



DETERMINAZIONE A CONTRARRE SEMPLIFICATA

Il sottoscritto Amministratore Unico Dott. Stefano Federico Baggio

a seguito della Richiesta di Acquisto n. 146 del 22 dicembre 2021

Visto il Regolamento di IRE per l'acquisizione di lavori, servizi, forniture di importo inferiore a 40.000 Euro;

Visto il D. Lgs. 50/2016 e ss. mm. e ii.;

DETERMINA DI AFFIDARE IL SEGUENTE INCARICO

PROGETTO/COMMESSA: A.G.

MOTIVAZIONI: IRE, organismo di diritto pubblico ai sensi della Legge Regionale 20/2014, recante disposizioni in materia di partecipazioni societarie della Regione, può procedere all'affidamento di incarichi a società direttamente o indirettamente partecipate dalla Regione Liguria.

OGGETTO: Incarico per il servizio di conduzione di sistemi e reti e assistenza alle postazioni di lavoro della società.

DURATA: dal 01/12/2021 al 31/12/2021.

MODALITA' DI INDIVIDUAZIONE DEL FORNITORE: Affidamento diretto a società in house della Regione Liguria ex art. 8 Legge regionale 5 agosto 2014, n. 20 recante "*Disposizioni in materia di partecipazioni societarie della Regione*".

RAGIONE SOCIALE: Liguria Digitale S.p.A.

tramite Procedura di affidamento:

- AFFIDAMENTO DIRETTO A SOCIETA' IN HOUSE ex art. 8 L.R. 20/2014**
- AFFIDAMENTO DIRETTO A SEGUITO DI RICHIESTA DI N. ____ PREVENTIVI**
- ADESIONE A CONVENZIONE** **SUAR** **CONSIP**
- ALTRO** _____

CRITERIO DI SELEZIONE:

- massimo ribasso**

offerta economicamente più vantaggiosa

preventivo

CONGRUITA' DELL'OFFERTA/PREVENTIVO:

si attesta la congruità dell'offerta

VERIFICHE EFFETTUATE AI SENSI DEL REGOLAMENTO DI IRE:

DURC

ANNOTAZIONI

ALTRO

IMPORTO AFFIDATO (comprensivo di ogni onere, esclusa la sola IVA) euro 25.000
oltre IVA di legge, come da allegata Proposta Tecnico Economica del 18 novembre 2021.

CIG: non trova applicazione in quanto non risultano integrati gli elementi costitutivi del contratto d'appalto.

NOTE Affidamento in house ex artt. 192 del D. Lgs. 50/2016 e 8 L.R. 20/2014

ALLEGATI:

Contratto/Ordine

Data 23 dicembre 2021

L'Amministratore Unico

Dott. Stefano Federico Baggio

(documento firmato digitalmente)

Genova, 17 novembre 2021

Spett. le
IRE Liguria
Via XX Settembre, 41
16122 Genova – Italia

PEC: irespa@legalmail.it

Alla cortese attenzione del Dott. Marco Segni e dell'Ing. Walter Geloso

Oggetto: Trasmissione Proposta Tecnico Economica – Cod. 21RESI01V02 – Servizio di conduzione di sistemi e reti e assistenza alle postazioni di lavoro

Ai sensi del Disciplinare Quadro approvato con DGR N. 723 del 05/08/2020 si trasmette in allegato la Proposta Tecnico Economica per i servizi indicati in oggetto.

La presente annulla e sostituisce la precedente versione 21RESI01 inviata con Prot. N. 4563 del 11/10/2021.

Restando a disposizione per eventuali chiarimenti, porgiamo cordiali saluti.

Riccardo Battaglini
Direzione Pubblica Amministrazione e Mercato

Alessandro Lino
Administration, Finance & Control

Allegato:
Prot. n.



