

ARPA
Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente
dell'Emilia - Romagna

* * *

Atti amministrativi

Determinazione dirigenziale	n. DET-2013-516	del 15/07/2013
Oggetto	Servizio Sistemi Informativi – Stipula del contratto aggiudicato dall’Agenzia regionale Intercent-er Determinazione per l’affidamento biennale dei Servizi di manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa E-R.	
Proposta	n. PDTD-2013-507	del 08/07/2013
Struttura adottante	Servizio Sistemi Informativi	
Dirigente adottante	Santovito Piero	
Struttura proponente	Servizio Sistemi Informativi	
Dirigente proponente	Santovito Piero	
Responsabile del procedimento	Santovito Piero	

Questo giorno 15 (quindici) luglio 2013 presso la sede di Via Malvasia, 6A in Bologna, il Direttore del/della Servizio Sistemi Informativi, Dott. Santovito Piero, ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 65 del 27/09/2010 e dell’art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

Oggetto: Servizio Sistemi Informativi – Stipula del contratto aggiudicato dall’Agenzia regionale Intercent-er Determinazione per l’affidamento biennale dei Servizi di manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa E-R.

VISTO:

- la D.D.G. n. 75 del 13/12/2012 - Direzione Amministrativa- Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio Pluriennale di previsione per il triennio 2013- 2015, del Piano Investimenti 2013-2015, del Bilancio economico preventivo per l'esercizio 2013 e del Budget generale e della programmazione di cassa per l'esercizio 2013;
- la D.D.G. n. 76 del 13/12/2012- Direzione Amministrativa- Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione linee guida e assegnazione ai Centri di Responsabilita' del budget di esercizio e investimenti 2013;
- la D.D.G. n. 26 del 15/02/2013 - Programma delle spese da sostenersi nell’esercizio 2013 per il funzionamento del Servizio Sistemi Informativi;
- il regolamento Arpa in materia di approvvigionamento, come modificato con D.D.G. n. 87 del 17.11.2009;
- il D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 “Regolamento di esecuzione ed attuazione del d. lgs. 163/2006”;
- la legge regionale n. 11 del 24 maggio 2004 relativa all’istituzione dell' Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici, denominata "INTERCENT-ER”;

PREMESSO:

- che in relazione all’esigenza di approvvigionamento di servizi di manutenzione hardware e software mediante help desk per le proprie strutture, Arpa ha ritenuto di avvalersi dell' Agenzia "INTERCENT-ER", in qualità di stazione appaltante, con la quale ha sottoscritto in data 23/12/2010 specifico accordo di servizio, approvato con Deliberazione del Direttore Generale n. 2 del 19/01/2011;
- che con lettera prot. PGDG/2011/5160 del 14/11/2011, Arpa ha richiesto all'Agenzia INTERCENT-ER l’espletamento di una procedura aperta, sopra soglia comunitaria, per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware e software mediante Help Desk, per la durata di anni due, ripetibile di ulteriori anni due, per un importo a base di gara pari ad Euro 440.000,00 IVA esclusa.;
- che con propria Determinazione n. 34 del 06/02/2012 INTERCENT-ER ha indetto la procedura di cui sopra;
- che la procedura ha ottenuto il codice identificativo gara (CIG) 390216044C;

- che con propria Determinazione n. 202 del 06/09/2012 Intercent-ER ha proceduto all'aggiudicazione definitiva condizionata al costituendo RTI tra le imprese I&T Servizi S.r.l. (mandataria) con sede legale a Trento, e Arslogica Sistemi S.r.l. (mandante), con sede legale a Padova della gara per servizi di manutenzione hw e sw mediante help desk per Arpa, per l'importo di euro 264.193,00 IVA esclusa, con efficacia subordinata alla verifica dei requisiti di ordine generale dichiarati dal provvisorio aggiudicatario ai fini della partecipazione alla gara;
- che nella determinazione di cui sopra Intercent-ER ha dato atto che alla sottoscrizione del contratto avrebbe proceduto direttamente Arpa;
- che con lettera prot. 6375 del 12.12.2012 Intercent-ER ha comunicato l'esito positivo degli accertamenti d'ufficio;
- che è stata acquisita agli atti l'Offerta tecnica del costituendo Raggruppamento aggiudicatario, resa in sede di partecipazione alla gara;
- che la ripartizione percentuale delle attività all'interno del Raggruppamento aggiudicatario è la seguente:
 - I&T Servizi S.r.l. (mandataria): 75%
 - Arslogica Sistemi S.r.l. (mandante): 25%

DATO ATTO:

- che in data 11.10.2012 è stato notificato il ricorso presentato dalla ditta Mead Informatica s.r.l., seconda classificata, al Tar Emilia-Romagna - sede di Bologna, contro Intercent E-R e Arpa E-R e nei confronti di I&T Servizi s.r.l. e Arslogica Sistemi s.r.l., avente ad oggetto l'impugnazione del provvedimento di aggiudicazione Determinazione n. 202 del 06/09/2012;
- che il Tar Emilia Romagna – sede di Bologna, con ordinanza n. 710/2012 Reg. Prov. Caut. resa nel ricorso n. 991/2012 Reg. Ric. e depositata in data 07.12.2012, ha respinto l'istanza cautelare presentata dalla ditta Mead Informatica s.r.l.;
- che la ditta Mead Informatica s.r.l. ha promosso ricorso in appello (cautelare) contro Intercent E-R e Arpa E-R, e nei confronti di I & T Servizi s.r.l. e Arslogica Sistemi s.r.l., per l'annullamento e/o la riforma dell'ordinanza n. 710/2012 Reg. Prov. Caut. resa dal Tribunale Amministrativo Regionale – sede di Bologna, con la quale è stata respinta l'istanza cautelare;
- che in data 27/02/2013 il Consiglio di Stato in sede giurisdizionale (Sezione Quinta) ha accolto l'appello di cui sopra ai solo fini della fissazione dell'udienza di merito ai sensi dell'art. 55, comma 10, cod. proc. Amm, avanti al TAR;

- che in data 21/05/2013 il Tar Emilia Romagna (Sezione Seconda) – sede di Bologna- con sentenza n. 201300373 ha respinto tale ricorso;
- che alla luce dell'esito del giudizio sopradescritto, occorre provvedere ora all'avvio del servizio aggiudicato con Determinazione RER n. 202 del 06/09/2012, sottoscrivendo il contratto secondo lo schema allegato sub A);

CONSIDERATO:

- che il servizio dovrà essere garantito per un periodo di 24 mesi a decorrere dalla data di presa in carico, e che tale durata potrà essere rinnovata di anno in anno per ulteriori 2 annualità.;
- che dall'offerta presentata dal RTI I&T Servizi S.r.l. e Arslogica Sistemi S.r.l., acquisita agli atti, il corrispettivo complessivo annuale è pari ad Euro 132.096,50 + IVA 21%, così suddiviso, in base all'articolazione dei servizi di cui al Cap. 1 del Capitolato Tecnico (allegato al presente atto sub B):

A) SERVIZI A CANONE

- Gestione delle richieste di intervento (par. 2.1 del capitolato tecnico) per l'importo di Euro 16.362,00 + IVA 21%;
- Manutenzione correttiva hardware (par. 2.2 del capitolato tecnico) per l'importo di 54.061,50 + IVA 21%;
- Manutenzione correttiva Software di base (par. 2.3 del capitolato tecnico) per l'importo di Euro 10.623,00 + IVA 21%;
- Manutenzione preventiva dei Datacenter operativi (par. 2.4 del Capitolato tecnico) per l'importo di Euro 35.346,00 + IVA 21%;

per un totale complessivo pari a euro 116.392,50 + IVA 21%

B) SERVIZI SPECIALISTICI - VOCE OPZIONALE

Interventi a richiesta che richiedono l'impiego di diverse figure professionali, secondo un fabbisogno stimato in numero di giornate/anno come di seguito indicato:

- a) Sistemista informatico (16 gg) per un importo complessivo pari ad Euro 2.224,00 + IVA 21%;
- b) Analista progettista (8 gg) per un importo complessivo pari ad Euro 1.600,00 + IVA 21%;
- c) Analista sviluppatore di applicazioni (40 gg) per un importo complessivo pari ad Euro 5.920,00 + IVA 21%;

- d) Data Base administrator (5 gg) per un importo complessivo pari ad Euro 1.000,00 + IVA 21%;
- e) Operatore informatico (20 gg) per un importo complessivo pari ad Euro 2.680,00 + IVA21%;
- f) Specialista in ambiente Vmware (10 gg) per un importo complessivo pari ad Euro 2.280,00 + IVA 21%;

per un totale complessivo pari a Euro 15.704,00 + IVA 21%

- che il parco attrezzature oggetto dei servizi di manutenzione a canone all'atto della firma del contratto sarà quello risultante dall'allegato 4 della documentazione di gara, allegato sub C) al presente atto;
- che il canone annuale come sopra determinato, potrà essere modificato con successivo atto, già alla scadenza del primo trimestre di efficacia del contratto e comunque a cadenza annuale, in funzione della variazione del numero di apparecchiature oggetto di manutenzione che Arpa trasmetterà al Fornitore;
- che nell'arco di durata della validità contrattuale Arpa si riserva la facoltà di ordinare, sulla base delle effettive esigenze, i servizi specialistici di cui al Capitolato tecnico, alle condizioni economiche di cui all'offerta del RTI I&T Servizi S.r.l. e Arslogica Sistemi S.r.l.;
- che ai sensi degli artt. 3 e 7 del contratto, nel periodo di validità del medesimo, Arpa si riserva la facoltà di richiedere all'aggiudicatario l'aumento o la diminuzione delle prestazioni alle condizioni, corrispettivi e termini contrattualmente stabiliti;
- che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che non sono stati riscontrati i suddetti rischi, pertanto non è necessario provvedere alla redazione del DUVRI e non sussistono conseguentemente costi per la sicurezza;

RITENUTO:

- per tutto quanto sopra esposto, di stipulare il contratto per servizi di manutenzione hw e sw mediante help desk per Arpa, secondo lo schema allegato sub A) e alle condizioni di cui al Capitolato tecnico allegato sub b) al presente atto, con il RTI tra le imprese I&T Servizi S.r.l. (mandataria) con sede legale a Trento, e Arslogica Sistemi S.r.l. (mandante), con sede legale a Padova, per l'importo di euro 264.193,00 IVA esclusa, per la durata di 24 mesi a decorrere dalla data di presa in carico del servizio
- di fissare come data di presa in carico e decorrenza effettiva del servizio il 26.08.2013;

DATO ATTO:

- che il contratto sarà sottoscritto dal Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Piero Santovito, con scrittura privata in modalità elettronica, ai sensi dell'art. 11, comma 13, del d. lgs. 163/2006, come modificato dall'art. 6 comma 3, del d.l.18 ottobre 2012, n. 179;
- che sono stati acquisiti i DURC delle imprese aggiudicatarie, e che gli stessi risultano regolari;

SU PROPOSTA:

- del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Piero Santovito, il quale ha espresso il proprio parere favorevole in merito alla regolarità amministrativa del presente provvedimento;

ATTESTATO:

- ai fini dell'art. 9 del decreto legge 1 Luglio 2009 n. 78, "Tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni" (convertito nella legge 3 agosto 2009 n. 102), che il presente atto è assunto nel rispetto delle disposizioni e dei limiti di cui alla D.D.G. n. 99/2009, confermate con riferimento alla programmazione di cassa nell'Allegato A "Budget esercizio 2013 -Linee guida" della D.D.G. 76 del 13/12/2012";

DATO ATTO:

- che Responsabile del procedimento e Direttore dell'esecuzione del contratto è il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Piero Santovito;
- che al responsabile del procedimento, in qualità anche di direttore dell'esecuzione del contratto spettano le funzioni ed i compiti di cui agli artt. 273 e 299 e ss. del D.P.R. 207/2010, ed in particolare che allo stesso sono demandate le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione del contratto, nonché l'attestazione della regolare esecuzione delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali, anche ai fini del pagamento delle fatture;
- del parere di regolarità contabile, espresso dal Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo economico, Dott. Giuseppe Bacchi Reggiani;

D E T E R M I N A

1. per tutto quanto in premessa esposto, a seguito dell'aggiudicazione disposta con Determinazione Intercent E-R n. 202 del 06/09/2012, di stipulare il contratto avente ad oggetto servizi di manutenzione hardware e software delle apparecchiature informatiche di base per Arpa E-R, CIG 390216044C, in allegato al presente atto sub A), con il RTI I&T Servizi S.r.l. (mandataria), con sede in Trento, codice fiscale 03175220759, e Arslogica Sistemi (mandante), con sede in

Padova, codice fiscale 04108030281, per l'ammontare complessivo biennale di Euro 264.193,00 (IVA esclusa), così suddiviso:

A) SERVIZI A CANONE: canone annuale pari a euro 116.392,50 + IVA 21%, per un totale complessivo biennale pari a euro 232.785 (IVA esclusa);

B) SERVIZI SPECIALISTICI - VOCE OPZIONALE: corrispettivo per n. giornate/anno stimate pari a Euro 15.704,00 (IVA esclusa) per un totale biennale complessivo pari a Euro 31.408 (IVA esclusa);

2. di dare atto che il servizio avrà durata di 24 mesi dalla data di presa in carico fissata al 26.08.13 e verrà svolto alle condizioni di cui al contratto (allegato A), al Capitolato tecnico (allegato B) ed all'Offerta tecnica del Fornitore, ove migliorativa, agli atti di questa amministrazione;
3. di dare atto che la ripartizione percentuale delle attività all'interno del Raggruppamento aggiudicatario è la seguente:
 - I&T Servizi S.r.l. (mandataria): 75%
 - Arslogica Sistemi S.r.l. (mandante): 25%
4. di dare atto che il canone annuale di cui al punto 1, corrispondente all'esecuzione dei servizi di manutenzione per le attrezzature in allegato C), potrà essere modificato con successivo atto, già alla scadenza del primo trimestre di efficacia del contratto e comunque a cadenza annuale, in funzione della variazione del numero di apparecchiature oggetto di manutenzione, che Arpa trasmetterà al Fornitore;
5. di dare atto che i servizi specialistici opzionali potranno essere ordinati nell'arco di durata del contratto sulla base delle effettive esigenze, secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico, alle condizioni economiche di cui all'offerta del soggetto aggiudicatario;
6. di dare atto che ai sensi degli artt. 3 e 7 del contratto, nel periodo di validità del medesimo, Arpa si riserva la facoltà di richiedere all'aggiudicatario l'aumento o la diminuzione delle prestazioni alle condizioni, corrispettivi e termini contrattualmente stabiliti;
7. di dare atto che il costo relativo al presente provvedimento, è così suddiviso:
 - quanto ad euro 281.669,85, corrispondente al costo per i servizi a canone, avente natura di "Manutenzione Macchine Ufficio" è a carico pro-quota degli esercizi 2013-14-15 ed è compreso nel budget annuale e nel conto economico preventivo pluriennale sui centri di responsabilità del Servizio Sistemi Informativi e delle altre strutture (Direzione Tecnica, Sezioni Provinciali e Strutture Tematiche) assegnatarie delle specifiche dotazioni informatiche;

- quanto ad euro 38.003,68 corrispondente al costo stimato per i servizi opzionali, avente natura di "Servizi informatici", preventivamente all'emissione degli ordini per tali servizi sarà posto a carico pro-quota degli esercizi di competenza, e compreso nel budget annuale e nel conto economico preventivo pluriennale sul centro di responsabilità Servizio Sistemi Informativi, che provvederà alle necessarie registrazioni contabili.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

SISTEMI INFORMATIVI

(F.to Dott. Piero Santovito)

**SCHEMA DI CONTRATTO
PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DELLE
APPARECCHIATURE INFORMATICHE DI BASE**

TRA

ARPA

Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente dell'Emilia-Romagna, (di seguito nominata, per brevità, anche ARPA), con sede legale in Bologna, Via Po, 5 - 40139 Bologna, in persona di _____ ;

E

I&T Servizi S.r.l., sede legale in Trento, via via Zambra 11, iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Trento al n. 03175220759, P. IVA 03175220759, domiciliata ai fini del presente atto in Bari, via C.so A. De Gasperi 320, in persona del _____ legale rappresentante . Paolo Cantatore, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo (di seguito nominato, per brevità, anche "Fornitore") tra, oltre alla stessa, la mandante Arslogica Sistemi srl, sede legale in Padova, Viale della Navigazione Interna 51, iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Padova al n. 04108030281, P. IVA 04108030281, domiciliata ai fini del presente atto in Padova, via Viale della Navigazione Interna 51, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in _____, dott. _____, repertorio n. _____

PREMESSO

- a) che l'obbligo del Fornitore di prestare quanto oggetto del presente Contratto sussiste ai prezzi unitari, alle condizioni, alle modalità ed ai termini tutti ivi contenuti;
- b) che la Agenzia Intercent-ER, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere, ed infatti ha proceduto, all'individuazione del Fornitore per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa Emilia-Romagna (di seguito ARPA), per la durata di anni due, ripetibile di ulteriori anni due, mediante procedura ad evidenza pubblica di cui al Bando di gara inviato alla G.U.U.E. in data 6.02.2012;
- c) che il Fornitore è risultato aggiudicatario della procedura di cui sopra a tal fine indetta dalla Agenzia Regionale Intercent-ER e, per l'effetto, ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi ad eseguire le prestazioni oggetto del presente Contratto alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- d) che il Fornitore dichiara che quanto risulta dal presente Contratto, dal Bando di gara, dal Disciplinare di gara e dagli allegati, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica degli stessi e per la formulazione dell'offerta;
- e) che, con la presentazione dell'offerta, il Fornitore ha dato atto di aver esaminato, con diligenza ed in modo adeguato, le prescrizioni tecniche fornite dalla stazione appaltante che si intendono accettate incondizionatamente quali indicate e descritte nel Capitolato e nei suoi allegati;
- f) che la Agenzia Intercent-ER ha effettuato le verifiche sulle dichiarazioni rese in fase di gara, con esito positivo;

- g) che il Fornitore ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente Contratto con ARPA;
- h) che il Fornitore ha in essere/ ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile, richiesta ai fini della stipula del presente Contratto.

Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1 Valore delle premesse e della documentazione di gara

1. Le premesse di cui sopra, gli Atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente Contratto, l'elenco dei servizi e prodotti aggiudicati al Fornitore, l'offerta tecnica e l'offerta economica sono fonte delle obbligazioni oggetto del presente Contratto.
2. In particolare, sono fonte di obbligazioni del presente Contratto:
 - a) il Capitolato tecnico ed i suoi allegati;
 - b) l'offerta tecnica;
 - c) l'offerta economica.

Articolo 2 Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. L'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto è regolata in via gradata:
 - a. dalle clausole del presente Contratto e dagli atti ivi richiamati, in particolare dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica ed Economica dell'Aggiudicatario, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
 - b. dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
 - c. dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
2. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nel Capitolato Tecnico, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio di ARPA, previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nel Capitolato Tecnico.
3. Le clausole del Contratto sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

Articolo 3 Oggetto del Contratto

1. Il Contratto definisce la disciplina normativa e contrattuale relativa alla prestazione per ARPA dei servizi di Manutenzione hardware e software delle apparecchiature informatiche di base di cui al Capitolato Tecnico.
2. Con la stipula del Contratto il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti di ARPA ad eseguire tutte le prestazioni oggetto del Contratto con le caratteristiche tecniche e di conformità di cui al Capitolato Tecnico.
3. ARPA si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Atto, l'aumento o la diminuzione delle prestazioni contrattuali alle condizioni, corrispettivi e termini

stabiliti nel presente Atto. In particolare, nel caso in cui prima del decorso del termine di durata del presente Contratto, sia esaurito l'importo di cui al precedente comma 2, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni e corrispettivi, di incrementare tale importo, in conformità a quanto previsto dall'art. 27, comma 3, del D.M. 28/10/1985.

4. Ai sensi dell'articolo 57, comma 5, lettera a) del D. Lgs. n. 163/2006, ARPA potrà affidare al Fornitore servizi complementari, non compresi nel Contratto iniziale, che a seguito di una circostanza imprevista siano divenuti necessari ai fini dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto stesso.
5. Ai fini dell'affidamento dei servizi e/o delle forniture complementari, il Fornitore si obbliga ad applicare i prezzi di cui all'offerta economica.

Articolo 4 Durata e attività complementari

1. Il presente Contratto ha una durata di ventiquattro mesi a decorrere dalla data di presa in carico del servizio, fissata al 26 agosto 2013. Alla data di scadenza del Contratto, lo stesso si intende cessato senza disdetta da parte di ARPA.
2. L'ARPA si riserva di redigere al termine delle attività per la presa incarico del servizio da parte dell'Aggiudicatario, di cui al par. 3.3 del capitolato tecnico, apposito verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto in contraddittorio con il Fornitore, ai sensi degli artt. 303 e 304 D.P.R. n. 207/2010.
3. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, l'ARPA si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime. In caso di sospensione si applicano le disposizioni previste dagli artt. 308, 159 e 160 del D.P.R. n. 207/2010.
4. All'operatore economico aggiudicatario potranno essere affidati servizi analoghi ai sensi, alle condizioni e secondo le modalità previste dall'articolo 57, comma 5, lett. b), del D. Lgs. N. 163/2006,
5. Ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. a), D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., ARPA. potrà affidare al Fornitore servizi complementari, non compresi nel Contratto iniziale, che a seguito di una circostanza imprevista siano divenuti necessari ai fini dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto stesso.
6. E' escluso ogni tacito rinnovo del presente Atto.
7. ARPA si riserva la facoltà di prorogare il Contratto per un periodo non superiore a mesi sei, previo avviso da comunicarsi per iscritto al Fornitore almeno quindici giorni solari continuativi prima della scadenza del termine. Il Fornitore è impegnato ad accettare tale eventuale proroga alle condizioni del Contratto, nessuna esclusa.
8. Se, per qualsiasi motivo, cessi l'efficacia del Contratto, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità delle prestazioni, soprattutto nel caso in cui le stesse vengano successivamente affidate a Ditte diverse dal medesimo Fornitore.

Articolo 4-bis Interpretazione del contratto

1. Tutti i servizi dovranno avvenire in conformità alle Specifiche Tecniche, Normative e Capitolati forniti dalla Committenza.
2. In caso di discordanza tra i vari elaborati di progetto vale la soluzione più aderente alle finalità per le quali il servizio è stato progettato e comunque quella meglio rispondente ai criteri di ragionevolezza e di buona tecnica esecutiva.

3. In caso di norme del Capitolato Tecnico e degli Allegati tra loro non compatibili o apparentemente non compatibili, trovano applicazione in primo luogo le norme eccezionali o quelle che fanno eccezione a regole generali, in secondo luogo quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari ovvero all'ordinamento giuridico, in terzo luogo quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario.
4. L'interpretazione delle clausole contrattuali e dei suoi allegati, così come quella delle disposizioni del Capitolato Tecnico, avvengono tenendo conto delle finalità del Contratto e dei risultati ricercati con l'attuazione del progetto approvato; per ogni altra evenienza trovano applicazione gli artt. da 1362 a 1369 Cod. Civ.

Articolo 5 Condizioni per l'erogazione dei servizi

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale stabilito, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del Contratto, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la esecuzione delle prestazioni contrattuali o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel Contratto e negli Atti in esso richiamati, pena la risoluzione di diritto del Contratto medesimo.
3. Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel Capitolato Tecnico e nell'offerta presentata dal Fornitore. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula del Contratto.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del Contratto, restano ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale stabilito ed il Fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti di ARPA, assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.
5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne ARPA da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza vigenti.
6. Le prestazioni, da svolgersi presso gli immobili di ARPA, devono essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici: le modalità ed i tempi dovranno comunque essere concordati con ARPA stessa. Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni, i locali di ARPA continueranno ad essere utilizzati per la loro destinazione istituzionale dal suo personale e/o da terzi autorizzati; il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dei suddetti Soggetti, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.
7. Il Fornitore si impegna ad avvalersi, per la prestazione delle attività contrattuali, di personale specializzato che potrà accedere negli uffici di ARPA nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali prescrizioni e procedure.

8. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte da ARPA e/o da terzi autorizzati.
9. Il Fornitore si obbliga a consentire ad ARPA di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
10. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite da ARPA.
 11. Il Fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui al Contratto.

Articolo 6 Obbligazioni specifiche del Fornitore

1. Il Fornitore si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del Contratto, anche a:
 - a. eseguire le prestazioni oggetto del Contratto alle condizioni e modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e nella Offerta Tecnica ove migliorativa;
 - b. prestare i servizi/le forniture oggetto di gara nei luoghi indicati da ARPA, nel rispetto di quanto previsto nel Contratto, nel Capitolato Tecnico e nella Offerta Tecnica ove migliorativa;
 - c. eseguire le prestazioni oggetto di Contratto nel rispetto dei livelli stabiliti nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica ove migliorativa;
 - d. manlevare e tenere indenne ARPA dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dalle prestazioni rese in modalità diverse da quanto previsto nel presente Contratto, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi;
 - e. predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire ad ARPA di monitorare la conformità delle prestazioni alle norme previste nel Contratto e, in particolare, ai parametri di qualità predisposti;
 - f. comunicare tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
 - g. garantire la continuità dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
2. Il Fornitore si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del Contratto nei luoghi che verranno indicati, nel rispetto di quanto previsto nel medesimo Contratto e fermo restando che forniture e servizi dovranno essere eseguiti con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici di ARPA.
3. Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere ad ARPA in formato elettronico, tutti i dati e la documentazione delle prestazioni rese, di cui al Capitolato Tecnico.
4. Il Fornitore si impegna, in tutti i casi, a fornire tutte le prestazioni descritte nel Capitolato Tecnico anche se non espressamente riportate nel presente Contratto.
5. Il Fornitore, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto, dovrà rispettare tutte le normative vigenti o che dovessero essere emanate nel corso della durata del Contratto, rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale

oltre che rispettare le prescrizioni minime previste nel Capitolato Tecnico e nel progetto operativo proposto dal Fornitore stesso.

Articolo 7 Aumento e varianti

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 11, R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, l'ARPA potrà apportare un aumento delle prestazioni oggetto del presente Contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo contrattuale complessivo.
2. In caso di aumento delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo del presente Contratto, le prestazioni integrative verranno eseguite alle condizioni tutte stabilite nel presente Contratto e remunerate ai prezzi unitari di cui al presente Contratto.
3. In caso di diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo del presente Contratto, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nella dichiarazione d'offerta.
4. Il Direttore dell'esecuzione potrà richiedere al Fornitore, nei casi previsti dall'art. 311, comma 2, DPR n. 207/2010, variazioni in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto dell'importo contrattuale complessivo agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni. In caso di diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo del presente Contratto, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nella dichiarazione d'offerta.
5. Il Direttore dell'esecuzione, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, nel proprio esclusivo interesse, si riserva di richiedere, in ossequio a quanto previsto dall'art. 311, comma 3, DPR N. 207/2010 le varianti, in aumento o in diminuzione, finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del Contratto fino alla concorrenza del 5% (cinque per cento) dell'importo contrattuale complessivo. In caso di diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo del presente Contratto, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nella dichiarazione d'offerta.
6. In accordo con quanto previsto dall'art. 311, comma 6, DPR N. 207/2010, con la sottoscrizione del presente Contratto il Fornitore espressamente accetta di eseguire tutte le variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dal Direttore dell'esecuzione purchè non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del Contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.
7. Nessuna variazione o modifica del Contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dal Direttore dell'esecuzione nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 311, DPR N. 207/2010 e qualora effettuate, ove il Direttore dell'esecuzione lo giudichi opportuno, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, da parte del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente, secondo le disposizioni del Direttore dell'esecuzione.

Articolo 8 Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula del presente Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i suindicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del Contratto.
6. Ai sensi di quanto previsto agli artt. 4, comma 2 e 6 DPR n. 207/2010:
 - a) in caso di ottenimento da parte del Responsabile del procedimento del Documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore) lo stesso provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il Documento unico di regolarità contributiva verrà disposto da ARPA direttamente agli enti previdenziali e assicurativi;
 - b) in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva dell'Affidatario del contratto negativo per due volte consecutive il Responsabile del procedimento acquisita una relazione particolareggiata predisposta dal Direttore dell'esecuzione proporrà, ai sensi dell'art. 135 comma 1 del D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i la risoluzione del contratto previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni;
 - c) ove l'ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva negativo per due volte consecutive riguardi il subappaltatore l'ARPA pronuncerà previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni, la decadenza dell'autorizzazione di cui all'art. 118, comma 8, D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel casellario informatico.
7. Ai sensi di quanto previsto all'art. 5 D.P.R. n. 207/2010, nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'art. 118, comma 8, ultimo periodo, D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. impiegato nell'esecuzione del Contratto, il Responsabile del procedimento inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'esecutore, a provvedervi entro i successivi 15 (quindici) giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine e ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'ARPA si riserva di pagare anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate

detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del Contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente (qualora sia previsto il pagamento diretto ai sensi degli artt. 37, comma 11, ultimo periodo, e 118, comma 3, primo periodo, D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.). Il Responsabile del procedimento predisporrà delle quietanze che verranno sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso di formale contestazione delle richieste di cui sopra il Responsabile del procedimento provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

Articolo 9 Servizi opzionali

1. Arpa si riserva la facoltà, nell'arco di validità del presente contratto, di affidare all'Operatore aggiudicatario i servizi opzionali descritti nel Capitolato tecnico, ai corrispettivi da quest'ultimo indicati in sede di Offerta economica.

Articolo 10 Corrispettivi e oneri; imposta sul valore aggiunto

1. I corrispettivi contrattuali dovuti al Fornitore sono quelli indicati nell'offerta economica dello stesso.
2. I corrispettivi contrattuali sono comprensivi dello svolgimento dei servizi di cui al Capitolato Tecnico e all'offerta ove migliorativa.
3. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono alle forniture ed ai servizi prestati a regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali, e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo, ivi compresi eventuali sub-fornitori o subappaltatori, non possono vantare alcun diritto nei confronti di ARPA.
4. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
5. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.
6. Il Fornitore non può vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.
7. Il presente Contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto (IVA); tutti gli importi citati nel presente contratto si intendono IVA esclusa.

Articolo 11 Adeguamento dei prezzi

1. Alla scadenza del primo trimestre di efficacia del contratto, l'importo del canone trimestrale risultante dall'offerta economica del Fornitore potrà essere modificato in funzione della variazione del numero di apparecchiature (in aumento ovvero in diminuzione) che Arpa trasmetterà al Fornitore al momento della stipula del contratto.
2. Ulteriori revisioni del canone potranno essere effettuate con periodicità annuale. A tal fine, alla scadenza di ogni annualità del contratto, Arpa trasmetterà al Fornitore la lista aggiornata delle apparecchiature oggetto della manutenzione per l'annualità successiva, al fine della rideterminazione del canone, sulla base dei corrispettivi unitari offerti dal Fornitore nell'Offerta Economica.

3. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi salvo eventuali variazioni, in aumento o in diminuzione, in seguito alla pubblicazione degli indici pubblicati dall'ISTAT applicabili annualmente e comunque dopo 12 mesi dalla stipula del Contratto.

