'intero parco informatico del LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA devono essere svolte su apertura della chiamata (mediante contatto telefonico, E-mail / web) attraverso:

- 1) servizio di Help Desk, consistente in:
  - a) intervento di "primo soccorso" per una soluzione celere del guasto bloccante
  - b) intervento in teleassistenza
  - c) richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- 2) intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore
- 3) ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con strumentazione di qualità equivalente o superiore
- 4) ripristino / reinstallazione di:
  - Sistemi Operativi Windows 7, win 8, win 8.1, win 10 e win 11
  - Database MSSQL 2005 / MYSQL e versioni successive,
  - Pacchetti applicativi (MS Office in varie versioni e applicativi gestionali in uso presso gli Uffici)
- 5) eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete.

Il ripristino completo della configurazione dei server deve tenere conto della salvaguardia dell'integrità dei dati, provvedendo al recupero dalle copie di backup effettuate.

### Assistenza video conferenze

Il servizio di assistenza alle video-conferenze, attivato durante il periodo di COVID-19 e tutt'ora in funzione, viene gestito dallo staff di Siracusa Risorse con l'utilizzo del software GoToMeeting.

### Struttura Assistenza Sistemistica CLIENT

Con il termine di Software di Base lato Client si intende riferirsi alle seguenti categorie:  
**Sistemi Operativi Client** ossia MS Windows che è installato nelle sue diverse edizioni sui PC o sui server dell'Ente e che necessita di aggiornamenti compatibili allo stato del proprio hardware (Windows Update). Vengono escluse tutte le apparecchiature con sistema operativo "Windows XP e Windows Vista in tutte le loro edizioni. Tale esclusione è legata alla mancanza di supporto da parte della Microsoft;

**Software di Ufficio**, ossia tutti quei software di Office Automation utilizzati per l'automazione del lavoro d'ufficio (p.e. Word, Excel, Power Point, Access, Outlook, Publisher, FrontPage, Adobe Reader, e così via);

**Software Intermedio**, ossia tutti quei software installati sui Personal Computer, non appartenenti alla categoria del software applicativo, necessari per la funzionalità e l'integrazione nel sistema (p.e. software di comunicazione, software per la protezione, software di utilità sistemistica, software di interrogazione Data Base, e così via.)

Il servizio di Assistenza Sistemistica sui Client prevede la prevenzione e la rimozione di tutti i problemi di configurazione legati al Sistema Operativo e/o al Software di Ufficio e/o al Software Intermedio installato sui Personal Computer.

Si elencano a titolo di esempio le attività sistemistiche da prevedere periodicamente per ogni PC:

1. Backup della configurazione di sistema
2. aggiornamenti del sistema operativo relativo alla Sicurezza di ogni PC esclusi tutte le apparecchiature in possesso dei Sistemi Operativi Windows Xp e Windows Vista in tutte le loro edizioni;
3. aggiornamenti di applicativi standard di mercato se risolutivi di problemi conosciuti

4. verifica delle funzionalità di sistema (malfunzionamenti relativi a dischi, ventole di raffreddamento, alimentatori, etc.)
5. aggiornamento antivirus e scansione del sistema
6. controllo dello spazio occupato sull'hard disk e segnalazione di eventuali criticità riscontrate
7. eliminazione file temporanei del sistema operativo
8. internet ed applicativi
9. deframmentazione dell'HD
10. rimozione cookies, malware e spyware
11. verifica funzionamento stampanti e scanner.

L'assistenza Sistemistica sui Client prevede anche l'utilizzo delle relative patch di aggiornamento che vengono rilasciate dai produttori software per eliminare eventuali bug di sistema e di programma che sono scoperti nel tempo.

La manutenzione preventiva riguardante l'aggiornamento del software di sistema (Windows Update) e di programmi di office automation (patch correttive) dovrà svolgersi con periodicità ciclica, perlomeno trimestrale, e comunque tutte le volte che le criticità del sistema lo richiedano su tutte le attrezzature.

In tale ottica la Siracusa Risorse deve essere pienamente consapevole della struttura del Sistema Informatico nel suo complesso, della sua tipologia, della configurazione del parco HW, dei SW di Base, dei SW di Ambiente e dei SW intermedi utilizzati.

Sono altresì esclusi dall'assistenza di manutenzione e di aggiornamento tutti i particolari software specialistici in uso presso la Ente che non siano di office automation.

### **Assistenza al Progetto di digitalizzazione dei procedimenti dell'Ente**

Considerato che è in esecuzione il progetto finanziato dalla Regione Siciliana e denominato Piano di Azione e Coesione della Sicilia (P.O.C.) 2014-2020 – Asse 10 Azione 1 – Progetto "Forniture e servizi per la realizzazione dell'azione programmatica per la digitalizzazione dei processi amministrativi dell'Ente" Codice Caronte SI\_1\_25944, le 6 unità informatiche di Siracusa Risorse, sono e saranno formate per conoscere tutti gli aspetti tecnici, amministrativi del nuovo software in cloud e di tutti moduli relativi ad ogni settore dell'Ente in modo da fornire con efficacia il supporto di help desk continuo di primo livello, alle nuove problematiche che scaturiranno dall'adozione del nuovo software fornito da Automated Data System Spa (Gruppo Finmatica SpA), quale mandante nella RTI Maggioli SpA vincitrice del relativo accordo quadro.

