

*Ministero dell' Ambiente e della Tutela del
Territorio e del Mare*

**DIREZIONE GENERALE DELLE POLITICHE PER L'INNOVAZIONE, IL
PERSONALE E LA PARTECIPAZIONE**

DIVISIONE III

CAPITOLATO TECNICO E PROCEDURE DI GARA

RDO

**PER LA FORNITURA DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE
DELL'INFRASTRUTTURA DEI SISTEMI INFORMATICI ON SITE, IN
USO PRESSO IL MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL
TERRITORIO E DEL MARE, di cui alla Determina a contrarre n. 107 del 27
marzo 2020**

1. PREMESSA E CLAUSOLA GENERALE

Il presente capitolato contiene le informazioni necessarie per la formulazione di un'offerta tecnico economica per il servizio di conduzione dei sistemi informatici dell'infrastruttura tecnologica in uso presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare in seguito indicato come "Amministrazione" di cui alla determina a Contrarre n. 107 del 27 marzo 2020.

L'erogazione del servizio interesserà la sede dell'Amministrazione di Via C. Colombo, 44.

Si evidenzia che il presente capitolato disciplina l'erogazione dei servizi, ivi inclusi quelli aggiuntivi o migliorativi rispetto a quelli previsti dalla Convenzione Consip *Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro* affidata all'RTI FASTWEB SPA - MATICMIND SPA con scadenza 30/05/2018.

Si evidenzia, inoltre, come disposto dall'allegato a. alla determina a contrarre n. 107 del 27 marzo 2020, che:

- il servizio sarà garantito da almeno 2 almeno FTE che dovranno gestire, senza costi aggiuntivi, tutti gli interventi sui server, sugli switch e su tutti gli apparati di rete rientranti nel punto 5 del presente capitolato anche se gli interventi dovessero essere superiori al numero stimato nell'allegato alla determina a contrarre, nonché tutte le richieste di assistenza relative (ticket), sempre senza costi aggiuntivi, anche se il numero degli stessi dovesse superare quanto stimato nella determina a contrarre.
- Dovranno essere garantiti SLA uguali o superiori ovvero comportanti minori tempi di intervento/risoluzione anomalia) a quelli della convenzione.;
- orario di erogazione dei servizi pari o superiori a quelli base della convenzione (Lun-Venerdì ore 8-17 escluso festivi).

Si precisa, pertanto, che per quanto non previsto dal presente capitolato, dalla restante documentazione di gara e dall'offerta del fornitore, si applicano le disposizioni e le definizioni della Convenzione Consip di cui ai precedenti capoversi.

2. OGGETTO DELLA GARA E CONDIZIONI GENERALI

Attraverso il presente bando di gara l'Amministrazione si propone di assicurare il servizio di gestione dei sistemi dell'infrastruttura informatica del Ministero con l'obiettivo di garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

La società che risulterà aggiudicataria della gara (denominata in seguito Fornitore), si assumerà l'onere di fornire le risorse specialistiche necessarie a mantenere in esercizio l'infrastruttura tecnologica esistente per una durata di 12 mesi decorrenti dalla data di aggiudicazione. Salvo quanto previsto al punto 4 delle "Clausole contrattuali RDO"

L'attività dovrà svolgersi nell'esatto rispetto delle indicazioni fornite dai responsabili dell'Amministrazione.

L'Amministrazione individua il Responsabile tecnico del servizio nel Dirigente della Divisione III IPP o suo delegato.

Il servizio sarà coordinato operativamente dal responsabile tecnico dell'Amministrazione.

Per il servizio richiesto, di cui al presente capitolato in sede di offerta economica il partecipante alla gara dovrà presentare la quotazione economica indicando il canone annuo, ripartito in canoni mensili. L'importo a corpo del canone annuo del servizio, soggetto a ribasso, è di € 130.000,00.

Nel presente capitolato viene indicato il numero di risorse minime necessarie per svolgere i servizi da erogare e la loro qualifica professionale.

Per il servizio oggetto della gara, sarà previsto un periodo di affiancamento e passaggio di consegne della durata di 10 giorni lavorativi, per tale periodo resta convenuto che l'aggiudicatario subentrante, nei 15 (quindici) giorni precedenti la data di decorrenza dell'aggiudicazione, si rende disponibile a titolo gratuito.

Durante il periodo di affiancamento il subentrante avrà a disposizione personale dell'Azienda uscente, coordinato dal responsabile tecnico della stessa.

3. SELEZIONE E TURNOVER DEL PERSONALE

Il personale che il Fornitore intende utilizzare per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente richiesta, dovrà essere alle proprie dipendenze, idoneo – per professionalità e numero – allo svolgimento del servizio secondo le prescrizioni e disposizioni contenute nel presente capitolato.