Articolo 12 Fatturazione e pagamenti

- 1 Il pagamento dei corrispettivi di cui al precedente articolo è effettuato sulla base delle fatture emesse dal Fornitore conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché dal presente Contratto e previa verifica da parte di ARPA della corrispondenza dei prezzi fatturati con quelli offerti.
- 2 In ragione della ripartizione delle attività tra le società raggruppate dichiarata in sede di offerta, salva e impregiudicata la responsabilità solidale delle medesime nei confronti di ARPA, le imprese costituenti il raggruppamento provvederanno ciascuna alla fatturazione "pro-quota" dei corrispettivi come segue:
 - I&T Servizi S.r.l. (mandataria): 75%
 - Arslogica Sistemi srl (mandante): 25%
- 3 La società mandataria del raggruppamento è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle competenze maturate, le fatture relative a tutte le imprese raggruppate.
- 4 Le fatture relative al canone annuale della fornitura per i servizi di cui al cap. 2 del capitolato tecnico, dovranno essere emesse con cadenza trimestrale posticipata, a decorrere dal termine della fase di avvio, in rate di pari importo.
- 5 Le fatture relative ai servizi opzionali di cui al cap. 4 del capitolato tecnico dovranno essere emesse a consuntivo delle attività svolte minimo mensilmente e previo benessere del referente Arpa del contratto.
- 6 Arpa si riserva la facoltà di verificare il corretto espletamento del servizio nel termine di trenta giorni dalla conclusione del trimestre, da considerarsi quale "termine per l'accertamento della conformità delle prestazioni".
- 7 Ai sensi dell'art. 307 D.P.R. n. 207/2010, i pagamenti sono disposti altresì previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione, confermato dal Responsabile del procedimento, della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nel presente Contratto. È facoltà dell'esecutore presentare contestazioni scritte in occasione dei pagamenti.
- 8 Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento al presente Contratto, il CIG e dovrà essere intestata e spedita ad ARPA nel rispetto delle condizioni e dei termini indicati nel Capitolato Tecnico.
- 9 L'importo delle predette fatture è corrisposto:
 - sul conto corrente n. _____, intestato a I&T Servizi S.r.l. e con le seguenti coordinate bancarie:
Paese/CIN/IT/CINEUR/A.B.I/CAB/IBAN/cc _____
 - sul conto corrente n. _____, intestato a Arslogica Sistemi srl e con le seguenti coordinate bancarie:
Paese/CIN/IT/CINEUR/A.B.I/CAB/IBAN/cc _____I suddetti conti correnti sono da considerarsi "conti correnti dedicati alle commesse pubbliche", ai sensi della l. 136/2010, come di seguito previsto all'art. 13.
Le suddette imprese si obbligano a comunicare le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui predetti conti

- correnti nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, L. 136/2010 e s.m..
- 10 I pagamenti saranno effettuati a 30 giorni dal "termine per l'accertamento della conformità delle prestazioni" o - se successiva - dalla data di ricevimento della fattura.
 - 11 Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
 - 12 Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore potrà sospendere la fornitura e la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività.
 - 13 Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo il Contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata a/r.

Articolo 13 Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa

- a. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m. , pena la nullità assoluta del presente Contratto.
- b. Qualora le transazioni relative al presente Contratto siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, il presente Contratto si intende risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m..
- c. Il Fornitore, si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m..
- d. Il Fornitore, il subappaltatore o subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione alla Amministrazione Contraente e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione stessa.
- e. L'ARPA verificherà che nei contratti di subappalto, ex art. 118 D. Lgs. n. 163/2006 e s.m., sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m..
- f. Con riferimento ai subcontratti, il Fornitore si obbliga a trasmettere al Contraente, oltre alle informazioni di cui all'art. 118, comma 11, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge sopracitata. È facoltà della Amministrazione Contraente richiedere copia del contratto tra il fornitore ed il subcontraente al fine di verificare la veridicità di quanto dichiarato.
- g. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m..

Articolo 14 Trasparenza

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
 - a. dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente Contratto;

- b. dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto stesso;
 - c. si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente Contratto rispetto agli obblighi con esso assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente Contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ. per fatto e colpa del Fornitore, il quale sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Articolo 15 Penali

1. In caso di mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nel Capitolato Tecnico, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere ad ARPA le penali di seguito riepilogate. Oltre al ritardo nella esecuzione di una determinata prestazione, anche il caso, in cui il Fornitore esegua tale prestazione in modo difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, comporterà l'applicazione della prevista penale.
2. L'applicazione delle penali avverrà mediante detrazione sulle somme dovute da ARPA per gli acconti e per i pagamenti a saldo.
3. L'applicazione della penale non solleva il Fornitore dalle responsabilità civili e penali, che lo stesso si è assunto con la stipulazione del Contratto, e che dovessero derivare dall'incuria dello stesso Fornitore.
4. I casi e la misura delle penali sono dettagliati all'art. 5 del capitolato tecnico.
5. Si possono applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo a base di gara. Il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
6. L'inadempimento e/o ritardo nell'adempimento, che determini un importo massimo della penale superiore all'importo sopra previsto, comporta la risoluzione di diritto del Contratto per grave inadempimento. In tal caso ARPA ha facoltà di ritenere definitivamente la cauzione e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
7. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, vengono contestati per iscritto al Fornitore. Il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio di ARPA, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
8. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Articolo 16 Cauzione definitiva

1. Il Fornitore, al momento della sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di aver costituito una cauzione definitiva in favore di ARPA secondo quanto previsto dall'art. 113 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m..
2. La cauzione deve essere vincolata per tutta la durata del Contratto. In caso di risoluzione del contratto la cauzione definitiva verrà ritenuta.
3. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 Cod. Civ., nascenti dall'esecuzione del Contratto.
4. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che ARPA, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 15, ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'applicazione delle penali.
5. La garanzia prestata opera nei confronti di ARPA a far data dalla stipula del Contratto.
6. La garanzia opera per tutta la durata del contratto e sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti di ARPA, per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.
7. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta da ARPA.
8. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte di ARPA.
9. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo ARPA ha facoltà di dichiarare risolto il Contratto.

Articolo 17 Sicurezza, privacy e riservatezza

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'ARPA ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
6. Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del

Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'ARPA delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

7. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza. In particolare, il Fornitore dovrà garantire all'ARPA che i servizi di supporto informatico e l'eventuale trattamento di dati per conto dell'ARPA sono prestati in piena conformità a quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003, e che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato B del predetto Codice.
8. Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'ARPA attinente le procedure adottate dal Contrante in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi e gli altri obblighi assunti.
9. Il Fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi dell'ARPA, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto
10. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso per l'esecuzione del Contratto, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazioni o trasmissioni senza l'espressa autorizzazione dell'ARPA.
11. Il Fornitore risponde nei confronti della Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai propri dipendenti.

Articolo 18 Risoluzione

1. Oltre alle cause di risoluzione previste nel presente Contratto e nelle norme di legge, ARPA potrà risolvere ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r, il Contratto stesso nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel Contratto e negli atti e documenti in esso richiamati.
2. In ogni caso ARPA potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r, il Contratto nei seguenti casi:
 - a) accertamento della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dal Fornitore nel corso della procedura di gara di cui in premessa;
 - b) in caso di applicazione di penali per un importo complessivo almeno pari alla misura del 10% (dieci per cento) del corrispettivo complessivo contrattuale;
 - c) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva";
 - d) mancata copertura dei rischi in pendenza e durante tutta la vigenza del Contratto;
 - e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro ARPA;
 - f) in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per 2 (due) volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, D.P.R. n. 207/2010;
 - g) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte;
 - h) nei casi e modi previsti dagli artt. 135, 136, 137, 138, 139 e 140 D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.;
3. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata A/R da ARPA, per porre fine

all'inadempimento, la medesima Amministrazione ha la facoltà di considerare risolto di diritto il Contratto e di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

4. La risoluzione del Contratto obbliga il Fornitore a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità dei servizi residui.
5. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, ARPA ha diritto di escutere la cauzione prestata per l'intero importo della stessa.
6. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione al risarcimento dell'ulteriore danno.

Articolo 19 Recesso

1. ARPA ha diritto, in presenza di giusta causa, a recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
 - qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara relativi alla procedura attraverso la quale è stato scelto il Fornitore medesimo;
 - qualora taluno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.
2. Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per ARPA. In caso di recesso, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Cod. Civ.
3. Ai sensi dell'art. 1, comma 13 del d.l. 6 luglio 2012, n. 95, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 135, ARPA si riserva il diritto di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni CONSIP o di Intercent-ER che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dal Fornitore, nel caso in cui lo stesso non acconsenta ad una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative. Il recesso diverrà operativo previo invio di apposita comunicazione, e fissando un preavviso non inferiore a 15 giorni. In caso di recesso di cui al presente comma verranno pagate al fornitore le prestazioni già eseguite ed il 10% di quelle non ancora eseguite.

Articolo 20 Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore stesso quanto di ARPA e/o di terzi, in virtù dei servizi oggetto del Contratto, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. Il Fornitore, inoltre, dichiara di aver stipulato o comunque di essere in possesso di una adeguata polizza assicurativa a beneficio anche dei terzi, per l'intera durata del presente Contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo Fornitore in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al Contratto. In particolare detta polizza tiene indenne ARPA, ivi compresi i suoi dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno il Fornitore possa arrecare ad ARPA, ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui al Contratto. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale; pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta il Contratto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
3. Per quanto riguarda sinistri alle persone o danni alle proprietà avvenuti durante l'esecuzione contrattuale o danni cagionati da forza maggiore, trovano applicazione gli artt. 165 e 166 D.P.R. n. 207/2010.

Articolo 21 Subappalto e avvalimento

- 1 Il Fornitore si è riservato in sede di offerta di avvalersi del subappalto in relazione alle seguenti attività:
 - Manutenzione correttiva hardware.
- 2 L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi dell'art.118 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m., nei limiti del 30% dell'importo contrattuale.
- 3 Il subappalto deve essere autorizzato da ARPA. Il Fornitore si impegna a depositare presso l'ARPA, almeno 20 (venti) giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia del contratto di subappalto e la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia, ivi inclusa la dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti, richiesti dalla vigente normativa, dello svolgimento delle attività allo stesso affidate.
- 4 In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine previsto, l'ARPA procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato. La suddetta richiesta integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.
- 5 Il Fornitore dichiara, con la sottoscrizione del Contratto, che non sussiste nei confronti del subappaltatore alcuno dei divieti di cui all'art. 10 L. n. 575/1965.
- 6 Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti dell'ARPA, della perfetta esecuzione del Contratto anche per la parte subappaltata.

- 7 Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne l'ARPA da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.
- 8 Ai sensi dell'art. 118, comma 4, D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., il Fornitore deve applicare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari di aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20% (venti per cento).
- 9 L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
- 10 Su richiesta dell'ARPA il Fornitore è obbligato a trasmettere, entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture di quietanza relative ai pagamenti da esso corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.
- 11 Qualora il Fornitore non trasmetta le fatture quietanziate del subappaltatore nel termine di cui al comma precedente, l'ARPA sospenderà il successivo pagamento a favore del Fornitore.
- 12 L'affidamento delle suddette attività a terzi non comporta alcuna modifica agli obblighi e agli oneri contrattuali del Fornitore, che rimane responsabile in solido nei confronti dell'ARPA, per l'esecuzione di tutte le attività contrattualmente previste.
- 13 Il Fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.
- 14 I subappaltatori debbono mantenere, per tutta la durata del Contratto, i requisiti richiesti per la partecipazione a gare d'appalto.
- 15 La cessione in subappalto di attività deve essere approvata per iscritto dall'ARPA. Qualora il Fornitore ceda in subappalto attività senza la preventiva approvazione, è facoltà dell'ARPA risolvere il Contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.
- 16 L'ARPA, qualora ricorrano le previsioni di cui all'art. 170, comma 7, D.P.R. n. 207/2010, sospenderà i pagamenti in favore dell'esecutore limitatamente alla quota corrispondente alla prestazione oggetto di contestazione nella misura accertata dal Direttore dell'esecuzione.
- 17 Ai sensi dell'art. 49 del d. lgs. 163/2006 e s.m.i. sono imprese ausiliarie del Fornitore:
 - MAGIRUS Italia s.p.a., con sede legale in, via, C.F. per prestazioni di figura professionale certificata EMC;
 - Informatica e Tecnologia s.r.l., con sede legale in, via, C.F. per prestazioni di figura professionale certificata VCP.

Articolo 22 Divieto di cessione del contratto e dei crediti

1. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
2. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte di ARPA.
3. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, ARPA ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

Articolo 23 Brevetti industriali e diritti d'autore

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

2. Qualora venga promossa nei confronti di ARPA una azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione stessa, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.
3. ARPA si impegna ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce alla medesima Amministrazione la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti di ARPA, questa ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

Articolo 24 Responsabile delle prestazioni

1. Con la stipula del presente atto il Fornitore individua nel Sig. Carlo Failla il Responsabile delle prestazioni, con capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore, il quale sarà Referente nei confronti di ARPA.
2. I dati di contatto del Responsabile sono:
numero di telefono 340 9237147, numero di fax _____;
indirizzo e-mail carlo.failla@ietservizi.it posta certificata _____

Articolo 24-bis Responsabile del procedimento e Direttore dell'esecuzione

1. È designato quale Responsabile del procedimento e Direttore dell'esecuzione, ai sensi del combinato disposto dell'art. 10 D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e 300 del D.P.R. n. 207/2010, _____.

Articolo 25 Aggiornamento tecnologico

1. Il Fornitore si impegna ad informare periodicamente e tempestivamente ARPA sulla evoluzione tecnologica dei servizi oggetto del Contratto e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alla prestazione dei servizi oggetto del medesimo.
2. Le parti si impegnano, di conseguenza, ad apportare quelle modifiche che, di comune espresso accordo, dovessero essere valutate opportune al Contratto.

Articolo 26 Conciliazione presso la CCIAA

1. Per tutte le controversie concernenti il presente Contratto, che dovessero insorgere, le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione, prima di dare impulso a qualsiasi procedimento giudiziale, presso la CCIAA di Bologna ed in conformità al Regolamento di Conciliazione, che si richiama integralmente.

Articolo 27 Foro competente

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e ARPA, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Articolo 28 Trattamento dei dati, consenso al trattamento

1. Con la sottoscrizione del presente Contratto, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione del

Contratto medesimo, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dall'art. 13 D.Lgs. 196/2003, ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal Decreto medesimo.

2. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e segg. D.Lgs. n. 196/2003.
3. Ai fini della suddetta normativa, le Parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente Atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui all'art. 7 D.Lgs. 196/2003.

Articolo 29 Oneri fiscali e spese contrattuali

1. Sono a carico del Fornitore senza diritto di rivalsa:
 - a) le spese, le imposte, i diritti di segreteria e le tasse relativi al perfezionamento e alla registrazione in caso d'uso del Contratto;
 - b) le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze eventualmente occorrenti;
 - c) le tasse e gli altri oneri eventualmente dovuti ad enti territoriali.
2. A carico del Fornitore restano inoltre le imposte e gli altri oneri che, direttamente od indirettamente, gravino sulle prestazioni oggetto del Contratto.

Articolo 30 Clausola finale

1. Il presente atto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente, singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente Atto non può aver luogo e non può essere provata che mediante Atto scritto.
2. L'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole del Contratto non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.
3. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento del Contratto (o di parte di esso) non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.
4. Con il presente Atto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti; in conseguenza esso non viene sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi, e sopravvive ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le parti; in caso di contrasti le previsioni del presente Atto prevalgono su quelle degli Atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogatoria delle parti manifestata per iscritto.

_____, li ____ ____ ____

ARPA

Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente dell'Emilia-Romagna

Dott. Piero Santovito

C.F.
Certificatore
Validità certificato: dal ... al ...

IL FORNITORE

Dott.
C.F.
Certificatore
Validità certificato: dal ... al ...