Attualmente le 6 unità sono impegnate giornalmente alla risoluzione, supporto ed alla gestione del cambiamento relativamente alle aree tematiche avviate quali, il Protocollo Informatico (denominato Prisma), Risorse Umane, Contabilità, Albo Pretorio, mentre nell'ann 2024 si prevede l'avvio delle principali procedure inerenti gli atti amministrativi, le opere pubbliche, la Polizia Provinciale, il patrimonio, il nuovo sito web istituzionale ed altro.

All'atto della redazione del presente disciplinare è bene ricordare che a supporto del suddetto Progetto, sono stati acquistati in Convenzione Consip numero 52 computer ultracompati compresi di Monitor, Tastiera e Mouse che sono stati configurati e consegnati presso gli uffici dei vari Settori del Libero Consorzio Comunale di Siracusa.

### **Struttura Assistenza Sistemistica SERVER**

Con il termine di Software di Base lato Server si intende riferirsi alle seguenti categorie:

- Sistema Operativo Windows 2008/2012/2029/2022 Server
- Sistema Operativo Linux Red Hat 9
- Linux
- RDBMS
- Sistemi PROXY
- Sistema informatico su server virtualizzati
- Sistema di backup –.

Il servizio di Assistenza Sistemistica sui Server prevede la prevenzione e la rimozione di tutti i problemi di configurazione legati al Sistema Operativo e/o al Software di Ambiente e/o al Software Intermedio installato sui Server.

In particolare, il personale di Siracusa Risorse, nell'ambito dell'erogazione del servizio assistenza sistemistica ai Server, dovrà svolgere le seguenti attività:

- a) installare, configurare, personalizzare, mantenere in efficienza e collaborare alla corretta gestione del *sistema* nelle sue componenti *hardware* e *software*, anche attraverso l'ottimizzazione delle prestazioni (*tuning*) e la pianificazione delle capacità (*capacity planning*);
- b) sovrintendere all'efficienza della rete telematica dell'Ente affinché venga mantenuta in condizioni di buon funzionamento ciascuna componente della rete telematica stessa, intervenendo e/o interagendo con il fornitore/manutentore dell'infrastruttura;
- c) monitorare il *sistema*;
- d) individuare i malfunzionamenti e i rallentamenti del *sistema* e dei prodotti *software* e collaborare, se necessario, alla loro eliminazione;
- e) eseguire i necessari ripristini dei dati e delle configurazioni;
- f) gestire tutte le problematiche inerenti al *software* di base ed agli ambienti operativi;
- g) produrre ed aggiornare la documentazione tecnica di riferimento, nell'ambito delle indicazioni ricevute dal personale del SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE e secondo gli *standard* di documentazione dell'Amministrazione, relativamente: alla configurazione del *sistema*, alle procedure operative, alla soluzione dei problemi;
- h) amministrare gli applicativi utilizzati nell'Ente (quali a titolo di esempio la "gestione della contabilità" e la "gestione del Protocollo") nelle loro funzioni di base (inserimento utenti, abilitazione ai singoli moduli) ecc. In questi casi si avvarrà del supporto dei fornitori, unici erogatori del servizio di assistenza e manutenzione sugli specifici software.
- i) collaborare con il personale del SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE:
  - ai fini della pianificazione, dello sviluppo e della gestione di ciascun *sistema*;
  - al fine di garantire la Sicurezza informatica dei *sistemi* e dei dati e, più in generale, dell'intero sistema informatico, adottando idonee e preventive misure di Sicurezza e gestendo gli specifici strumenti *hardware* e *software*;
  - al fine di assistere il personale dell'Amministrazione incaricato dello sviluppo delle applicazioni informatiche, per gli aspetti sistemistici delle fasi di progettazione, d'installazione, di test e di gestione delle applicazioni;
  - al fine di predisporre le procedure di gestione operativa del *sistema*.

In tale ottica la Siracusa Risorse dovrà essere pienamente consapevole della struttura del Sistema Informatico nel suo complesso, della sua tipologia, della configurazione del parco HW, dei SW di Base, dei SW di Ufficio e dei SW intermedi utilizzati.