Il Ministero si riserva la facoltà di eseguire controlli sulla regolarità delle forme contrattuali del rapporto di lavoro delle persone impiegate nel servizio.

Il Fornitore deve impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile.

In particolare, le figure professionali impiegate nei servizi di conduzione non potranno essere sostituite, senza il consenso dell'Amministrazione, nel corso dell'esecuzione del contratto, a meno di validi ed accertati motivi. In caso contrario l'Amministrazione, qualora non trovasse adeguate le eventuali sostituzioni proposte, si riserva la possibilità di interrompere il contratto in essere.

4. L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DA GESTIRE

Di seguito il quadro riepilogativo

Numero totale server fisici	30
Numero totale storage	5
Numero totale server virtuali	95
Numero totale apparati di rete	72+70 access point
Numero delle sedi presidiate	1

Nell'allegato a) - Specifiche tecniche dell'ambiente informatico - è riportata una descrizione sintetica dell'attuale conformazione dell'infrastruttura tecnologica in uso presso l'Amministrazione; resta convenuto che l'eventuale incremento rispetto ai valori e alla tipologia degli apparati indicati nell'allegato a) e nella tabella di cui sopra, che dovesse

intervenire nel corso della durata contrattuale, obbliga il fornitore a garantire i servizi relativamente a tutti gli apparati dell'Amministrazione.

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi previsti dovranno essere implementati per tutta la struttura informatica dell'Amministrazione.

In sede di presentazione dell'offerta i partecipanti alla gara dovranno documentare sia il possesso di certificazioni di qualità che di adeguate referenze per la tipologia di servizio richiesta.

Il servizio ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica di cui all'allegato a) (apparecchiature di rete e server) e di quelle successivamente acquisite dall'Amministrazione, attraverso il suo continuo monitoraggio e l'interazione con i fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle apparecchiature.

Nel seguito del presente capitolato tecnico sono descritte le attività che riguardano il servizio che dovrà essere erogato con modalità presidio in sede, le attività di conduzione e gestione vengono richieste in modalità continuativa per tutta la durata del Contratto. Per tali attività vengono richiesti precisi profili professionali, in grado di espletare i compiti affidati con caratteristiche di autonomia e competenza operativa.

Le aree di attività del servizio riguardano gli interventi ordinari e straordinari successivamente indicati e necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso l'Amministrazione.

In ogni caso dovrà altresì essere garantita l'operatività agli ambienti applicativi dell'Amministrazione, con l'esclusione degli interventi di manutenzione sulle applicazioni.

I prodotti utilizzati e le architetture realizzate vengono descritte nell'allegato a); in linea generale il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

1. Gestione operativa delle apparecchiature Server articolata in:
 - gestione dei salvataggi e degli eventuali ripristini di tutte le componenti (configurazioni hardware e software, file di configurazione, basi dati, ...);

- gestione della distribuzione del software sui server sulla base della fornitura da parte dell'Amministrazione al Fornitore delle componenti software da distribuire;
 - gestione dei supporti di memorizzazione (DAT, CD, streaming tape, ...);
 - attivazione di terze parti per la manutenzione sulle componenti hardware (preventiva o su richiesta);
 - popolazione ed aggiornamento della documentazione (configurazione e tipologia) dei server (Registri di configurazione);
2. Gestione e conduzione del sistema di posta elettronica;
 3. Gestione e conduzione dei sistemi di virtualizzazione server e PDL;
 4. Gestione e conduzione dei vari ambienti "database";
 5. Gestione dei prodotti antivirus;
 6. Gestione dei prodotti/sistemi di backup in uso;
 7. Gestione e conduzione delle SAN (storage area network);
 8. Attività sistemistiche articolate in:
 - messa in esercizio di ambienti elaborativi;
 - gestione dei sistemi operativi, delle piattaforme software e loro manutenzione / evoluzione nel tempo;
 - amministrazione dei data base (creazione delle tabelle, copia, salvataggio, ripristino, riorganizzazione, ...);
 - capacity planning volto alla determinazione e messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente di sistema;
 - intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti per la loro tempestiva soluzione coinvolgendo, se necessario, i fornitori titolari dei contratti;
 - supporto sistemistico alle piattaforme web oriented;
 - supporto sistemistico alla delivery delle applicazioni rilasciate;
 9. Gestione apparati WAN, LAN e WLAN:
 - gestione e monitoraggio remoto della/e rete/i LAN, WLAN, delle VLAN e dei dispositivi di rete attivi (quali: centri stella, switch, router, etc.), apparati VOIP e gestione dei relativi parametri di configurazione e di QoS;
 - monitoraggio delle prestazioni della rete geografica Wan attraverso la stazione di supervisione ed i report periodici resi disponibili dal fornitore SPC di connettività relativamente ai livelli di servizio erogati;
 - gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione;