Il sottoscritto _____, quale procuratore e legale rappresentante del Fornitore, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., dichiara altresì di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate: Articolo 2 (Norme regolatrici e disciplina applicabile), Articolo 3 (Oggetto del Contratto), Articolo 4 (Durata), Articolo 5 (Condizioni per l'erogazione dei servizi), Articolo 6 (Obbligazioni specifiche del Fornitore), Articolo 7 (Aumento e varianti), Articolo 8 (Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro), Articolo 9 (Servizi opzionali), Articolo 10 (Corrispettivi e oneri; imposta sul valore aggiunto), Articolo 11 (Adeguamento dei prezzi), Articolo 12 (Fatturazione e pagamenti), Articolo 13 (Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa), Articolo 14 (Trasparenza), Articolo 15 (Penali), Articolo 16 (Cauzione definitiva), Articolo 17 (Sicurezza, privacy e riservatezza), Articolo 18 (Risoluzione), Articolo 19 (Recesso), Articolo 20 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa), Articolo 21 (Subappalto), Articolo 22 (Divieto di cessione del contratto e dei crediti), Articolo 23 (Brevetti industriali e diritti d'autore), Articolo 24 (Responsabile delle prestazioni), Articolo 25 (Aggiornamento tecnologico), Articolo 26 (Conciliazione presso la CCIAA), Articolo 27 (Foro competente), Articolo 28 (Trattamento dei dati, consenso al trattamento), Articolo 29 (Oneri fiscali e spese contrattuali), Articolo 30 (Clausola finale).

_____, ___/___/___

IL FORNITORE

Dott.
C.F.
Certificatore
Validità certificato: dal ... al ...

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Descrizione dell’assetto organizzativo	3
1.2	Connettività	3
1.3	Infrastruttura Tecnologica delle varie sedi Arpa.....	4
1.4	Infrastruttura Tecnologica centralizzata di Arpa – Datacenter Operativi.....	5
1.4.1	DataCenter Server di Produzione e relativo Datacenter di Disaster Recovery ..	6
1.4.2	DataCenter per Virtual Desktop.....	8
1.4.3	DataCenter Servizio Idro-meteo-Clima.....	10
1.4.4	DataCenter Sezione Provinciale di Parma	10
1.5	Infrastruttura Applicativa centralizzata di Arpa.....	11
2	OGGETTO DELLA GARA.....	14
2.1	Gestione della Richiesta di intervento.....	14
2.1.1	Modalità di attivazione del Servizio.....	15
2.1.2	Chiusura degli Interventi	15
2.1.3	Sistema Informatico di gestione delle richieste (SGR)	16
2.2	Manutenzione correttiva Hardware	18
2.3	Manutenzione correttiva Software di base.....	20
2.4	Manutenzione preventiva dei Datacenter operativi.....	21
3	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21
3.1	FASE DI AVVIO	22
3.2	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA).....	23
4	SERVIZI AGGIUNTIVI	25

4.1	Stima dei servizi aggiuntivi.....	30
5	PENALI	30

1 PREMESSA

1.1 DESCRIZIONE DELL'ASSETTO ORGANIZZATIVO

Arpa – Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente dell'Emilia-Romagna è un'Amministrazione pubblica, ai sensi dell'art.1 comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n.165. E' stata costituita con L.R. 44/95 ed è operativa dal maggio del 1996 con compiti quali i controlli ambientali, l'analisi e l'elaborazione dei dati ambientali, il supporto tecnico-scientifico alle amministrazioni locali, la ricerca applicata finalizzata ad individuare soluzioni tecnologicamente innovative ai problemi ambientali.

La forma organizzativa di Arpa è quella di una struttura a rete, con una **Direzione Generale** che funge da nodo integratore e di supporto e una organizzazione per nodi territoriali o tematici comprendente **nove Sezioni Provinciali** e **due Strutture Tematiche**, Servizio Idro-Meteo-Clima e Struttura Oceanografica Daphne, che prevede lo sviluppo di specializzazioni ed eccellenze locali al servizio dell'intero sistema regionale. Le nove sezione provinciali sono articolate su più sedi dislocate sul territorio, i **distretti**, per un totale di 29 sedi distinte complessive.

Ogni nodo della struttura ha nella propria organizzazione almeno un referente informatico, che si occupa di tutti gli aspetti tecnici informatici del nodo come installazioni, configurazioni di pc, messa in rete delle apparecchiature, e primi livello di assistenza per le varie problematiche tecniche e sistemistiche del nodo. Il bacino di utenza complessivo di ARPA è di circa 1000 addetti dotati di personal computer e collegati in rete.

1.2 CONNETTIVITÀ

Il Servizio Sistemi Informativi di Arpa utilizza per la connessione tra le sezioni ed i nodi come mezzo di comunicazione in rete geografica la rete ER-net .

Lo sviluppo del progetto di realizzazione del Sistema Informativo Ambientale implica un forte scambio di informazioni ad alta velocità e per ottenere un efficiente livello di servizio della comunicazione si utilizza tra l'altro la comunicazione fra distretti e sezioni Arpa nella modalità di comunicazione in ADSL e la tecnologia CITRIX. ARPA utilizza la rete geografica di ARPA in modalità MPLS, per i distretti invece vi sono collegamenti ADSL Datwan Fast Way ed in particolare:

- Dal 2007 è attivo l'utilizzo della soluzione VOIP per sfruttare la rete dati di tutti i siti aziendali presenti sul territorio emiliano romagnolo nell'ambito dei servizi di fonia.

- Per i sistemi di videoconferenza dal 2010 si utilizza il servizio messa a disposizione da Lepida.
- I profili di banda sono: GBE 10 Mbit/s per le sedi bolognesi, ; ADSL 2M/512K con Banda minima garantita 512/512 per le sezioni e le aree tematiche e ADSL 1,2M/512 con BMG 256/256 per i distretti. Gli accessi proposti sono a tariffazione flat, ovvero a canone costante e l'implementazione della QOS (Quality of Service) considerata necessaria per fare traffico voce su IP e multivideo su IP.
- I Distretti utilizzano connessioni remote per collegarsi alla Sezione ARPA di riferimento. Il Sistema si basa su CITRIX METAFRAME per implementare in modalità server-based i collegamenti che consentono alle stazioni remote di Amministrazioni Provinciali e Distretti ARPA di utilizzare le procedure messe a loro disposizione sul server applicativo installato presso la sala calcolo del Servizio Sistemi Informativi di ARPA. Questo sistema semplifica drasticamente le problematiche connesse al rilascio degli aggiornamenti e ai tempi di risposta delle applicazioni da utilizzare in rete geografica. Con la soluzione adottata è possibile configurare ed attivare ulteriori postazioni Client con costi non particolarmente onerosi.

1.3 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLE VARIE SEDI ARPA

Arpa Emilia Romagna possiede servizi essenziali quali l'autenticazione, posta, navigazione e pubblicazione in internet, web-filtering, antivirus; ogni struttura è dotata di appositi server dotati di SW di base in ambiente MS Windows 2003/2008. Tali server sono configurati all'interno di un unico dominio Active Directory per tutta ARPA. Le varie sedi stanno migrando la propria infrastruttura server in architettura virtuale basata su vmware.

Relativamente alla sicurezza informatica utilizza il SW Antivirus TREND OFFICE SCAN.

Per la posta ARPA utilizza il SW Lotus; in particolare ha in utilizzo numero 13 licenze del prodotto server "Domino Application Server" e numero 1000 licenze client denominate "Notes with collaboration Licence"

Attualmente come prodotto antispam arpa utilizza *Websense hosted E-mail Security* con funzionalità Anti-Spam, Anti-Virus e Content Protection.

Per quanto riguarda il servizio di web filter, Arpa utilizza attualmente dal 2004 il software *SurfControl* implementato sulla architettura basata su Proxy ISA server, installato presso 13 strutture in scadenza al 31/12/2011. A partire dal 1/1/2012 è previsto il passaggio alla soluzione Websense TRITON Security Gateway Anywhere, che manterrà il servizio proxy e di web filtering presso ogni nodo, consentirà la

delega amministrativa locale delle policy di filtering e anche l'applicazione di policy decise centralmente. Il prodotto oltre la gestione del proxy/web filtering, gestirà anche il servizio di email filtering/antispam. La piattaforma Triton Security Gateway Anywhere sarà installata sui server virtuali Vmware vSphere 4 e ESXi 4 dell'ambiente di virtualizzazione in uso presso ARPA. Il prodotto si basa su un'infrastruttura di base dotata di 11 Appliance websense V5000 installata presso i nodi periferici e 1 Appliance V10000 che farà da master installato presso la direzione generale di ARPA.

Per quanto riguarda la Firma Digitale dal 2006 vengono utilizzati i Certificati di firma INFOCERT atti a essere installati su dispositivi token crittografici USB Eutron CRYPTOIDENTITY ITSEC-I.60, provvedendosi a creare quattro figure di certificatori interni.

Attualmente presso la sede di Parma e la Direzione Generale si sta adottando una soluzione di virtualizzazione di desktop tramite la soluzione VMware. A fine 2011 saranno virtualizzati circa 30 postazioni ma già dal 2012 si prevede almeno un raddoppio di postazioni..

A livello applicativo nelle varie sedi di sezione permane il solo applicativo di monitoraggio di qualità dell'aria installato su un server specifico con database oracle connesso a un DB Oracle centralizzato sincronizzato con meccanismi di replica dei dati. La maggior parte degli applicativi aziendali e ambientali sono ormai installati solo centralmente presso il Datacenter situato presso la sede SSI di Bologna. Gli utenti delle varie sedi, così come gli utenti "esterni" ad ARPA (es.: regione ER, amministrazioni provinciali) hanno la possibilità di accedere agli applicativi, utilizzando l'architettura CITRIX, qualora sia di tipo client-server, oppure direttamente tramite il proprio browser quando questi sono web-based e opportunamente pubblicati, scaricando eventuali Plug-in necessari per il funzionamento di alcune componenti.

Per potere consentire al personale di svolgere le necessarie attività aziendali tramite la strumentazione informatica, ogni sezione dispone di un parco macchine (personal computer, stampanti, scanner, plotter, notebook, netbook) soggetto a variazione nell'ambito del ciclo di vita di tali macchine.

Tendenzialmente sul client dell'utente non risiede alcun software particolare se non i programmi di office automation e il client lotus per la posta elettronica. Utenti più tecnici potrebbero avere installato applicativi cartografici (di norma Arcview Esri) oppure programmi tecnici specifici.

1.4 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA CENTRALIZZATA DI ARPA – DATACENTER OPERATIVI

Di seguito vengono descritti i data center operativi di Arpa in ambiente virtualizzato. Arpa per tutti i datacenter è in possesso delle licenze VMWare necessarie con attive le relative GoldSupport.

1.4.1 DATACENTER SERVER DI PRODUZIONE E RELATIVO DATACENTER DI DISASTER RECOVERY

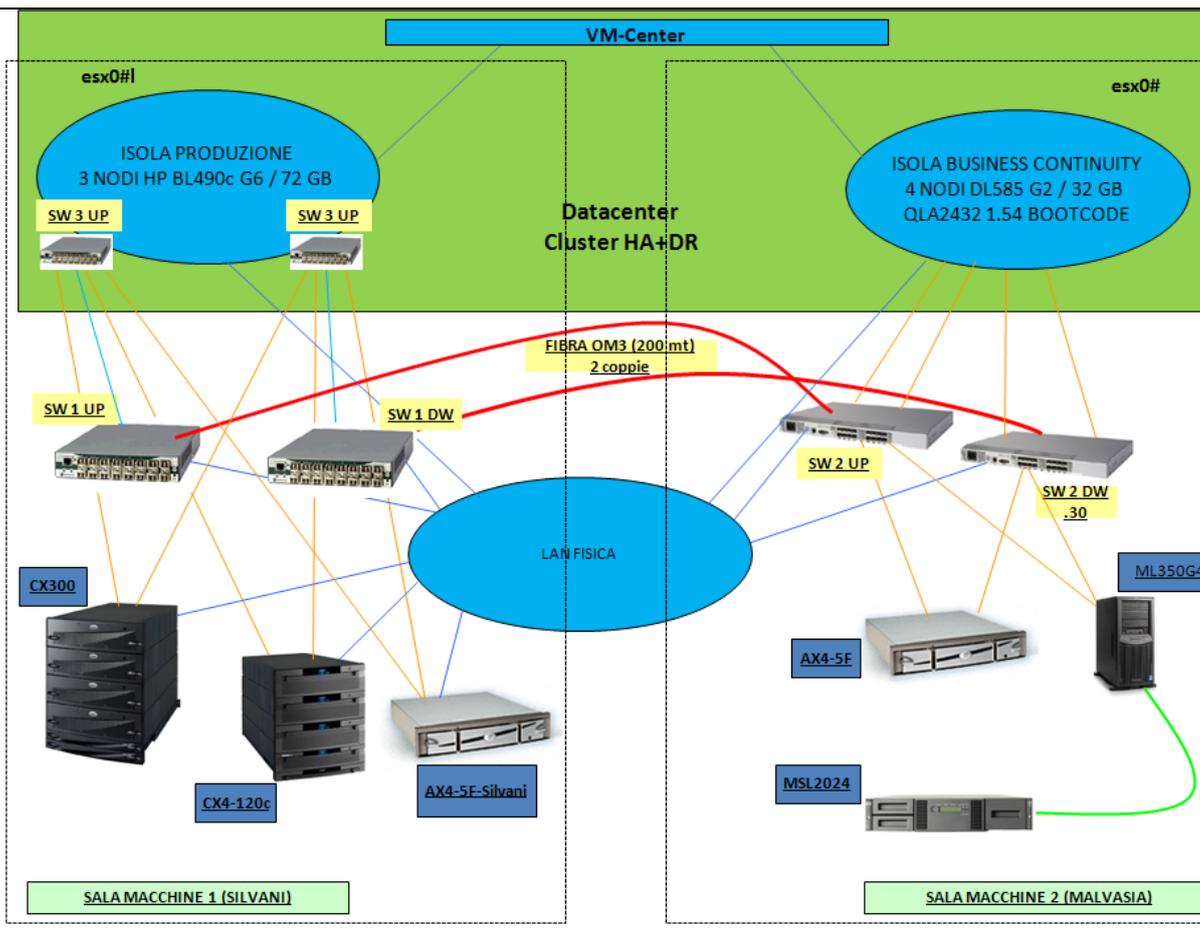
Nel corso degli anni 2007-2010 ARPA si è dotata di un Datacenter implementato su di una soluzione hardware composta di sistemi server, san storage e apparati di rete, nel contesto delle quale è operativa una Server Farm costituita in ambiente virtuale basato sulla tecnologia Vmware.

L'infrastruttura di tale Farm è costituita di una Virtual Infrastructure versione 4.1, composta da 1 Virtual Center 4.1 e da una isola fisica implementata tramite 7 nodi server (Enclosure HP C3000 con alloggiati 3 HP BL490c G6/ 72GB Ram, dual processor INTEL XEON X5650 esacore cadauno + 4 HP DL585 g2/32GB Ram, biprocessori AMD Opteron dual core cadauno) dotata di licenze host VMware vSphere Enterprise Plus 4.1.

Ogni nodo è dotato di connessioni ridondate sia per le fabric collegate tramite canale in fibra che per le stesse collegate tramite lan.

Lo schema fisico infrastrutturale è riconducibile allo schema grafico seguente:

HA Silvani + DR Malvasia



dove si può notare la suddivisione in due ambienti geografici, uno definito di Produzione, sorto inizialmente con configurazione adeguata per rispondere in maniera confacente alle esigenze di operatività richieste dai vari ambienti dipartimentali dell' azienda che fanno capo a tali risorse, l' altro, definito di Business Continuity, predisposto per l' utilizzo delle risorse residue, utilizzato per l' allestimento di ambienti di test locali dai quali successivamente prelevare le componenti personalizzate da passare nell' ambiente di produzione.