Inoltre, nell'ambito dell'erogazione del servizio assistenza sistemistica ai Server, la Siracusa Risorse dovrà assicurare i compiti di Amministratore di Sistema, ovvero:

- j) implementare un sistema Active Directory e provvedere al costante mantenimento del livello di efficienza dello stesso
- k) sovrintendere alle risorse del sistema informatico e consentire a tutti gli utenti l'utilizzazione degli strumenti disponibili;
- l) assicurarsi della qualità delle copie di backup dei dati e della loro conservazione in luogo adatto e sicuro;
- m) fare in modo che sia prevista la disattivazione dei codici identificativi personali (user-id), in caso di perdita della qualità che consentiva all'utente o incaricato l'accesso all'elaboratore, oppure nel caso di mancata utilizzazione dei codici identificativi personali per oltre sei mesi;
- n) informare il responsabile del SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE nella eventualità che si siano rilevati dei rischi;
- o) assistere il responsabile del SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE nel piano di Disaster Recovery ai sensi dell'art. 50-bis (Continuità Operativa) del Codice Amministrazione Digitale, che prevede che sulla base di Studi di Fattibilità Tecnica, la Pubblica Amministrazione adotti un piano di Continuità Operativa e di Disaster Recovery sulla

- base di dettagliati studi di fattibilità tecnica su cui è obbligatoriamente acquisito il parere di DigitPA ed in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini in caso di accadimenti bloccanti la normale attività;
- p) predisporre, per ogni incaricato del trattamento e per ogni archivio, lo user-id utilizzato e assegnare la password che sarà subito modificata dall'incaricato;
  - q) revocare tutte le password non utilizzate per un periodo superiore a sei mesi;
  - r) revocare tempestivamente tutte le password assegnate a soggetti che su comunicazione scritta del Responsabile del Trattamento non sono più autorizzati ad accedere ai dati;
  - s) installare, configurare, personalizzare, mantenere in efficienza e collaborare alla corretta gestione del sistema nelle sue componenti hardware e software, anche attraverso l'ottimizzazione delle prestazioni (tuning) e la pianificazione delle capacità (capacity planning);
  - t) sovrintendere all'efficienza della rete telematica dell'Ente affinché venga mantenuta in condizioni di buon funzionamento ciascuna componente della rete telematica stessa, intervenendo e/o interagendo con il fornitore/manutentore dell'infrastruttura;
  - u) monitorare il sistema;
  - v) individuare i malfunzionamenti e i rallentamenti del sistema e dei prodotti software e collaborare, se necessario, alla loro eliminazione;
  - w) eseguire i necessari ripristini dei dati e delle configurazioni;
  - x) gestire tutte le problematiche inerenti al software di base ed agli ambienti operativi.

#### Ampliamento Attrezzature Informatiche in dotazione al Sistema Informativo del Libero Consorzio Comunale di Siracusa.

Il servizio prevede, inoltre, la sostituzione programmata. La sostituzione sarà da effettuarsi dietro richiesta o, comunque, previ accordi con il Responsabile o il personale del Sistema CED - Informatizzazione.

Contestualmente alla richiesta per concordare la sostituzione sarà indicata la configurazione che dovranno possedere le attrezzature al momento della consegna e che, in linea di massima, riguarderà il Sistema Operativo, gli applicativi da installare, le impostazioni di rete ed eventuali collegamenti a periferiche locali e configurazione hardware in base alla scelta tecnica consegnata.

È compreso, se richiesto, il servizio di ritiro delle attrezzature da sostituire e di quelle giunte a fine vita e dei materiali di consumo, ai fini del riuso e del riciclaggio.

#### Art. 4 Modalità di Esecuzione

A fronte di ogni intervento, ordinario o straordinario, il personale incaricato da Siracusa Risorse deve compilare un rapporto/lavoro, con la descrizione dettagliata della prestazione effettuata e delle ore di lavoro utilizzate e consegnarlo al funzionario dell'Ente incaricato che lo siglerà a validazione dell'intervento.

Qualora gli errori e/o i difetti non siano eliminabili entro il breve termine, il contraente si farà parte diligente nell'approntare soluzioni provvisorie (quali computer, notebook in comodato d'uso) atte a ripristinare l'operatività.

Per l'esecuzione del servizio di manutenzione viene consentito alla Siracusa Risorse SpA di immagazzinare, presso i locali dell'Amministrazione e per il tempo di durata contrattuale, quegli strumenti di manutenzione o parti che la Siracusa Risorse ritenga necessari per adempiere le obbligazioni derivanti dal presente punto;

La Siracusa Risorse ha libero accesso alle macchine per eseguirvi i servizi in questione, nel rispetto delle norme di Sicurezza.

Siracusa Risorse è tenuta a mantenere aggiornata una Banca Dati delle apparecchiature oggetto del contratto, comprensiva delle informazioni circa gli interventi effettuati, da rendere disponibile su richiesta su supporto informatico e da consegnare alla scadenza del contratto.

L'Amministrazione riconosce che la Siracusa Risorse non può garantire che il funzionamento delle macchine avvenga senza interruzioni ed errori.