- gestione della nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro;
- controllo della raggiungibilità IP dei server e dei posti di lavoro;
- popolazione ed aggiornamento della documentazione (configurazioni e tipologia) della/e rete/i LAN, WLAN e delle VLAN per ogni sede dell'Amministrazione (Registri di configurazione);
- attivazione logica di nuove prese di rete;
- attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'Amministrazione;
- gestione rapporti con il Fornitore SPC di Connettività e sicurezza.

L'eventuale offerta di fornitura, compresa nel canone proposta, potrà riguardare il supporto per qualsivoglia attività non rientrante nelle sopracitate ed aventi natura straordinaria quali eventuali necessità supporto alle "migrazioni" di prodotto, di upgrade sulle versioni dei prodotti utilizzati, di ristrutturazione sistemistica dei servizi, (consolidamenti, virtualizzazioni, disaster recovery, ecc) e comunque su tutte quelle attività che potrebbero avere riflessi "sistemistici".

6. MODALITÀ OPERATIVE PER LE ATTIVITÀ DI CONDUZIONE E GESTIONE SISTEMI

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione risorse specialistiche sui vari ambienti operativi informatici. Le risorse, che saranno coordinate dal responsabile tecnico nominato dall'Amministrazione, coopereranno operativamente tra di loro e con l'Amministrazione nello svolgimento delle attività di Gestione e Conduzione dei sistemi informatici.

Le risorse, professionali specializzate sui vari ambienti operativi e di prodotto, svolgeranno attività di amministrazione delle reti dati, di gestione sistemistica, distribuzione software, amministrazione dei sistemi di Posta Elettronica, di virtualizzazione Server e PDL, delle base dati, dei sistemi di backup, degli antivirus, degli altri apparati di sicurezza.

E' altresì compito del gruppo di conduzione verificare il corretto funzionamento dei servizi, nonché intervenire in maniera proattiva su di essi al fine di garantire i livelli di servizio richiesti.

7. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER IL SERVIZIO DI GESTIONE CONDUZIONE E SUPPORTO

In considerazione della complessità della Infrastruttura dell'Amministrazione e dei servizi erogati dalla stessa verso l'utenza Ministero dell'Ambiente, i profili delle figure professionali, che dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale sono:

1. N. 1 Sistemista senior con almeno 12 anni di esperienza nei servizi e sulle infrastrutture ICT;
2. N. 1 Sistemista senior con almeno 10 anni di esperienza nei servizi e sulle infrastrutture ICT.

	Figura Professionale	Descrizione
1.	Sistemista senior di alto profilo	Figura professionale tecnica con elevata specializzazione in grado di essere punto di riferimento per la conduzione del servizio e per la risoluzione di problematiche di particolare rilevanza
2.	Sistemista senior di gestione	System Engineer, in grado di operare nei molteplici ambienti specificati nell'Allegato "a" del presente capitolato

Si evidenzia che le eventuali ulteriori risorse umane, espresse in FTE o frazioni di FTE che il fornitore si sia impegnato ad erogare devono possedere i requisiti di sistemista senior di gestione.

Per ciascuna delle professionalità sopra indicate dovrà essere consegnato dal Fornitore all'Amministrazione, in ogni caso prima dell'inizio dell'impiego presso la sede ministeriale delle stesse unità lavorative, un dettagliato curriculum, comprendente:

- Certificazioni professionali possedute
- Esperienza totale e specifica sulle piattaforme ed apparecchiature oggetto del servizio.

Il Fornitore, in sede di Offerta Tecnica, dovrà proporre specifiche figure professionali comunque corrispondenti a quelli richiesti, con documentata esperienza per le figure di riferimento, per ciò che riguarda l'offerta economica il fornitore dovrà effettuare la quotazione indicando il **costo a canone mensile** per il servizio richiesto. Il canone potrà essere decurtato della parte economica derivante dall'applicazione delle relative penali nell'eventualità in cui i livelli di servizio erogati non siano in linea con quelli previsti nel presente capitolato.

8. REPORTISTICA, LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un adeguata procedura applicativa per la gestione dei problemi e della reportistica, tramite la quale saranno archiviate e conservate le misure relative all'andamento del servizio.

Il Responsabile tecnico dell'Amministrazione dovrà accedere a tale procedura per valutare il livello di soddisfacimento delle esigenze di servizio e consentire la verifica dei Livelli di Servizio.