L'ambiente di produzione e' costituito da 3 server blade marca HP tipo BL490c cpu biprocessore esacore di tipo Intel XEON X5650 dotati di 72 GB di ram cadauno.

Tali server, senza dischi fissi a bordo, sono collegati via fiber channel tramite switch in fibra, ai dispositivi di storage che contengono le lun assegnate ad ognuno di essi per consentirne l' avvio.

Per quanto riguarda il sistema di storage, le macchine sono di marca EMC2, modello CX4-120 e AX4-5F.

L' ambiente di Business Continuity è costituito da 4 server marca HP tipo DL585 G2

cpu biprocessore dual-core di tipo AMD Opteron dotati di 32 GB di ram cadauno, implementato presso un sito differente rispetto alla collocazione dell' isola precedente, nell' ottica di garantire funzionalità di disaster recovery.

Tali server, senza dischi fissi a bordo, sono collegati via fiber channel tramite switch in fibra, al dispositivo di storage che contiene le lun assegnate ad ognuno di essi per consentirne l' avvio.

Per quanto riguarda il sistema di storage, la macchina e' di marca EMC², modello AX4-5fc.

Il secondo ambiente e' dotato di farm opportuna per garantire il ripristino del funzionamento dell' isola di Produzione, ed equipaggiato con lo storage adeguato a garantire un RPO=0 (Restore Point Object).

In questa visione lo storage CX4-120 viene replicato con lo storage AX4-5fc opportunamente configurato con l' opzione mirrorview sync di EMC² per garantire l'alta affidabilita' della infrastruttura, garantendo quindi un preciso allineamento dei dati con lo storage dell' isola Produzione.

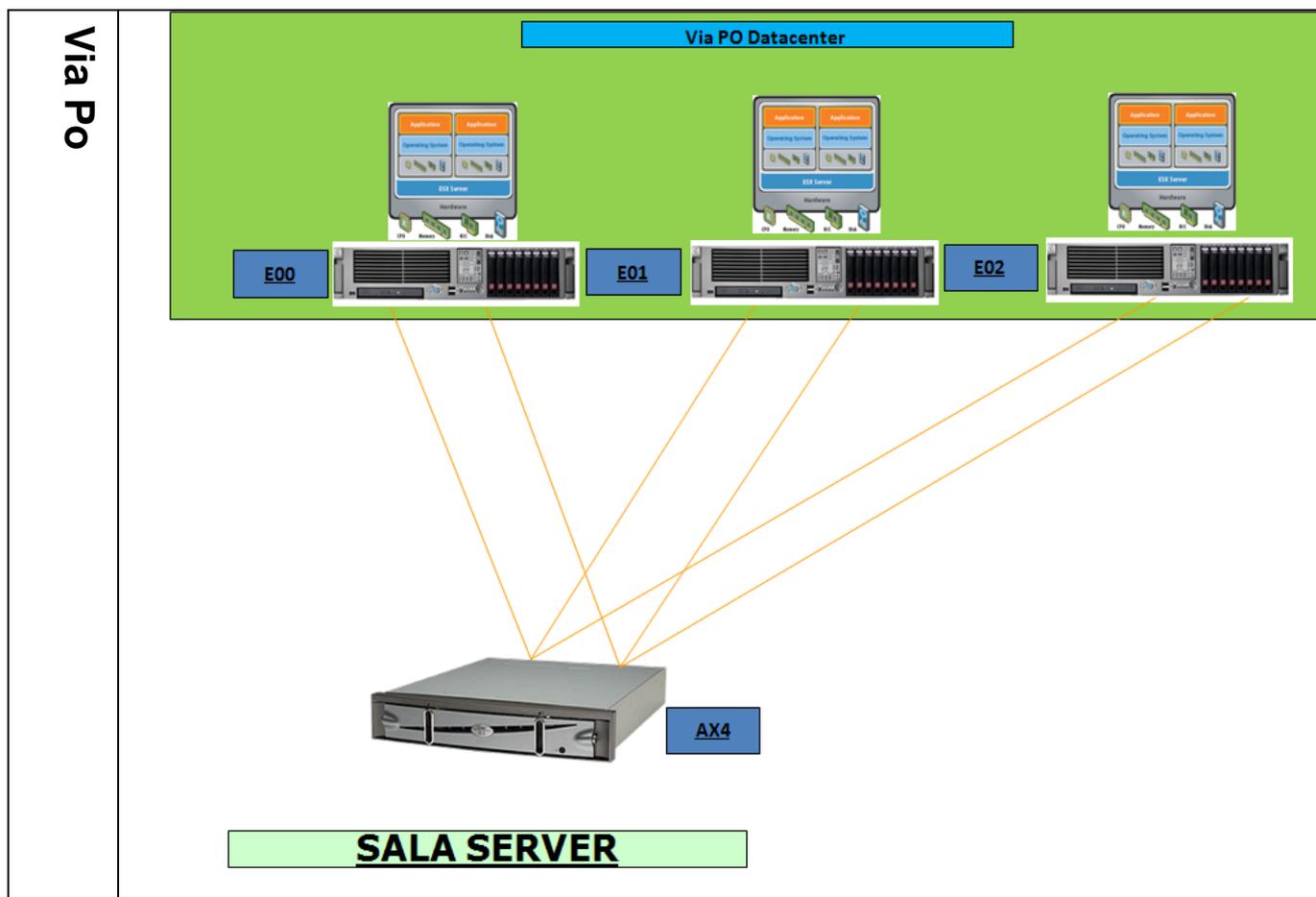
Nel caso di failure dell' ambiente di Produzione e' possibile il riavvio, in brevissimo tempo, del medesimo ambiente nell' isola di Business Continuity con i dati allineati nei due storage.

Ad ulteriore protezione e garanzia del dato, per sovrintendere alle esigenze di backup e restore, e' presente un nodo server ML350 g4 che pilota un tape autoloader MSL2024 da 24 unit tipo lto4, collegato in fibra all' isola di Business Continuity, collegato ad uno storage system di marca EMC², modello CX-300.

Tramite la gestione di un unico Virtual center centralizzato le risorse delle due isole sono state rese comuni, creando cosi' una unica isola Datacenter di Arpa ed un unico punto comune di governo.

1.4.2 DATACENTER PER VIRTUAL DESKTOP

Nell'infrastruttura virtuale, attraverso l'integrazione delle dovute componenti, è stato realizzato un ambiente specifico anche per la virtualizzazione dei desktop (PC utenti) in ambiente Windows. L'infrastruttura è situata presso la sede delle Direzione Generale in via Po 5, ed è costituita da 3 Server HP proline DL385 con associazione di una SAN EMC ax4 , atta a garantire almeno 50 desktop virtuali.



Attraverso una piattaforma di tipo VMware VIEW Premier Edition, sfruttando l'infrastruttura VMware e lo storage esistente, sono state implementate le componenti:

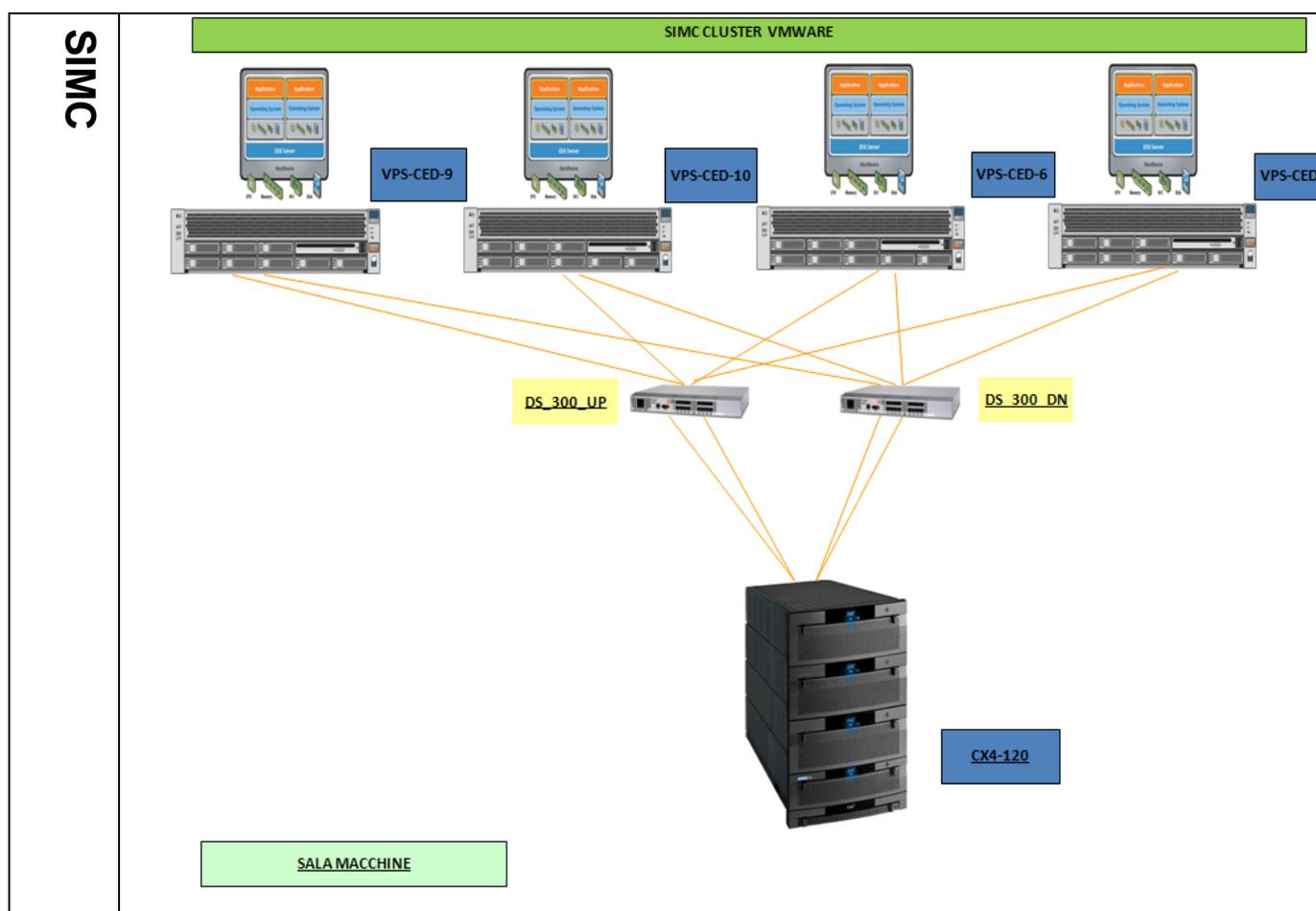
- VMware View broker connector (attivo in lan / rete integrata lepida, integrate con ambiente dominio active directory)
- VMware ThinApp per la virtualizzazione delle applicazioni agentless
- VMware View Composer, per la creazione di desktop virtuali multipli da una singola immagine
- Offline Desktop per garantire la flessibilità di movimento dei desktop virtuali tra il datacenter e laptop o desktop locali

Il progetto di virtualizzazione desktop è in corso di sperimentazione ed è ipotizzabile che entro il 2012 sia attivo per almeno 50 desktop virtuali di utenti localizzati per lo più nella stessa sede e comunque in sedi di Bologna.

1.4.3 DATACENTER SERVIZIO IDRO-METEO-CLIMA

Nel corso del 2011 anche il Servizio Idro-Meteo-Clima si è dotato di un Datacenter in risposta alle esigenze nate con il progetto NINFA-E e per semplificare il funzionamento delle procedure di gestione dati di ARPA-SIMC nel suo complesso ed in particolare dell'Area Meteorologia Ambientale Marina e Oceanografica. La soluzione scelta, anche per esigenze di omogenità infrastrutturale, è simile all'isola di produzione del Datacenter dei server di produzione composta di sistemi server, san storage e apparati di rete, nel contesto delle quale è in fase di definizione una Server Farm costituita in ambiente virtuale basato sulla tecnologia Vmware.

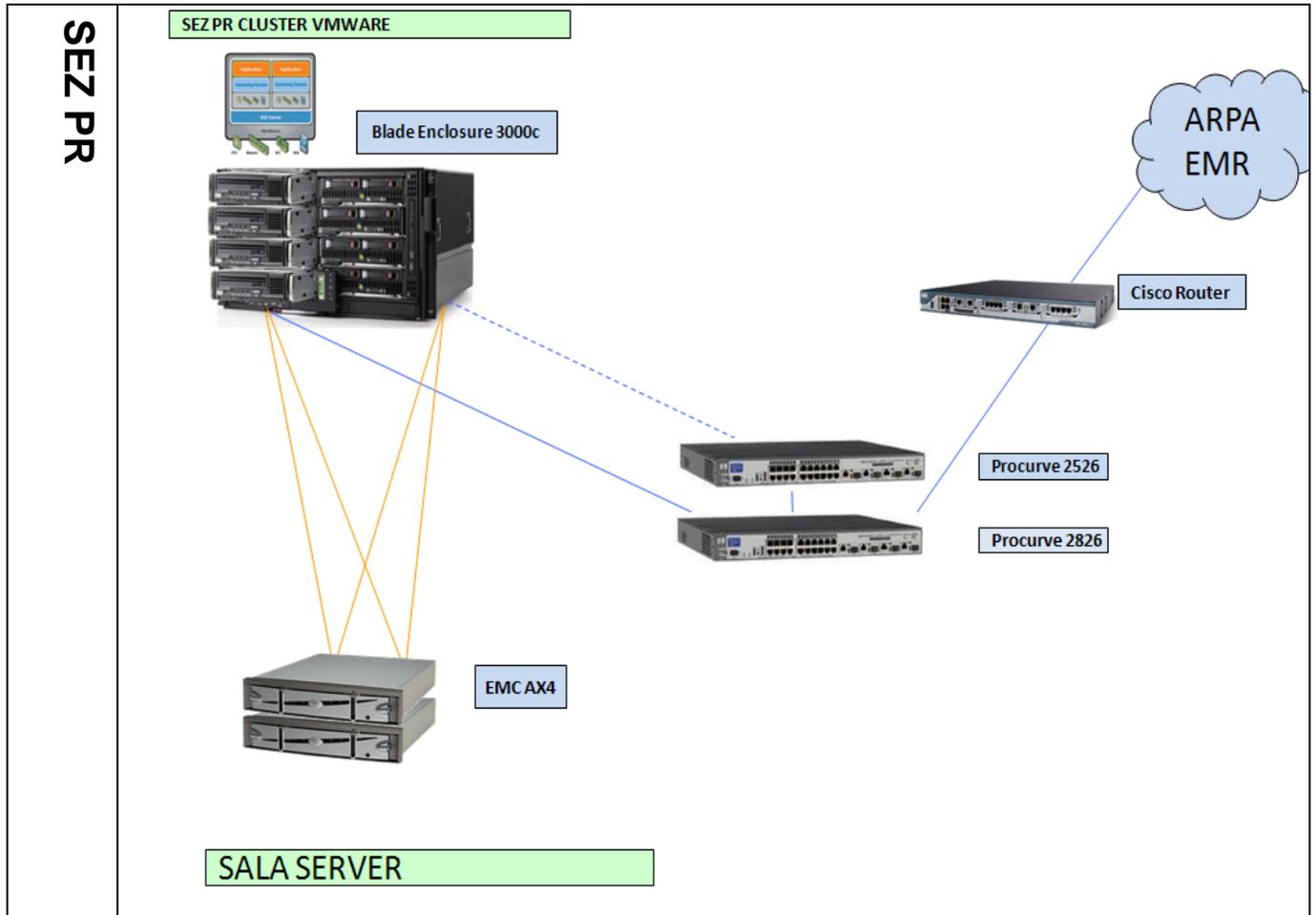
L' infrastruttura del DataCenter è costituito da 4server SUN modello SUNFire X4450, collegati via fiber channel tramite switch in fibra, ai dispositivi di storage una Storage Area EMC Cx4-120 con 8 porte FC.



Il Datacenter diventerà pienamente operativo nel corso del 2012.