Siracusa Risorse è tenuta ad attivare tutti i servizi di gestione operativa, compresi la configurazione iniziale e/o la riconfigurazione straordinaria per qualsiasi motivo, necessari al corretto e buon funzionamento sia ordinario che straordinario delle apparecchiature e dei programmi per i quali è previsto il servizio di gestione operativa e di manutenzione.

Il servizio di manutenzione e di gestione operativa delle apparecchiature e dei programmi deve avvenire nei modi e nei tempi previsti definiti dal presente Disciplinare.

Le attività oggetto del presente Disciplinare devono essere svolte dal personale tecnico specializzato specificamente autorizzato dall'Ente.

## Art. 5 Orari di Esecuzione e Modalità d'Intervento

È obbligatoria la disponibilità di almeno un tecnico nella fascia oraria dalle ore 08,00 alle ore 14,00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. La Siracusa Risorse dovrà garantire l'intervento di riparazione entro i termini indicati nel presente Disciplinare.

Il servizio tecnico dovrà essere operativo durante i giorni lavorativi, dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì.

Le suddette prestazioni devono essere eseguite su segnalazione e d'intesa con il personale del Servizio CED - Informatizzazione.

Il personale in servizio, nell'espletamento delle rispettive mansioni, dovrà attenersi scrupolosamente alle direttive impartite dal SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE

La Siracusa Risorse sarà coordinata dal responsabile del SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE e sarà tenuta ad operare in conformità agli indirizzi, agli obiettivi ed alle direttive impartite dallo stesso.

Per il regolare svolgimento del servizio i tecnici della Siracusa Risorse dovranno di norma operare nei giorni e negli orari delle attività degli Uffici.

La Siracusa Risorse, salvo diverse disposizioni, è tenuta a tenere memoria degli interventi di manutenzione effettuati.

Attesa l'esigenza inderogabile di garantire la continuità del *servizio* la Siracusa Risorse, in caso di agitazione sindacale, comunque incidente sul perfetto espletamento del *servizio* oggetto della convenzione, dovrà far pervenire per iscritto, entro otto ore dall'inizio dell'agitazione, specifico avviso al *referente per l'Amministrazione*.

Sono a carico della Siracusa Risorse tutti i materiali occorrenti per la pulizia delle attrezzature, quali prodotti appropriati atti a non rovinare le attrezzature informatiche detergenti, lubrificanti, ecc., come pure tutti gli attrezzi.

I prodotti da utilizzare dovranno risultare regolarmente classificati nelle RegISTRAZIONI Ministeriali.

## Art. 6 Nozioni di Carattere Generale

Ogni denuncia di malfunzionamento delle attrezzature informatiche dovrà essere comunicata dalla Siracusa Risorse tramite il SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE a mezzo di telefono, posta elettronica.

Il SERVIZIO CED - INFORMATIZZAZIONE registrerà su un apposito registro le denunce di malfunzionamento.

Gli interventi dovranno essere eseguiti a regola d'arte.

Siracusa Risorse dovrà risarcire eventuali danni causati durante gli interventi sulle singole attrezzature, nonché garantire il ripristino dei dati memorizzati sul disco fisso compresi quelli del sistema operativo.

## Art. 7 Luogo delle Prestazioni

Le prestazioni saranno erogate presso gli Uffici dell'Ente, con riferimento operativo presso l'Ufficio CED - Informatizzazione, salvo circostanze di carattere eccezionale per le quali saranno stabilite di volta in volta le modalità.

## Art. 8 Trasporto, Consegna ed Installazione

SIRACUSA RISORSE provvederà, a propria cura e spese, al trasporto delle apparecchiature che nel prossimo futuro avverrà con auto elettrica, alla consegna, all'installazione e alla messa in funzione delle stesse, complete di software di base e di produttività previsto, entro i tempi indicati in sede di offerta. Tutte le postazioni di lavoro devono essere fornite con gli stessi componenti HW e SW in base alle tipologie definite dal presente Disciplinare.

La sostituzione sarà da effettuarsi dietro richiesta o, comunque, previ accordi con il personale del Servizio CED - informatizzazione. Contestualmente alla richiesta per concordare la sostituzione sarà indicata la configurazione che dovranno possedere i PC al momento della consegna e che, in linea di massima, riguarderà il Sistema Operativo e gli applicativi da installare, le impostazioni di rete ed eventuali collegamenti a periferiche locali.

La tempistica della fornitura e le modalità di installazione saranno stabilite dal Servizio CED - Informatizzazione.

## Art. 9 -Manutenzione del Portale Istituzionale dell'ente

L'attuale sito Web sarà gestito e migliorato fino alla realizzazione del nuovo sito istituzionale (previsto per l'anno 2024 dal progetto finanziato dalla Regione Siciliana e denominato "Piano di Azione e Coesione della Sicilia (P.O.C.) 2014-2020 – Asse 10 Azione 1 – Progetto "Forniture e servizi per la realizzazione dell'azione programmatica per la digitalizzazione dei processi amministrativi dell'Ente" Codice Caronte SI\_1\_25944) secondo i seguenti obiettivi.