Nel seguito vengono riportati i contenuti minimi della reportistica. Nel calcolo dei livelli di servizio faranno fede, oltre ai dati rilevati tramite la procedura applicativa, anche le risultanze comunicate dal personale dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di applicare le penali risultanti dal calcolo basato sui livelli di servizio a suo insindacabile giudizio, basato sull'effettiva analisi delle circostanze verificatesi o di eventi contingenti.

Nella rendicontazione prevista vanno riportati:

- 1) livello di servizio (giornaliero);
- 2) numero di interventi effettuati nel periodo (mensile);
- 3) distribuzione degli interventi per modalità di accesso al servizio (mensile);
- 4) distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione immediata, rigetto, smistamento ad altre strutture a periodicità mensile);
- 5) distribuzione dei problemi per severità e priorità di intervento (mensile);
- 6) durata media degli interventi (mensile);
- 7) durata massima e minima degli interventi (mensile).

Nella procedura applicativa suddetta dovranno essere indicati anche i seguenti contenuti:

- attività svolte su specifici progetti (migrazioni, avviamenti, etc) concordati con l'Amministrazione;
- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi in merito al funzionamento di componenti di sistema riportanti le cause e le azioni svolte per risolverli;
- proposte di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del servizio.

9. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

I livelli di servizio sono quelli indicati nella Convenzione Consip *Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro* affidata all'RTI FASTWEB SPA - MATICMIND SPA con scadenza 30 maggio 2018, come da Allegato "Capitolato Tecnico CONSIP" oppure quelli aggiuntivi o migliorativi oggetto di offerta del fornitore durante la procedura di gara ove superiori.

In particolare, fare riferimento alle seguenti tabelle:

Tabella 3. SLA Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi

Tabella 4. SLA Gestione

Tabella 10. SLA reportistica

Le penali sono quelle previste dalla citata convenzione.

10. MODALITÀ DI INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA E PER RICHIESTA CHIARIMENTI

La procedura di gara si svolgerà tramite piattaforma MEPA ivi incluse le comunicazioni tra imprese e Amministrazione.

Il modulo reso disponibile per la produzione della documentazione amministrativa, a pena di inammissibilità, richiede alle imprese offerenti l'autocertificazione dei dati analitici che consentono di dimostrare il possesso del requisito di un fatturato generato

per servizi analoghi nell'ultimo triennio di bilancio (2017-2018-2019) pari ad almeno 3 volte il valore stimato del servizio.

A pena di inammissibilità l'offerta tecnica dovrà essere redatta secondo l'allegato b) che forma parte integrante e sostanziale del presente capitolato cui dovranno essere allegati i documenti ivi previsti.

Il termine per richiedere chiarimenti tramite messaggi MEPA sulla procedura di gara è fissato il giorno 18 settembre 2020.

Il termine perentorio per formulare l'offerta tramite scade il 29 settembre 2020.

Il sopralluogo alla infrastruttura sarà possibile nei giorni dal 7 al 16 settembre 2020, previa comunicazione da inviarsi tramite pec all'indirizzo: IPP@pec.minambiente.it, entro la data del 31 agosto c.a.

Considerate le specifiche modalità di accesso secondo le vigenti disposizioni normative in termini di prevenzione da contagio Covid, per consentire il necessario coordinamento tra gli interessati e gli operatori, le ditte che vorranno effettuare il sopralluogo dovranno, con le modalità sopraesposte, indicare due o più opzioni relativamente ai giorni e alle seguenti fasce: mattina 9:00/13:00 - pomeriggio 14:00/16:00.

Sarà cura della Divisione III - IPP comunicare fascia e giorno prestabilito, con priorità nell'ambito delle opzioni indicate, all'indirizzo pec della Società.

11. PROCEDURA E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE:

L'affidamento del servizio avviene in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'amministrazione in base a quanto stabilito nel presente allegato e si procederà alla aggiudicazione anche in caso di una sola valida offerta.

Con decreto sarà nominata la Commissione di aggiudicazione, competente alla valutazione della documentazione amministrativa, tecnica ed economica, ivi inclusa la fase di verifica dell'anomalia dell'offerte.