1.4.4 DATACENTER SEZIONE PROVINCIALE DI PARMA

Nel corso degli anni 2010 ARPA la Sezione di Parma si è dotata di un Datacenter nell'ottica di virtualizzare i server operativi istituzionali e ambientali, e di iniziare a sperimentare l'utilizzo di virtual desktop. L'infrastruttura del DataCenter è costituito Sistema Enclosure con lame Blade HP BL490c G6, collegati via fiber channel tramite switch in fibra, a uno storage EMC Ax4-5F.



1.5 INFRASTRUTTURA APPLICATIVA CENTRALIZZATA DI ARPA

All'interno dei Datacenter descritti sopra, ARPA gestisce i vari server necessari per gli applicativi di produzione centralizzati; la maggior parte risiedono su sistemi operativi Windows server 2003/2008 altri, soprattutto quelli dedicati ai database server sono in tecnologia Linux Suse.

Le applicazioni centralizzate sono quasi esclusivamente sviluppate su database Oracle (10g e 11g) con parte applicativa per lo più in tecnologia Microsoft framework .NET, la minoranza in tecnologia java; gli application server sono IIS oppure Apache

Tomcat

Arpa gestisce un proprio sito WEB pubblico e uno privato all'interno della intranet aziendale che necessitano di aggiornamenti quotidiani, in generale effettuati attraverso il passaggio da documenti Word a pagine WEB. Tali siti si basano su un CMS fornito e gestito dalla ditta Expertweb.

Dal 2006 Arpa ha fatto evolvere il proprio Sistema informativo verso la Business Intelligence dotandosi di SAP-Business Object, quale sistema di definizione di reportistica anche complessa puntando a fonti dati anche diverse omogeneizzate, mediante ETL di ORACLE, all'interno di un unico Data Warehouse di riferimento.

Arpa utilizza un sistema documentale denominato Auriga già integrato con varie applicazioni verticali documentali quali il sistema di protocollo informatico E-grammata utilizzato anche dalla regione Emilia Romagna, e il sistema di gestione atti amministrativi denominato Epraxi. L'intera architettura documentale è sviluppata in java/jsp sempre su database oracle in logica servizi standard soap, tutti web-based.

Il sistema cartografico ARPA provvede alla disponibilità di un *sistema* di navigazione / gestione / restituzione di mappe tematiche georeferenziate che risponda ai requisiti di una semplificazione ed un maggior controllo delle attività di pubblicazione dei dati territoriali e alla integrabilità completa con le strutture regionali e provinciali. Vengono utilizzate tecnologie ArcGIS e ArcIMS.

ARPA per le attività dei laboratori (Laboratory Information Management System) utilizza un software proprietario denominato LIMS, sviluppato in tecnologia oracle, sia per quanto riguarda il sistema di database sia per quanto riguarda l'ambiente di sviluppo. Anche questo sistema è stato centralizzato e risiede sullo stesso data center di produzione

Arpa per la gestione ordinaria amministrativa (contabilità, paghe, gestione presenze) utilizza una serie di applicativi per lo più proprietari ormai per lo più in tecnologia web. Gli applicativi ancora client-server vengono comunque utilizzati tramite l'architettura CITRIX e quindi sul client non risiede alcun software particolare, a meno di driver specifici o utility necessarie per la firma digitale. Le applicazioni web-based invece sono accedute in maniera completamente automatica e trasparente, scaricando eventuali Plug-in necessari per il funzionamento di alcune componenti (stampe etichette, ftp monitor, driver per scansioni).

Per quanto riguarda invece i software per la gestione dei dati ambientali, quindi per la propria attività istituzionale, solitamente ARPA ha sviluppato software di cui detiene la proprietà: normalmente tecnologia microsoft (visual basic, .NET) alcuni anche in tecnologia Java sempre su database Oracle.

Gli applicativi in uso, sviluppati sia esternamente sia internamente sono sufficientemente collaudati e comunque ARPA ha attivi per tutti i principali sistemi, contratti specifici di manutenzione degli applicativi su SW proprietario.

2 OGGETTO DELLA GARA

Forma oggetto della presente fornitura il servizio di manutenzione hardware e software delle apparecchiature informatiche di cui è dotata Arpa Emilia Romagna e dei servizi ad essi correlati. In particolare la fornitura deve comprendere le seguenti attività:

1. Gestione della Richiesta di intervento
2. Manutenzione correttiva Hardware
3. Manutenzione correttiva Software di base
4. Manutenzione preventiva dei Datacenter operativi

2.1 GESTIONE DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO

L'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di accoglienza e trattamento delle richieste di intervento da parte del personale Arpa incaricato dei singoli nodi; la ditta aggiudicataria avrà come riferimento solo le seguenti figure operative:

- Il responsabile del Servizio Sistemi informativi
- Il responsabile di progetto
- I riferimenti informatici di nodo (al massimo 2 per ogni nodo; di seguito denominati **RIN**=referenti informatici di nodo).

Le richieste potranno coinvolgere apparecchiature ancora in garanzia e nel caso la ditta aggiudicataria dovrà farsi carico di contattare e monitorare la terza parte fino alla corretta risoluzione del malfunzionamento.

Il servizio dovrà basarsi su un sistema informatico di **gestione delle richieste (di seguito SGR)** che l'Aggiudicatario dovrà predisporre e mettere a disposizione del servizio.

A tal fine l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un **numero verde** e una (o più) **caselle di posta elettronica**.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere e predisporre le modalità ritenute più idonee al fine di dare garanzia dell'avvenuta ricezione della e-mail da parte del server di posta dell'Aggiudicatario ancora prima che la richiesta sia presa in carico.

Il servizio di gestione delle richieste dovrà essere garantito in lingua italiana in tutte le sue modalità.

2.1.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I RIN comunicheranno all'Aggiudicatario la manifestazione di malfunzionamenti o la necessità di pianificazione di un intervento correttivo dei sistemi, direttamente tramite **SGR** oppure tramite **email/telefono** (in questo caso sarà l'aggiudicatario che si incaricherà di registrarle in SGR). L'ora e la data di registrazione della richiesta direttamente in SGR o la data e ora invio e-mail/chiamata telefonica costituiranno l'orario di "apertura della chiamata".

In tutti i casi il sistema SGR all'atto della registrazione dovrà rendere noto (tramite notifica email al referente informatico di nodo e di progetto) numero e data, ora e minuto di attivazione.

	Periodo di disponibilità per attivazione del servizio			
Tipo Attivazione	Dal Giorno	Al Giorno	Dalle ore	Alle ore
SGR	Lunedì	Domenica	00:00	24:00
Email	Lunedì	Domenica	00:00	24:00
Chiamata telefonica	Lunedì	Venerdì	8.00	18.00

2.1.2 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Entro i tempi previsti e di seguito descritti, l'Aggiudicatario dovrà intervenire tramite assistenza telefonica oppure tramite collegamento remoto sulle apparecchiature reso disponibile eventualmente dal RIN oppure direttamente on-site.

Alla chiusura della richiesta, l'Aggiudicatario dovrà comunicare e memorizzare su SGR i dettagli delle attività svolte. In caso di intervento on-site, il tecnico che ha eseguito l'attività è tenuto alla redazione di un "**verbale di intervento**", contenente tutte le informazioni necessarie al tracciamento della richiesta, il dettaglio dell'intervento eseguito ed il suo esito. Il "verbale di intervento" dovrà essere firmato dallo stesso tecnico e dal RIN per accettazione. Una copia dovrà essere consegnata

al RIN. Successivamente tale documento dovrà essere memorizzato direttamente su SGR collegandola alla richiesta corrispondente.

L'Aggiudicatario dovrà garantire ai RIN la completa visibilità dello stato delle richieste, dei dati relativi e dei documenti/verbali allegati.

Nel caso di inoltro della richiesta al produttore dell'apparecchiatura o altro fornitore, in caso di presenza di garanzia dell'apparecchiatura stessa, l'Aggiudicatario dovrà indicare all'interno del dettaglio della richiesta il numero di ticket assegnato.

In ogni caso l'Aggiudicatario è tenuto a segnalare al RIN ogni variazione di stato della richiesta.

Nel caso di richiesta completata, l'Aggiudicatario dovrà ottenere l'approvazione della chiusura dal richiedente. Trascorsi 5 giorni dalla segnalazione di completamento senza che il richiedente abbia inviato segnalazione contraria, l'Aggiudicatario è autorizzato a chiudere la richiesta.

2.1.3 SISTEMA INFORMATICO DI GESTIONE DELLE RICHIESTE (SGR)

Il sistema di gestione delle richieste dovrà essere un sistema web-based installato presso le infrastrutture dell'Aggiudicatario, accessibile da remoto in qualsiasi nodo di Arpa, e deve quindi garantire il tracciamento delle chiamate (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura della stessa, sia delle richieste di intervento sulle varie apparecchiature informatiche di base, sia sui data center operativi

Il sistema di gestione delle richieste deve articolarsi secondo una sequenza di attività atte a comprendere al minimo quelle di seguito identificate. Sarà cura del fornitore predisporre il sistema di gestione personalizzato e strutturato per rispondere alle seguenti funzionalità minimali:

- Definizione della richiesta: dovrà rilasciare un numero univoco di identificazione della richiesta una data di inserimento, e una data di apertura della chiamata
- Definizione degli stati della richiesta: al minimo deve gestire gli stati di presa in carico, inizio intervento, attivazione ripristino, risoluzione anomalia. Ogni cambio di stato deve registrare la data e ora relativa
- Ricerca, visualizzazione, creazione report in formati standard (preferibili pdf, excel, doc) ed estrazione su file testuali elaborabili (csv e/o xml) delle richieste secondo alcuni filtri principali (intervallo di date di apertura, stati delle richieste, in particolare ancora attive o chiuse, nodo di Arpa coinvolto, tipologia apparecchiatura). La funzionalità dovrà estrarre tutti i dati/documenti di dettaglio associati alla richiesta.

I dati di dettaglio relativi ad ogni richiesta devono al minimo comprendere:

- ✓ numero identificativo univoco della richiesta;
- ✓ descrizione dettagliata della richiesta/anomalia
- ✓ apparecchiatura coinvolta nell'anomalia
- ✓ nodo/sezione di arpa in cui si è verificata l'anomalia
- ✓ classificazione dell'anomalia
- ✓ flag per indicare se l'apparecchiatura è o meno in garanzia
- ✓ ticket della ditta che si occupa dell'intervento in garanzia
- ✓ data e ora di apertura della chiamata
- ✓ data e ora di presa in carico
- ✓ data e ora di inizio intervento;
- ✓ data e ora di ripristino del Sistema / termine attività pianificata;
- ✓ data e ora di risoluzione
- ✓ nome del tecnico che ha effettuato l'intervento risolutivo;
- ✓ soluzione adottata;
- ✓ esito della chiamata.
- ✓ Documento in formato digitale del verbale di intervento "on-site"

Il sistema SGR dovrà essere dotato di una adeguata profilazione utente per gli accessi dei RIN almeno nelle seguenti possibilità:

- ✓ Abilitazione a inserire/modificare richieste per una sezione/nodo di arpa
- ✓ Abilitazione a ricercare/visualizzare/estrarre richieste già definiti per una sezione/nodo di arpa
- ✓ Abilitazione a ricercare/visualizzare/estrarre richieste già definiti per tutte le sezione/nodo di arpa

Il sistema SGR dovrà essere garantito e funzionante a partire dalla data di efficacia del contratto. Arpa si riserva di verificare il sistema, e collaudarlo entro un mese dalla data di efficacia del contratto. L'aggiudicatario dovrà formare adeguatamente i RIN

per una corretta gestione del sistema, svolgendo opportuni corsi on site presso sedi arpa almeno **in 2 sessioni di una giornata** prima dell'attivazione del servizio in accordo con il responsabile dei sistemi informativi di Arpa.

La Ditta assegnataria dovrà eliminare tempestivamente qualsiasi difetto e/o malfunzionamento che dovesse insorgere nel corso dell'intera fornitura, nonché garantire in maniera continuativa la conformità del Sistema alle specifiche richieste.

La Ditta assegnataria deve garantire la buona qualità ed il buon funzionamento dell'intero sistema ed è tenuta a fornire assistenza sul funzionamento delle procedure e ad intervenire entro e non oltre 8 ore lavorative dalla chiamata. La proprietà delle informazioni e delle eventuali elaborazioni condotte dalla Ditta assegnataria rimarranno comunque di esclusiva proprietà delle Amministrazioni contraenti ed ogni uso da parte della Ditta deve essere esplicitamente autorizzato.

2.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA HARDWARE

La fornitura prevede la manutenzione correttiva HW di un insieme definito di apparati, ubicati nelle varie sedi di ARPA presenti nel territorio regionale, così come dettagliato nell'allegato A del presente disciplinare.

Qualora nel periodo contrattuale si dovessero aggiungere nuove tipologie di apparecchiature non previste dall'elenco di cui sopra, queste saranno oggetto di separata quotazione ed eventuale accettazione da parte del responsabile del servizio sistemi informativi di ARPA.

Per ogni annualità di validità del contratto, ARPA fornirà alla ditta aggiudicatrice l'elenco aggiornato di tutte le apparecchiature oggetto di manutenzione, comprensivi della loro esatta ubicazione, numero di serie, caratteristiche tecniche e sulla base del quale verrà definito l'importo del canone complessivo annuale del servizio. Per quanto riguarda la prima annualità di validità del contratto, il canone annuale proposto in sede di offerta avrà validità per il primo trimestre, dal 2° trimestre il canone verrà calcolato esattamente a partire dall'elenco esatto di tutte le apparecchiature che verrà fornito alla ditta aggiudicatrice in sede di attivazione del contratto.

Il servizio di manutenzione consiste nell'intervento in tempi definiti, attivato attraverso il processo di gestione della richiesta.

Nell'ambito della manutenzione correttiva HW sono indicate due tipologie di interventi:

1. Rinvio a Ditte Fornitrici vincolate da obblighi di garanzia o da contratti in precedenza stipulati dall'Amministrazione. In questo caso il fornitore dovrà attivare la richiesta di intervento alle ditte responsabili della garanzia/manutenzione. La ditta detentrica del contratto di manutenzione (ovvero garante di apparecchiature) è responsabile degli interventi e in questo caso

l'utilizzo dell'Help desk è solamente per una gestione coordinata delle operazioni di manutenzione.

2. Le manutenzioni delle apparecchiature già fuori garanzia. In questo caso le richieste di intervento produrranno un avvio immediato alla procedure concordate per la manutenzione ed il fornitore avrà la responsabilità delle operazioni di manutenzione secondo quanto stabilito. In generale il servizio prevede intervento in loco nei tempi definiti.

Il servizio di manutenzione HW deve comprendere:

- La manutenzione correttiva, cioè non pianificata, che consiste nella riparazione dei guasti che dovessero identificarsi durante il funzionamento delle apparecchiature. Tali interventi correttivi, attivati nel rigido rispetto dei tempi indicati, consistono in:

1. **ricerca del guasto, identificazione del problema e della soluzione** (è **sempre** onere dell'aggiudicatario ricercare e identificare il problema anche laddove si riscontrasse che questo sia di origine software o sistemistico, oppure causato da cattivo uso dell'apparecchiatura)

2. **la riparazione o sostituzione dell'hardware malfunzionante qualora il guasto non derivi da un evidente e dimostrabile danneggiamento causato da incidenti, uso improprio, negligenza, cattivo utilizzo del personale Arpa;** la sostituzione dell'apparecchiatura deve avvenire con altra di qualità equivalente o migliore se si dovesse riscontrare l'eventualità' di una apparecchiatura non più riparabile; sono comprese le seguenti attività:

- ◆ **la pulizia interna delle parti, configurazioni, eventuali backup-restore, installazioni o reinstallazioni e ogni altro onere per un ripristino completo della situazione precedentemente al guasto/anomalia.**

- ◆ In caso di sostituzione di apparecchiatura non funzionanti o riparazioni di parti guaste, **il ritiro, l'imballaggio, il trasporto e riconsegna in loco.**

3. qualora il guasto e/o malfunzionamento sia riscontrato in uno dei datacenter operativi descritto in premessa, **Il ripristino del corretto funzionamento dell'intero data center e del suo ambiente di virtualizzazione;** tale servizio sarà a carico della ditta aggiudicataria anche nei casi in cui il guasto sia dovuto o imputabile a non corrette configurazioni/aggiornamenti/operatività dei tecnici Arpa.