### **Obiettivi:**

- *Adeguamento alla normativa GDPR;*
- *Compatibilità con i dispositivi:*
  - *Internet Explorer 10+;*
  - *Edge 12+;*
  - *Safari 8+;*
  - *Google Chrome (ultime versioni) ;*
  - *Opera (ultime versioni) ;*
  - *Mozilla Firefox (ultime versioni) ;*
  - *IE Mobile 10+;*
  - *iOS Safari 8+ (versione del sistema operativo) ;*
  - *Android Browser 4+ (versione del sistema operativo).*
- *Aggiornamento versione del software PHP al fine di renderlo più sicuro dagli attacchi informatici*
- *Introduzione di nuovi moduli software per aumentare la diffusione dei contenuti e la ricerca degli stessi all'interno della piattaforma;*
- *Gestione migliorativa della sezione Amministrazione Trasparente collegata al resto del sito in modo da avere contenuti uniformi e sempre aggiornati.*

- *Riduzione della superficie di attacco contro le vulnerabilità più diffuse quali SQL Injection, Cross-site Scripting, Malware ed etc.*  
*Tale riduzione degli attacchi dovrà essere verificata e documentata mediante uno o più Vulnerability Scanner Web (Penetration Testing) concordati con l'amministrazione proponente. Quest'ultima attività farà parte integrante delle operazioni di collaudo.*
- *Conformità per Utilizzo di password cifrate*
- *Gestione migliorativa della ricerca dei contenuti.*
- *Configurazione di tabelle responsive in javascript, collegate al database MySQL, nel Front-end del sito per una più facile e veloce ricerca dei documenti (vedesi pagine Convocazione Assemblea e Autorizzazioni Unica Ambientale). Creazione e di pagine php (create con le moderne tecniche di programmazione ad Oggetti) e delle relative tabelle, contenute all'interno del database MySQL, per l'inserimento dei documenti sopra elencati nel back-end del sito web con accesso a livelli alle stesse pagine!*
- *Studio per una futura implementazione delle tabelle javascript per quanto riguarda tutti i documenti presenti all'interno dell'area ATTI!*
- *Aggiornamento della versione PHP dalla 5.2.14 alla versione 7.4.16 (ultima versione disponibile sul server aruba) con relativa modifica di tutte le stringhe di connessione PHP al database per l'estrazione dei dati ottimizzate per impedire attacchi del tipo MySQL injection!*
- *Pulizia del hosting con la continua ricerca di Shell che permettono agli hacker di introdursi all'interno del sito e modificare a loro piacimento le pagine e le tabelle contenute all'interno del database (esempio di shell trovate Alfa V4.1).*

È prevista la realizzazione di un nuovo sito istituzionale a norma AGID inserito nel progetto "Piano di Azione e Coesione della Sicilia (P.O.C.) 2014-2020 – Asse 10 Azione 1 – Progetto "Forniture e servizi per la realizzazione dell'azione programmatica per la digitalizzazione dei processi amministrativi dell'Ente" Codice Caronte SI\_1\_25944" finanziato interamente con fondi della Regione Siciliana ". Il portale dei servizi sarà caratterizzato da un alto grado di interazione con l'utente e con i servizi informativi interni.

### **Nuove caratteristiche del Sito Istituzionale**

1. **L'Autenticazione** è una funzionalità di base del portale e dovrà prevedere modalità e soluzioni architetture diversificate. All'autenticazione con utente e password. infatti dovranno affiancarsi metodologie di autenticazione quali l'utilizzo di smart card, l'integrazione con Identity Provider certificati e soluzioni di Single Sign On.
2. **Sezione SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale**
  - a. Il Codice per l'Amministrazione Digitale, al comma 2- bis dell'articolo 64 (<http://www.agid.gov.it/cad/modalita-accesso-ai-servizi-erogati-rete-pubbliche-amministrazioni>) recita: *"Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPIO)."* SPIO è il sistema di identità digitale progettato e realizzato da AGIO, in una virtuosa collaborazione pubblico/privato, con alcuni player privati.  
<https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid>.
3. **Sezione PagoPA.** Le Pubbliche Amministrazioni e le società a controllo pubblico aderiscono al sistema PagoPA perché previsto dalla legge. Il vantaggio è quello di poter fruire di un sistema di pagamento semplice, standardizzato, affidabile e non oneroso per la PA e più in linea con le esigenze dei cittadini. PagoPA. permette di pagare tributi, tasse, utenze, rette, quote associative, bolli a qualsiasi altro tipo di pagamento verso le pubbliche amministrazioni centrali e locali, ma anche verso altri

soggetti come le aziende a partecipazione pubblica, le scuole, le università e le Asl.  
<http://www.agid.gov.it/it/piattaforme/pagopa> .