Sarà ritenuta più vantaggiosa l'offerta che riporti il miglior punteggio in base ai seguenti elementi di valutazione:

**1) merito tecnico, qualità e caratteristiche organizzative e funzionali dei servizi offerti:
max punti 70**

così ripartito:

A) Qualità e Organizzazione del servizio: max punti 40

Alla organizzazione ed affidabilità del servizio sarà assegnato un punteggio tra 0 e 40 sulla base della valutazione degli aspetti indicati in tabella:

	Organizzazione ed affidabilità del servizio	Punteggio massimo
A.1	livelli di servizio offerti	10
A.2	servizi supplementari offerti	10
A.3	Orari di funzionamento del servizio ulteriori rispetto alla Condizioni di Convenzione.	12
A.4	Risorse umane aggiuntive rese disponibili rispetto alle 2 ULA di base d'asta.	8

B) Curricula e Referenze delle risorse umane che si intendono impiegare:
max punti 20

Ai curricula delle risorse umane che si intendono impiegare per le figure professionali di Sistemista Senior di Gestione e Sistemista Senior e di eventuali risorse aggiuntive sarà assegnato un punteggio complessivo tra 0 e 20, valutato sulla base della valutazione degli aspetti indicati in tabella:

Di seguito la griglia con i punteggi massimi attribuibili per ciascuna delle suddette voci:

B.1	Esperienza totale e specifica	14
B.2	Corsi di formazione sostenuti e certificazioni professionali possedute	6

C) Referenze della Società in forniture di analoga tipologia, svolte nei confronti di Amministrazioni/aziende con almeno 500 utenti, sia nel settore privato che nella Pubblica Amministrazione e Certificazioni aziendali possedute:
max punti 10

Alle referenze aziendali sarà assegnato un punteggio complessivo tra 0 e 10, sulla base della loro analogia in termini di servizi offerti con quanto richiesto nel presente capitolato.

Le referenze della Società dovranno riportare, oltre la specifica attività prestata, anche la relativa durata e l'importo totale della fornitura.

Su esplicita richiesta dell'Amministrazione, le referenze dovranno essere comprovate da idonea attestazione da rilasciarsi dall'Amministrazione, dalla Società interessate, che potranno essere oggetto di verifica in caso di aggiudicazione anche tramite strumenti resi disponibili dall'Osservatorio appalti.

2) Prezzo complessivo richiesto per lo svolgimento dei servizi previsti dal presente capitolato: max punti 30

Al prezzo più basso saranno attribuiti punti 30 ed ai prezzi degli altri concorrenti un punteggio calcolato secondo la seguente formula:

$$P_i = 30 \cdot O_{\min} / O_i$$

dove: P_i = punteggio per il singolo partecipante;

O_i = prezzo offerto dal concorrente i-esimo;

O_{min} = prezzo più basso offerto.

Le offerte presentate verranno sottoposte all'esame di apposita Commissione, la quale, esaminatele sotto il profilo tecnico, economico e qualitativo, ne proporrà una graduatoria operando sulla piattaforma MEPA e redigendo appositi verbali delle attività svolte.

I punteggi tecnici saranno attribuiti in base al metodo aggregativo compensatore. In particolare, ciascun componente della commissione attribuirà – in base alla tabella di seguito riportata – un coefficiente, variabile tra zero e uno, a ciascun elemento di valutazione

In base al metodo aggregativo compensatore a ciascun concorrente il punteggio tecnico sarà attribuito secondo la seguente formula: $P(a) = \frac{\sum(P_i * V(a)_i)}{n}$ dove: $P(a)$ Valutazione in punti dell'offerta (a) n Numero totale degli elementi di valutazione P_i Peso in punti attribuito all'elemento di valutazione (i) $V(a)_i$ Coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto all'elemento di valutazione (i) variabile tra 0 e 1 \sum Sommatoria.

Successivamente si procederà a calcolare la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai commissari e a generare il punteggio definitivo arrotondato per eccesso o difetto al centesimo. A seguire si procederà a moltiplicare ciascun coefficiente definitivo per il relativo fattore ponderale attribuendo così un punteggio a ciascun elemento di valutazione. Infine, verranno sommati tutti i punteggi attribuiti agli elementi di valutazione in riferimento a ciascun concorrente.

GRIGLIA DI VALORI ELEMENTI FORNITI PER L'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI COEFFICIENTI

Valutazione	Coefficienti
Nessun elemento fornito	0
Elementi insufficienti	0,1
Elementi esigui	0,2
Elementi non rilevanti	0,3

Elementi di scarsa rilevanza	0,4
Elementi di discreta rilevanza	0,5
Elementi adeguati	0,6
Elementi più che adeguati	0,7
Elementi più che adeguati e con caratteristiche di interesse	0,8
Elementi con caratteristiche particolarmente apprezzabili	0,9
Elementi con caratteristiche di eccellenza	1

L'aggiudicazione provvisoria sarà disposta dal RUP sulla base della graduatoria redatta dalla Commissione di aggiudicazione.

Roma, 10 luglio 2020