Il servizio deve essere onnicomprensivo di tutto il materiale occorrente (accessori, sostituzioni, etc) e dovrà essere incluso qualsiasi costo derivante da diritto di chiamata, spostamento e trasferta del personale dell'Aggiudicatario.

In caso in cui vengano utilizzati apparecchiature sostitutive, sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le attività necessarie per un adeguato ripristino delle funzionalità essenziali erogate dall'apparecchiatura. una volta risolto il guasto/anomalia. Una volta risolto il guasto/anomalia, sono altresì in carico all'Aggiudicatario le attività da mettere in atto per garantire il ripristino sull'apparecchiatura originale delle funzionalità compromesse, comprensive di eventuali allineamenti dati (restore).

2.3 MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE DI BASE

I RIN devono poter usufruire di **Consulenza informatica** sistemistica per la gestione ed il ripristino delle condizioni standard delle apparecchiature conseguenti ad anomalie riferite esclusivamente ai software di base (sistemi operativi) e di office automation. Gli ambienti operativi ad oggi prevalenti per questi interventi sono tutti i prodotti commerciali Microsoft (principalmente Xp, Windows 7, windows server 2003 e 2008 per i sistemi operativi e MS Office, I.E, Lotus, openoffice nelle varie versioni) con qualche eccezione per sistemi operativi linux/unix.

Il servizio oggetto della fornitura deve poter essere attivato nelle stesse modalità descritte nel paragrafo "Gestione delle Richiesta", quindi utilizzando lo stesso sistema SGR. La ditta aggiudicataria in questi casi potrà utilizzare un collegamento remoto per eseguire la diagnosi del malfunzionamento, proporre adeguata soluzione ed eventualmente anche chiudere l'intervento. I livelli di servizio sono i medesimi per i malfunzionamenti hardware considerando solo i tempi di presa in carico e di intervento.

I RIN devono avere la possibilità di richiedere l'intervento specialistico o tramite collegamento remoto oppure direttamente on-site. Il personale specialistico che avrà il contatto diretto con il RIN e che dovrà eventualmente effettuare l'intervento, dovrà essere in grado di rispondere ai seguenti ambiti:

- Problematiche e malfunzionamenti legati ai sistemi operativi
- Problematiche legate a interfacciamento di dispositivi
- Problematiche legate alle connettività di rete
- Problematiche legate alle prestazioni delle apparecchiature
- Malfunzionamenti dei software standard di office automation

- Gravi anomalie del software di base che possono richiedere la reinstallazione ed il ripristino delle condizioni standard, upgrade SW, disinstallazioni e reinstallazioni. Si inseriscono in questo ambito cause diverse con risultati distruttivi (compresi ad esempio attacchi di virus) , che richiedono il totale ripristino le apparecchiature.

Per qualsiasi altro malfunzionamento relativo a software specifici, il RIN potrà richiedere l'intervento di un sistemista come servizio aggiuntivo previa richiesta di preventivo.

2.4 MANUTENZIONE PREVENTIVA DEI DATACENTER OPERATIVI

Le prestazioni di manutenzione preventiva su tutti i data center operativi di ARPA descritti in premessa, devono essere programmate a priori ed hanno lo scopo di :

- prevenire l'insorgenza di guasti e/o malfunzionamenti, quando questi sono in qualche modo prevedibili, e di mantenere le infrastrutture sia hw che sw in condizioni di funzionalità adeguate all'uso o di soddisfacente operatività.
- assicurare un livello di aggiornamento dell'infrastruttura adeguato. Il servizio deve comunque sottoporre l'elenco degli aggiornamenti/patches/ptf previsti e concordare e pianificare con il Servizio Sistemi Informativi l'upgrade ritenuto necessario e migliorativo.
- Verificare e proporre adeguamenti software/hardware e scenari evolutivi ritenuti necessari per i vari data center considerando il monitoraggio dei vari indicatori di performance e di sistema
- con periodicità semestrale su tutte le infrastrutture, dovrà comunque essere effettuata un'attività di verifica dello stato dell'infrastruttura anche attraverso l'utilizzo di specifici tools di diagnosi. L'attività dovrà essere comprovata mediante l'emissione di un rapporto di lavoro cumulativo, controfirmato dal Responsabile del Servizio Sistemi Informativi o suo delegato, in cui dovranno essere segnalati le criticità hw/sw presenti da tenere monitorate e proposte evolutive e migliorative per ottimizzare l'utilizzo e le performance. Il documento dovrà pervenire entro il mese successivo la scadenza semestrale.

3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 FASE DI AVVIO

E' il periodo intercorrente tra la data del contratto e il completamento della presa in carico da parte dell'Aggiudicatario; non potrà eccedere i 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto.

Il fornitore dovrà fornire ad ARPA un verbale di fine "Fase di Avvio", che oltre a descrivere le attività fatte di verifica, sopralluoghi nonché tutte le azioni da intraprendere per un corretto svolgimento del servizio, costituirà la "Dichiarazione di Inizio del Servizio" oggetto della presente fornitura.

In questa fase il fornitore dovrà mettere in atto tutte le azioni e le cautele necessarie a:

- garantire la corretta e completa presa in carico di tutti i contratti in scadenza;
- garantire messa punto e completa configurazione del sistema informatico SGR
- garantire la formazione ai referenti informatici del sistema
- fornire tutte le informazioni necessarie a garantire il corretto inoltro delle richieste di manutenzione;
- garantire il trasparente passaggio del servizio di manutenzione dagli attuali fornitori ;
- individuare il responsabile di progetto

Il responsabile di progetto deve essere esperto nel project management, nella composizione di gruppi di lavoro adeguati alle esigenze dei progetti, con elevate capacità organizzative, tecniche, di relazione con i clienti, destinato a svolgere compiti di supervisore e coordinatore delle attività e delle risorse dei gruppi di lavoro e di interfaccia unica con il responsabile di progetto di Arpa per la gestione di tutta la fornitura e la pianificazione, controllo e rendicontazione della attività. Nel caso in cui l'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio, non lo ritenesse idoneo a svolgere i compiti citati, il responsabile della fornitura deve essere sostituito. Tale figura professionale è messa a disposizione senza nessun onere per l'Amministrazione regionale

3.2 TAVOLO DI COORDINAMENTO

Al fine di assicurare il corretto andamento del servizio durante la vigenza del contratto, è richiesto un incontro di coordinamento con cadenza semestrale, nella stessa occasione in cui l'aggiudicatario presenta il rapporto di lavoro sul monitoraggio dei data center di cui al par.2.4.

Il tavolo di coordinamento ha lo scopo di analizzare l'andamento del servizio, analizzare i livelli di servizio; analizzare le singole criticità evidenziate nel periodo in esame; proporre le azioni di miglioramento; effettuare considerazione tecniche e propositive circa lo stato della dotazione hw/sw.

Il tavolo di coordinamento del servizio è composto da:

- Responsabile del progetto della ditta aggiudicataria
- Responsabile del progetto di Arpa
- Responsabile del Servizio Sistemi informativi

Le figure che compongono il tavolo di coordinamento hanno facoltà di coinvolgere altre figure che possano dare contributi significativi alla riunione.

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Tutte le richieste di intervento previste ai punti 2.1, 2.2, 2.3 del presente disciplinare saranno classificate ad opera dei RIN in 3 tipologie di gravità:

- 1) **Critica:** Guasto di qualsiasi genere riferito ad apparecchiature segnalate da Arpa come "critiche" (non più del 20% sul totale complessivo delle apparecchiature). L'elenco delle apparecchiature "critiche" viene anch'esso fornito aggiornato annualmente alla ditta aggiudicatrice. Ricadranno in questa categoria comunque tutte le apparecchiature che compongono i data center operativi. Non sono previste apparecchiature di questa categorie ubicate in sedi non di capoluogo di provincia (distretti, sedi decentrate).
- 2) **Bloccante:** Guasto o anomalia che bloccano l'apparecchiatura o non consente l'erogazioni di uno o più servizi ritenuti essenziali
- 3) **Importante:** Guasto o anomalia che blocca o invalida una o più funzioni dell'apparato, che non sono vitali per l'erogazione dei servizi, per le tenuta dei dati, e per le quali esistono una o più procedure alternative per superare l'inconveniente.

I livello di servizio sono individuati sui seguenti tempi che saranno misurati:

- 1) **Tempo di Presa in carico:** tempo intercorso tra la segnalazione del guasto e il rilascio del numero e data di apertura dato dal SGR (tempo misurabile solo se la richiesta viene aperta utilizzando email/telefono)
- 2) **Tempo di Intervento:** tempo intercorso tra la Presa in carico e l'inizio dell'intervento on-site, ovvero in teleassistenza laddove possibile ovvero inizio

del supporto telefonico/mail da parte del supporto tecnico. In questo caso rientra la registrazione del ticket rilasciata dalla ditta responsabile laddove l'apparecchiatura è ancora in garanzia

- 3) **Tempo di Ripristino:** tempo intercorso tra il momento di Intervento e la disponibilità, la messa in esercizio ed il ripristino delle funzionalità interessate dall'anomalia, mediante una soluzione temporanea e/o apparecchiatura sostitutiva equivalente o migliorativa.
- 4) **Tempo di Risoluzione:** tempo intercorso tra il momento di o tempo di ripristino e la disponibilità, la messa in esercizio ed il ripristino delle funzionalità dei componenti dell'apparato interessato dall'anomalia, con la completa risoluzione dell'anomalia stessa. L'intervento si deve concludere con il perfetto funzionamento della soluzione realizzata.
- 5) **Tempo di attivazione terze parti per attrezzature in garanzia:** tempo intercorso tra la segnalazione del guasto e il ricevimento del riscontro dalla ditta che detiene l'obbligo della garanzia sull'apparecchiatura guasta della presa in carico della segnalazione.

Di seguito i livelli di servizi richiesti:

Tipologia di Gravità		Tempi massimi** (con e senza sostituzione di apparecchiatura)		Soglia*
	Tempo di Presa in carico	30 minuti		95%
Critica	Tempo di intervento	4 ore	4 ore	98%
	Tempo di ripristino		6 ore	
	Tempo di risoluzione	6 ore	16 ore	
Bloccante	Tempo di intervento	4 ore	4 ore	90%
	Tempo di ripristino		16 ore	
	Tempo di	16 ore	24 ore	

	risoluzione			
Importante	Tempo di intervento	8 ore	8 ore	80%
	Tempo di ripristino		24 ore	
	Tempo di risoluzione	24 ore	40 ore	

Tempo di attivazione terze parti per attrezzature in garanzia		4 ore	95%
--	--	-------	-----

Disponibilità del servizio:

- per le apparecchiature e relativi servizi software sui **DataCenter di produzione e il DataCenter del SIMC** il servizio deve essere erogato da **Lunedì a Domenica 7.00 – 21.00, festivi inclusi**
- per tutte le rimanenti apparecchiature il servizio deve essere erogato da Lunedì-Venerdì 8.00-18.00, festivi esclusi

* Il valore di soglia indica la percentuale minima di interventi che dovranno rispettare i livelli di servizio indicati. La restante percentuale degli interventi che non dovesse rispettare i livelli di servizio, dovrà comunque essere conclusa entro un valore triplo dei Tempi massimi indicati.

** I tempi sono riferiti al netto dell'eventuale periodo di indisponibilità del RIN di riferimento. Le 2 colonne contemplano i casi di necessità o meno di sostituzione temporanea con apparecchiatura equivalente.

4 SERVIZI AGGIUNTIVI

I servizi aggiuntivi sono basati su interventi a richiesta che richiedono impiego di diverse figure professionali come di seguito descritte:

a) Sistemista

RUOLO	MANSIONI a titolo esemplificativo
Esperienza professionale nell'ambito del supporto tecnico informatico sia Hardware che Software e di Rete, sulle periferiche di sistema e tecnologie particolari come SCSI e RAID, sui vari devices multimediali e stampanti, in ambito di manutenzione preventiva, di sicurezza informatica, di nuove scelte tecnologiche e infrastrutturali.	Attività di installazioni e riconfigurazione software sugli apparati di rete e device, installazioni componentistica hw (aggiunta ram, lettori, ecc..), monitoraggio e ottimizzazioni struttura e apparati di rete, gestione dei backup, applicazioni patch software di base, ottimizzazione delle risorse hardware disponibili.

b) Analista Progettista

RUOLO	MANSIONI a titolo esemplificativo
Esperienza tecnologica e progettuale su ambienti e piattaforme diverse, soprattutto in ambito .Net, Oracle, sviluppi web-based, infrastrutture a servizi (web-services), cartografici (ArcGis Esri) di business intelligence (in particolare su infrastruttura sap-business objects). Esperienza metodologica, di pianificazioni progetti, stime e metodologie di disegno di prodotti SW	<p>Consulenza in materia di innovazione tecnologica e di integrazione di sistemi, quali adeguamenti per l'introduzione di nuovi prodotti e migrazioni di piattaforma.</p> <p>Analisi di soluzione applicative per il miglioramento e adeguamento di applicativi esistenti, progettazione di miglioramenti di banche dati e ottimizzazione di flussi dati. Analisi tecnica e organizzativa per la ridefinizione delle banche dati esistenti in geo-database</p>

c) Analista sviluppatore di applicazioni

RUOLO	MANSIONI a titolo esemplificativo
Esperienza di sviluppo e manutenzione prevalentemente su piattaforma .NET e database Oracle e Sqlserver e web-based con conoscenza di linguaggi ASP.NET, php, java e javascript. Autonomia nelle scelte di metodologie di	Manutenzione ordinaria ed evolutiva di moduli software esistenti soprattutto in ambiente Oracle e ASP.NET. Progettazione e sviluppo di nuovi moduli applicativi soprattutto web-based pubblicabili

sviluppo e codifiche SW e nella progettazioni di dettaglio e delle specifiche tecniche. Valutata positivamente sviluppo e manutenzione di sistemi cartografici.	eventualmente su portale interno e/o esterno di Arpa.
---	---

d) Data base administrator

RUOLO	MANSIONI a titolo esemplificativo
Esperienza nella definizione, gestione e manutenzione di banca dati in particolare Oracle e in parte anche Sqlserver. Conoscenza della piattaforma oracle datawarehouse e costruzione ETL. Valutata positivamente esperienza comprovata su attività di definizione di strutture/infrastrutture geo-datawarehouse	Attività di ripristino di anomalie dei database, recupero/restore di dati, re-installazioni, riconfigurazioni, tuning e monitoraggio prestazionale del database.

e) Operatore

RUOLO	MANSIONI a titolo esemplificativo
Buone conoscenze informatiche di base, ottimo utilizzo di strumenti di office automation, posta elettronica e buona predisposizione nel relazionarsi con l'utenza. Valutata positivamente conoscenze SQL per interrogazioni banche dati	Attività di data-entry su moduli software disponibili e predisposti e conseguenti elaborazioni e aggregazioni dati dei dati inseriti. Attività di help desk su applicativi e moduli software con modalità da concordare

a) Specialista in ambiente VMware

RUOLO	MANSIONI a titolo esemplificativo
Ottima conoscenza delle infrastrutture virtualizzate in particolare dell'ambiente VMware vSphere di cui si richiede adeguata certificazione.	Consulenza informatica in ambiente VMware, per supporto in attività di installazione e configurazione, di diagnostica, di miglioramento di efficienza, di scalabilità, di

	monitoraggio delle risorse, di distribuzione e gestione di macchine virtuali, di virtualizzazione di applicazioni.
--	--

Le ditte partecipanti dovranno essere in grado di mettere a disposizione le figure professionali sopra specificate in possesso delle esperienze e delle competenze richieste. Il possesso di tali conoscenze dovrà essere dichiarato e documentato da opportuno curriculum professionale. L'ARPA si riserva il diritto di effettuare ogni verifica in merito alle dichiarazioni formulate.