4. Il portale dei servizi gestisce l'interazione tra Amministrazione e Cittadino mediante l'informatizzazione del processo di gestione delle pratiche; grazie alle funzioni interattive il Cittadino potrebbe seguire l'iter delle proprie istanze conoscerne l'esito senza doversi recare fisicamente presso l'Ente. Nel dettaglio il portale dovrebbe prevedere almeno le seguenti funzionalità interattive
  - a. Istanze on-line. Presentazione delle istanze con scheda informativa (wiki) per ogni procedimento informatizzato
  - b. Consultazione procedimenti e tracciabilità dello stato di avanzamento della pratica. Dovrebbe essere possibile scaricare il documento di autorizzazione prodotto e firmato digitalmente dall'Ente
5. Il portale è multilingua ed accessibile da parte dei soggetti disabili in conformità con quanto stabilito dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e dal D.M. 8 luglio 2005 del Ministero dell'innovazione pubblicato nella G.U. del 8 agosto 2005
6. Il portale dei servizi è facilmente scalabile grazie all'innesto di moduli aggiuntivi e dunque ulteriori funzionalità, forum, gallerie di immagini, gestione di finesse. I documenti per il download, faq, gestione dei moduli contatti avanzati, weblinks, gestione banner, gestione richieste di assistenza (trouble tickets) etc.
7. Il portale è conforme al Regolamento n. 679/2016 GDPR e del d.lgs. 101/2018
8. **Sono previsti gli accorgimenti per la sicurezza della navigazione e per la protezione dei dati**
  - a. Installazione, configurazione, manutenzione e supporto del software SSL (SSL 2.0 ed SSL 3.0) nonché il rinnovo annuale del certificato SSL;
  - b. accesso controllato ai siti attraverso la predisposizione di un "log server", ovvero di un apparato destinato a registrare tutti gli eventi telematici che hanno impatto sul sito. Il sistema deve permettere la ricostruzione di eventuali comportamenti insidiosi e l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti alle condotte illecite in danno al sito;
  - c. minimizzazione la superficie di attacco contro le vulnerabilità più diffuse quali SOL injection, Cross-site Scripting, Malware ed etc.
9. **Sezione Amministrazione Trasparente**
  - a. il modulo è strutturato su più livelli tracciabili e scalabili, così come previsto dal CAD e dall'allegato 1 della delibera ANAC 1310/2016
  - b. Back office Amministrazione Centrale
    - i. deve permettere la profilazione degli utenti che devono operare sul CMS permettendo all'amministratore della piattaforma sw di elaborare le logiche di accesso in scrittura sui contenuti presenti.
  - c. Back office gestione dei contenuti
    - i. Tale area deve consentire il completo aggiornamento di tutte le informazioni presenti nel Frontend applicativo. Gli utenti debitamente profilati dall'amministratore del portale, dovranno poter operare sulle aree per le quali sono stati abilitati e gestirne i contenuti.
  - d. 3 Front end Cittadino liberamente consultabile
    - i. La struttura del Front end applicativo determinerà la visualizzazione del portale sul web prescelta
    - ii. dall'amministratore, l'architettura del menu di navigazione e dei contenuti dall'amministratore, l'architettura del menu di navigazione e dei contenuti.
10. **Sezione Albo Pretorio**
  - a. Funzionalità base di Front Office.
    - i. Area di visualizzazione degli altri in pubblicazioni suddiviso per tipologia. Gare, visi, determine, delibere virgola e TAC.

- ii. Modulo di ricerca per data, tipologia, atto è soggetto o settore emittente.
  - iii. Pagina di dettaglio dell'atto contenente tutti i dati richiesti dalla normativa, corredato con l'elenco dei documenti.
  - iv. Indicizzazione dei contenuti del motore di ricerca.
- b. Funzionari base di back Office.
- i. Gestione delle tipologie di atti.
  - ii. Gestione dei soggetti emittenti.
  - iii. Gestione dei criteri e permessi utenti.
  - iv. Amministrazione generale degli atti. Inserimento e modifica atto, anteprima, rettifica atto., pubblicazione, archivio atti e registro generale, stampa del registro generale per periodo, generazione del certificato di avvenuta pubblicazione.
- c. Sezione CRM. - comunicazione.
- i. Il Modulo dovrebbe contenere tutte quelle informazioni di carattere generale da fornire al cittadino e soprattutto a turista e agli studenti., mappe, trasporti pubblici ed orari, iniziative sociale e culturale, orari, siti turistici, informazioni sulla città e sulle attrattive del territorio provinciale, i siti Internet di riferimento sul territorio, virgola e principale i riferimenti telefonici, e dici punto. Il modulo dovrebbe essere redatto nelle principali lingue. (Inglese, tedesco, francese, russo, cinese,). il modulo Dovrebbe consentire la creazione di sondaggi e questionari da somministrare agli utenti del portale, fine di ricavare informazioni e verdura, opinioni e suggerimenti su determinati aspetti di cui è oggetto il sondaggio/questionario. Il modulo dovrebbe avere anche una sessione dedicata ad eventuali richieste. Segnalazioni da parte dei cittadino.
- d. Il sistema descritto deve essere coadiuvato da un servizio di assistenza e manutenzione di tipo correttivo ed evolutivo a cura di Siracusa Risorse. I sistemi, dunque, devono essere oggetto di assistenza per la risoluzione dei problemi di manutenzione standard anche da remoto per garantire i livelli di servizio contrattuali virgola di tensione e vuol dire per il rilascio di leggermente al fine di garantire l'adeguata, l'adeguamento normativo e le indicazioni del dell'AGID.
11. **Accessibilità** - Il sito, come previsto dalla recente normativa in materia, sarà dotato di un sistema di consultazione aperto anche alle persone diversamente abili e a coloro che non godono di una tecnologia adeguata, in quanto in continuo aggiornamento. Pertanto, il portale sarà realizzato in conformità ai requisiti tecnici indicati nel D.M. di attuazione della Legge Stanca (Legge 4/2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"), con **l'obbligo**, secondo legge ed a carico della pubblica amministrazione, **di pubblicare, altresì, sul proprio sito web gli obiettivi annuali di accessibilità**, e sarà in grado di aderire alla "Web Accessibility Iniziative" (WAI), modalità di navigazione omologata a livello internazionale, che si pone come obiettivo mettere il maggior numero di persone in grado di accedere e quindi di conoscere i contenuti del sito.
12. **Introduzione di nuovi strumenti** - al fine di aumentare la portata della diffusione di contenuti e servizi proposti attraverso il sito web saranno introdotti nuovi strumenti operativi per la comunicazione. Nello specifico: apertura di canali social dedicati (Facebook, Twitter, YouTube), strumenti di social networking avanzati e di una newsletter dedicata. Inoltre, è possibile integrare all'interno del sito strumenti di geolocalizzazione che rendano più facile l'identificazione degli uffici dislocati, con mappe interattive su modelli Google Maps nel territorio per un più facile raggiungimento degli stessi a seconda dei mezzi di trasporto utilizzati.
13. **Attività di SEO (Ottimizzazione dei motori di ricerca)** - il processo di ottimizzazione dei contenuti per l'indicizzazione nei motori di ricerca è un elemento essenziale per garantire buoni risultati a livello di visibilità su Google e i principali

motori di ricerca. Con le nuove linee guida di Google e l'impatto del peso dei social network nell'indicizzazione dei contenuti, è necessario implementare un sistema dinamico che segua i principali standard internazionali relativi al SEO ed implementi le pratiche più comuni di ottimizzazione, quali le politiche di "riscrittura" degli url, l'utilizzo di SiteMap, etc.

Dopo la prima fase di ottimizzazione e setup degli strumenti e le pratiche di SEO, sarà particolarmente importante la fase di mantenimento. Tutto il lavoro svolto nella fase di lancio dovrà essere mantenuto e controllato dallo staff di Siracusa Risorse e dai Settori, sia nella fase di modifica dei contenuti esistenti, sia nella fase di inserimento dei nuovi.

#### 14. **Manutenzione evolutiva**

il trasferimento dei dati e dei contenuti sarà a cura dello staff di Siracusa Risorse. che provvederà a una operazione di pulizia dei dati esistenti in modo da eliminare qualsiasi tipo di file malevolo e/o record che conduca a file o pagine che non appartengano a questo ente o altro ente governativo o istituzionale. Le attività di manutenzione evolutiva riguarderanno solamente l'implementazione di nuove funzionalità o la modifica di funzionalità esistenti a seguito di nuove esigenze emerse nel corso dell'anno.

### Art. 10 Responsabilità

Il Libero Consorzio Comunale di Siracusa è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale di Siracusa Risorse, del Libero Consorzio Comunale di Siracusa e di terzi nell'esecuzione della manutenzione/assistenza in oggetto.

### Art. 11 Inadempienze e Penalità

Siracusa Risorse dovrà prestare il servizio nei modi, nei termini e forme previste dagli atti di tale Disciplina. In caso di manchevolezze, ritardi o inadempienze, senza giustificati motivi preventivamente e tempestivamente comunicati al competente ufficio e dallo stesso accettati, saranno valutate eventuali penali.

### Art. 12 Comportamento del personale in servizio

Il personale in servizio deve mantenere un contegno riguardoso e corretto. SIRACUSA RISORSE s'impegna a richiamare, multare e, se del caso, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile.

L'Ente si riserva inoltre la possibilità di ricusare i tecnici o il referente incaricati dalla Siracusa Risorse in esecuzione di contratto per gravi motivi di ordine tecnico e/o disciplinare. In questo caso la Siracusa Risorse dovrà nominare, entro 30 giorni dalla ricusazione, un sostituto di gradimento dell'Amministrazione a pena di rescissione contrattuale.

In questo periodo la Siracusa Risorse fornirà comunque personale di supporto all'attività dell'Ente.