Durante l'esecuzione del contratto, Arpa si vuole riservare la facoltà di ordinare prestazioni aggiuntive che richiedono il ricorso alle diverse figure professionali sopra descritte.

L'attività va concordata di volta in volta e secondo una definizione delle attività in una apposita fase di "definizione" mediante (a titolo esemplificativo e non esaustivo) una apposita Scheda dell'Intervento di Assistenza che contiene la data di attivazione dell'intervento, la descrizione della richiesta, la data prevista per la chiusura dell'intervento, la descrizione dell'intervento in termini di specifiche di realizzazione, durata dell'intervento, la data chiusura effettiva dell'intervento ed altre informazioni da concordare. Il flusso dovrà essere così strutturato:

Attivazione	ARPA	Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo obiettivo
Autorizzazione	Fornitore	Notifica della stima iniziale di impegno e della pianificazione proposta
	ARPA	Eventuali richieste di modifica a pianificazione/stima o assenso a procedere con le attività sul singolo obiettivo
Conclusione	Fornitore	Raggiungimento dell'obiettivo (rilascio dei prodotti di fornitura o conclusione del servizio prefissato)
	ARPA	Riscontro dell'obiettivo raggiunto
Approvazione	ARPA	Validazione del prodotto e/o del servizio prestato

Tutte le attività devono essere stimate a preventivo e misurate a consuntivo e riportate mensilmente negli appropriati documenti (Consuntivo attività, Stato avanzamento lavori, Rendiconto per attività).

Ogni obiettivo quindi viene attivato da ARPA tramite la comunicazione al fornitore (attivazione) - che potrà essere: scheda intervento, e-mail , tramite verbale o altra modalità concordata - di un insieme di informazioni necessarie alla definizione dell'obiettivo:

- data prevista di inizio attività
- data richiesta per completamento fase di definizione
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio)
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc).

I prodotti degli obiettivi individuati dovranno essere consegnati secondo le date pianificate ed essere conformi agli standard concordati.

I prodotti saranno sottoposti ad autorizzazione e/o consegna e/o approvazione e/o accettazione formale da parte di ARPA.

L'attività di raccolta dei requisiti, quando richiede l'interazione con gli utenti, verrà svolta congiuntamente a personale ARPA.

Tutti i servizi previsti andranno resi secondo le indicazioni dell'ARPA, utilizzando le modalità e le figure professionali di volta in volta concordate. Potrà essere richiesto che i servizi di sviluppo siano erogati dal personale del fornitore, affiancato da personale Arpa. La ditta dovrà garantire i servizi mediante la messa disposizione da parte del personale concordato per "giornate lavorative". Per giornata lavorativa si intende un servizio erogato per 8 ore nell'arco dell'orario quotidiano del servizio di Arpa (9-17).

Potranno altresì, da parte di Arpa, essere richiesti servizi in forma di "mezza giornata lavorativa". Per "mezza giornata lavorativa", si intende un servizio erogato per 4 ore consecutive nell'arco dell'orario quotidiano del servizio di Arpa (9-17).

Le figure professionali proposte dovranno essere ricondotte a quelle descritte. Si richiede di garantire continuità nelle figure professionali impiegate per uno stesso tema. Gli interventi saranno autorizzati con ordine del Direttore del Servizio Sistemi Informativi di ARPA, a conclusione degli interventi dovrà essere redatto uno specifico rapporto da controfirmare a cura del referente ARPA che dovrà verificare la corrispondenza con l'ordine.

4.1 STIMA DEI SERVIZI AGGIUNTIVI

Si stima il seguente fabbisogno annuo, in via presuntiva e non vincolante :

- Numero 16 gg di sistemista informatico
- Numero 8 gg di Analista progettista
- Numero 40 gg di Analista sviluppatore di applicazioni
- Numero 5 gg di Data base administrator
- Numero 20 gg di operatore informatico
- Numero 10 gg di Specialista in ambiente VMware

5 PENALI

Servizio	Obbligazione	Penali	Note
Avvio del Servizio	Ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto dal disciplinare tecnico o dall'offerta se migliorativa	1‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	
Percentuale di richieste riaperte	Ogni richiesta riaperta eccedenti al 5% delle chiamate totale	1‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	Riguardano i casi considerati risolti dal fornitore, per i quali Arpa ha necessità di riaprire la richieste. Il calcolo verrà effettuato su base annua.
Disponibilità del servizio SGR	Ogni giorno di indisponibilità del servizio per un minimo di 4 ore	1‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	
Tempo di presa in carico, di intervento, di ripristino, di risoluzione su apparecchiatura <u>non critica</u>	Ogni ora di ritardo rispetto agli SLA previsti nel disciplinare tecnico o dall'offerta se migliorativa	0,1‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	L'arco temporale di misurazione è trimestrale. Il calcolo verrà effettuato considerando le percentuali di soglia

			indicate nel disciplinare tecnico.
Tempo di presa in carico, di intervento, di ripristino, di risoluzione su apparecchiatura <u>critica</u>	Ogni ora di ritardo rispetto agli SLA previsti nel disciplinare tecnico o dall'offerta se migliorativa	0,1‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	L'arco temporale di misurazione è trimestrale. Il calcolo verrà effettuato considerando le percentuali di soglia indicate nel disciplinare tecnico.
Tempo medio di attivazione terze parti per le attrezzature in garanzia	Ogni ora di ritardo rispetto agli SLA previsti nel disciplinare tecnico o dall'offerta se migliorativa	0,1‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	L'arco temporale di misurazione è trimestrale. Il calcolo verrà effettuato considerando le percentuali di soglia indicate nel disciplinare tecnico.
Consegna semestrale del rapporto cumulativo sullo stato dei data center operativi	Ogni giorno di ritardo rispetto alla tempistica prevista nel disciplinare tecnico al paragrafo relativo alla manutenzione preventiva	0,5‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	
Servizi Aggiuntivi: notifica stima e pianificazione degli interventi	Ogni giorno di ritardo rispetto a 5 giorni lavorativi dalla richiesta di stima/pianificazione di ARPA	0,6‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	
Servizi aggiuntivi: conclusione attività	Ogni giorno di ritardo rispetto al termine concordato con arpa aumentato del 20% della durata complessiva pianificata dell'attività	1‰ del valore contrattuale del servizio su base annua	

Allegato 4

Elenco apparecchiature oggetto di manutenzione correttiva

Le apparecchiature di seguito descritte sono suddivise in 2 elenchi: nel primo vengono dettagliati in modo specifico gli apparati che compongono i data center oggetto anche di manutenzione preventiva; nel secondo elenco vengono descritte le tipologie e relative quantità indicative di tutti le rimanenti apparecchiature informatiche . In ogni elenco vengono distinte le apparecchiature in garanzia.

Datacenter Operativi

Datacenter	Product name	Manufacturer	Internal Name	Garanzia
HA Silvani	BladeSystem c3000 Enclosure	HP		dic-13
HA Silvani	BL490c G6 (Bay 1)	HP	Esx01I	dic-13
HA Silvani	BL490c G6 (Bay 2)	HP	Esx02I	dic-13
HA Silvani	BL490c G6 (Bay 5)	HP	Esx03I	dic-13
HA Silvani	GbE2c Layer 2/3 Ethernet Blade Switch	HP	GBE2c 1 procurve	dic-13
HA Silvani	GbE2c Layer 2/3 Ethernet Blade Switch	HP	GBE2c 2 procurve	dic-13
HA Silvani	HP B-series 8/12c SAN Switch BladeSystem c-Class	BROCADE	SW_3_UP	dic-13
HA Silvani	HP B-series 8/12c SAN Switch BladeSystem c-Class	BROCADE	SW_3_DW	dic-13
HA Silvani	ProCurve Switch 4204vl (2 mini GBIC)	HP	4204	a vita
HA Silvani	Brocade DS-300B	BROCADE	SW_1_UP	apr-12
HA Silvani	Brocade DS-300B	BROCADE	SW_1_DW	apr-12
DR Malvasia	Brocade DS-200B	BROCADE	SW_2_UP	apr-12
DR Malvasia	Brocade DS-200B	BROCADE	SW_2_DW	apr-12
DR Malvasia	HP ProLiant DL585 G2	HP	esx01-sia	apr-12
DR Malvasia	HP ProLiant DL585 G2	HP	esx02-sia	apr-12
DR Malvasia	HP ProLiant DL585 G2	HP	esx03-sia	apr-12
DR Malvasia	HP ProLiant DL585 G2	HP	esx04-sia	apr-12
DR Malvasia	HP ProLiant ML350 G4	HP	Backup-sia	apr-12
DR Malvasia	HP StorageWorks MSL2024	HP	Tape library	gen-12
DR Malvasia	ProCurve Switch 2848 (2 mini GBIC)	HP	silvani48	a vita
Via Po	HP ProLiant DL385 G5	HP	esx01b-sia	dic-11
Via Po	HP ProLiant DL385 G5	HP	esx02b-sia	dic-11
Via Po	HP ProLiant DL385 G5	HP	esx03b-sia	dic-11
SEZ PR	BladeSystem c3000 Enclosure	HP		gen-13
SEZ PR	ProLiant BL490c G6	HP	Esx01-pr	gen-13
SEZ PR	ProLiant BL490c G6	HP	Esx02-pr	gen-13
SEZ PR	ProLiant BL490c G6	HP	Esx03-pr	gen-13
SEZ PR	ProLiant BL490c G6	HP	Esx04-pr	gen-13
SEZ PR	GbE2c Layer 2/3 Ethernet Blade Switch	HP	GBE2c 1 procurve	gen-13

SEZ PR	GbE2c Layer 2/3 Ethernet Blade Switch	HP	GBE2c 2 procurve	gen-13
SEZ PR	HP B-series 8/12c SAN Switch BladeSystem c-Class	BROCADE	modulo 3	gen-13
SEZ PR	HP B-series 8/12c SAN Switch BladeSystem c-Class	BROCADE	modulo 4	gen-13
SIMC	Sun Fire x4450	SUN	vps-ced-9	24/01/2013
SIMC	Sun Fire x4450	SUN	vps-ced-10	24/01/2013
SIMC	Sun Fire x4450	SUN	vps-ced-6	25/05/2013
SIMC	Sun Fire x4450	SUN	vps-ced-7	25/05/2013
SIMC	HP Procurve 4204 (J8770A)	HP		a vita
SIMC	Brocade DS-300B-8GB	BROCADE	DS_300_UP	14/04/2014
SIMC	Brocade DS-300B-8GB	BROCADE	DS_300_DN	14/04/2014

Dislocazione Datacenters

Datacenter	Ubicazione
HA Silvani	Viale Silvani 6, Bologna
DR Malvasia	Via Malvasia 6/a, Bologna
Via Po	Via Po 5, Bologna
SEZ PR	Viale Bottego 9, Parma
SIMC	Viale Silvani 6, Bologna

Altre apparecchiature suddivise per Tipologia

Voce	Classe	Tipologia	Quantità indicativa Non in Garanzia	Quantità indicativa ancora in Garanzia nel 2012	Principali modelli presenti
1.1	Apparati di rete	Switch	54	59	HP Procurve switch (2124, 2524, 2824, 408, 2650) 8,24,48 porte
1.2	Apparati di rete	Switch + Gigabit	8	9	HP Procurve switch + mini Gbic SX-LC
1.3	Apparati di rete	Router	23	1	Router Cisco 2611 XM BGP,2 Fast Eth Superstack 1500 base 3COM ras
2.1	Pc	Personal Computer LCD	720	325	Vari modelli
2.2	Pc	Personal Computer NO LCD	99	1	
2.3	Pc	Monitor LCD 17	97	0	
2.4	Pc	Monitor LCD >=19	152	39	
2.5	Pc	Personal Computer Netbook	47	32	

2.6	Pc	Personal Computer Notebook	196	40	
3.1	Server	Modello Entry Level	20	2	COMEX COLUMBIA COMPAQ ProLiant ML330 COMPAQ PW433 HP Net Server LC 2000 PIII 533 HP ProLiant ML330 HP workstation xw4600 Server Tower Generico
3.2	Server	Modello Midrange Low Level	75	6	COMPAQ AlphaServer DS25 COMPAQ AlphaServer DS20 COMPAQ Alphaserver DS20E 6/500 COMPAQ ProLiant ML350 DEC-Compaq AlphaServer 1200 5/533 FUJITSU-SIEMENS Primergy TX200 S3 HP ProLiant ML350 HP XEON Proliant ML350 NEC Express 5800/120LG
3.3	Server	Modello Midrange High Level	17	20	COMPAQ ProLiant 5500 COMPAQ Proliant ML570 FUJITSU-SIEMENS Primergy TX300 S4 HP ProLiant DL585 Assemblato nodo E4 OLIDATA GT350F1 Sun Fire x4450
3.4	Server	Modello Storage Server (NAS)	19	1	ALLNET 6260 COMPAQ ProLiant ML110 HP ProLiant ML110 HP StorageWorks NAS DL100 G2
4.1	Stampanti e periferiche	Stampante tipo Laser B/N	101	7	Vari modelli soprattutto HP, KYOCERA, LEXMARK, RICOH, XEROX
4.2	Stampanti e periferiche	Stampante tipo Laser Colori	57	11	Vari modelli soprattutto HP, KYOCERA, LEXMARK, OKI, RICOH, XEROX
4.3	Stampanti e	Stampante Tipo InkJet	16	1	Vari modelli soprattutto

	periferiche				EPSON, HP
4.4	Stampanti e periferiche	Stampante etichette	18	13	Zebra
4.5	Stampanti e periferiche	Scanner A4	52	6	Vari modelli soprattutto EPSON, HP , FUJITSU
4.6	Stampanti e periferiche	Scanner A3	12	0	EPSON EU45 A3 EPSON GT 10000+ EPSON GT 15000 (A3) FUJITSU fi-4530C FUJITSU fi-5530C2
4.7	Stampanti e periferiche	Plotter formato A0	12	1	HP DesignJet 1050-C6O74A HP Designjet 4000 HP DesignJet 4500 HP DesignJet 500 HP DesignJet 650C HP DesignJet 800 HP DesignJet T770
4.8	Stampanti e periferiche	Plotter formato A6/A3	1	0	HP DesignJet 10ps
5.1	Tape	Ultrium 2xx, Dat	10	0	COMPAQ Dat 20/40 HP DAT 72 HP Ultrium 1760 Ultrium 4 1.6TB HP Ultrium 215 100/200
5.2	Tape	StorageWorks Ultrium 9xx	10	1	HP Ultrium 960 400/800
5.3	Tape	StorageWorks Ultrium 9xx 400/800 1/8 Autoloader	3	0	HP StorageWorks 1/8 ULTRIUM 960 TAPE AUTOLADER
6.1	Storage	lomega	6	9	IOMEGA StorCenter IX2 IOMEGA StorCenter IX4-200D
6.2	Storage	San	6	1	HP MSA30 Network Storage Generico Storage Supermicro Terabox
		Totale	1831	585	

N. Proposta: PDTD-2013-507 del 08/07/2013

Centro di Responsabilità: Servizio Sistemi Informativi

OGGETTO: Servizio Sistemi Informativi – Stipula del contratto aggiudicato dall’Agenzia regionale Intercent-er Determinazione per l’affidamento biennale dei Servizi di manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpa E-R.

PARERE CONTABILE

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile dell’Area Bilancio e Controllo Economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo.

Data 10/07/2013

Il Responsabile dell’Area Bilancio e
Controllo Economico