### Art. 13 Profilo dei Tecnici

I tecnici nominati da Siracusa Risorse sono in possesso di profili professionali idonei ed in possesso di attestati di frequenza che attestano la frequenza a corsi di formazione altamente qualificati quali per esempio *(corsi idonei alla certificazione sull'hardware quali per esempio CompTIA A+, corsi idonei alla certificazione sulle reti locali quali CISCO CCNA, corsi*

idonei alla certificazione sui Servers Microsoft e su Microsoft Azure) per garantire il corretto svolgimento delle mansioni richieste.

In particolare si richiedono i seguenti skills professionali con le competenze /esperienze minime di seguito specificate:

#### Tecnico Sistemista lato Server:

- Windows 2008 server e/o superiori
- Linux Red Hat 9
- Installazione e configurazione di apparati di rete (router, firewall, ecc.)
- RDBMS
- Siti web e web application con certificazione e qualifica di programmatore PHP-MySQL
- Conoscenza tecnica e sistemistica di Linux,
- Conoscenza di sistemi PROXY, Mail e antivirus in ambito Windows e Opensource
- Switch e windows server 2022

#### Tecnico Sistemista lato Client:

- Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 e Windows 11e/o superiori
- Office 2007, Office 2010 e/o superiori
- Sviluppo applicazioni "Client/Server" e "Stand Alone" su ambiente windows e Web
- Sviluppo, gestione e manutenzione di Data-Base relazionali – MySQL e access
- Installazione e configurazione parametri di rete e antivirus lato client
- Conoscenza delle applicazioni normalmente utilizzate nella Pubblica Amministrazione
- Sviluppo e manutenzione di una Intranet

#### Tecnico Hardware:

- Manutenzione hardware, desktop e stampanti ed altre periferiche
- Sistemi operativi Microsoft e Opensource
- Suite di Microsoft Office/Open Office
- Configurazione PC in LAN
- Configurazione apparati attivi Switch, Router e Firewall
- Manutenzione e verifica della rete cablata.
- Certificazione Informatica sul' Hardware.

Siracusa Risorse è tenuta a comunicare all'Ente, i nominativi degli incaricati al servizio per ognuno dei ruoli richiesti.

Siracusa Risorse si impegna altresì a sostituire con tecnici supplenti i titolari che, per qualsiasi motivo, non fossero disponibili per l'effettuazione del servizio.

## Art. 14

### Quadro Economico

Il presente quadro economico indica i costi orari differenziati per attività e per urgenza di intervento. I costi indicati sono iva esclusa.

<b>ASSISTENZA SISTEMISTICA</b> Intervento di progettazione e/o configurazione iniziale di server, amministrazione e configurazione straordinaria di server web, file server, firewall, centralini VoIP, ecc.		Entro 7 giorni dalla richiesta
		Entro 4 ore dalla richiesta
<b>ASSISTENZA POSTAZIONI</b> Assistenza ordinaria o straordinaria su workstation o dispositivi di rete, amministrazione ordinaria di server.		Entro 7 giorni dalla richiesta
		Entro 1 giorno dalla richiesta
		Entro 4 ore dalla richiesta

<b>PROGETTAZIONE E MANUTENZIONE SITI</b> Manutenzione ordinaria di siti e applicativi internet, incluso programmazione, restyling grafico o interventi di ristrutturazione integrale. Progettazione della comunicazione sui social network		Entro 1 giorno dalla richiesta
--	--	--------------------------------

## Art. 15 Obblighi- Previdenziali

Siracusa Risorse è tenuta all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali.

## Art. 16 Infortuni e Danni

Siracusa Risorse dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.

La Siracusa Risorse risponderà direttamente dei danni alle persone o alle cose comunque provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Libero Consorzio Comunale Di Siracusa.

La Siracusa Risorse è tenuta a stipulare idonea polizza assicurativa avverso i rischi derivanti dalla responsabilità civile.

## Art. 17 Controlli sulle forniture e sull'esecuzione del servizio

Il Responsabile del Servizio CED - Informatizzazione effettua il controllo sulla regolarità nell'esecuzione della manutenzione/assistenza.

Il corrispettivo annuale relativo ammonta a € 32.189,00 esclusa iva per dipendente per un totale pari a € 193.134,00 + IVA, secondo lo schema di seguito riportato:

### Unità in servizio

Unità' in forza al servizio	Ore settimanali	Ulteriori Unità richieste per il servizio	Totale Unità
6	30	0	6

Totale Unità' in forza presso le sedi dell'Ente	Via Roma	Via Malta	Via Necropoli del Fusco	Via Elorina	Via Tucidide
6	2	1	3*	0	0

**\*n. 1 unità lavorativa con funzione di coordinatore**

### **DURATA DEL SERVIZIO**

L'affidamento ha la durata di n. 1 anno.

**Il Capo del IV Settore**  
ing. Michele Adorno