Titolo Proposta: Servizio di conduzione di sistemi e reti e assistenza alle postazioni di lavoro

1. **Socio:** Agenzia Regionale Ligure Infrastrutture Recupero Energia – IRE

2. **Codice Proposta:** 21RESI01V02

3. **Tipologia fornitura:**

- Servizio
- Prevede al termine ulteriore fornitura in regime di continuità: SI

4. **Quadro generale:**

4.1. Titolo

Servizio di conduzione di sistemi e reti e assistenza alle postazioni di lavoro

4.2. Durata complessiva

Dal 01/01/2021 al 31/12/2021

4.3. Budget del Servizio

€ 25.000,00 (IVA esclusa)

4.4. Obiettivi

Le attività comprese nella presente proposta tecnico-economica sono finalizzate all'erogazione di servizi di conduzione dei sistemi di IRE attraverso la gestione sistemistica dei server e dell'infrastruttura di rete, l'hosting degli applicativi, la conduzione dei siti internet e l'assistenza alle postazioni di lavoro situate presso le sedi di seguito indicate:

- Via XX Settembre 41, 5° Piano – Genova
- Via Magliotto, Campus Universitario – Savona

La fornitura dei servizi esposti si inquadra nell'ambito delle linee guida previste dalla strategia di trasformazione digitale della pubblica amministrazione contemplata nel Piano Triennale 2019-2021, e precedenti, dell'Agenzia Digitale Italiana (Agid).

Le pubbliche Amministrazioni devono orientare la disponibilità dei propri servizi verso soluzioni infrastrutturali Cloud certificate e qualificate Agid.

In questo contesto la Server Farm Liguria Digitale ha acquisito le certificazioni necessarie:

- ISO 14001:2015 - Gestione di sistemi in housing e outsourcing, servizi di cloud computing IaaS e PaaS, conduzione server farm.

- ISO 45001:2018 - Gestione di sistemi in housing e outsourcing, servizi di cloud computing IaaS e PaaS, conduzione server farm.
- ISO 9001:2015 - Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS PaaS, conduzione Server Farm, inclusi i servizi NOC (Networking Operation Center) e SOC (Security Operation Center).
- ISO/IEC 20000-1:2018 - Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS PaaS, conduzione Server Farm, inclusi i servizi NOC (Networking Operation Center) e SOC (Security Operation Center). Service Catalog ver. 01 del 31/07/2019.
- ISO/IEC 27001:2013 - Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS e PaaS, conduzione Server Farm, inclusi i servizi NOC (Networking Operation Center) e SOC (Security Operation Center). Dichiarazione di Applicabilità ver. 02 del 18/10/2019.
- ISO/IEC 27017:2015 - Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni recepisce la linea guida ISO/IEC 27017:2015 per i seguenti prodotti/ servizi/ applicazioni/ processi: Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS e PaaS
- ISO/IEC 27018:2019 - Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni recepisce la linea guida ISO/IEC 27018:2019 per i seguenti prodotti/ servizi/ applicazioni/ processi: Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS e PaaS.
- ISO 22301:2012 - Gestione di sistemi Housing, Hosting e Outsourcing; servizi di Cloud Computing IaaS e PaaS; conduzione server farm.

I servizi infrastrutturali di Liguria Digitale risultano quindi qualificati e pubblicati alla sezione “Cloud Service Provider” sul marketplace dell’Agenzia Digitale Italiana e la server farm è qualificata come Polo Strategico Nazionale.

In questo contesto IRE acquisisce i servizi qualificati di Liguria Digitale orientando le proprie politiche di gestione ICT in coerenza con le linee strategiche dell’Agenzia Digitale Italiana raggiungendo quindi l’obiettivo di garantire la massima efficienza e sicurezza dei propri sistemi informativi.

5. Descrizione proposta tecnica economica:

5.1. Elenco e descrizione dei servizi erogati

5.1.1. Servizio di Hosting degli applicativi

Sono oggetto del servizio di Hosting gli applicativi di seguito indicati:

- Servizio di Protocollo informatico (Folium – Dedagroup)
- Servizio di Rilevazione Presenze
- Sistema Gestionale (Arca Evolution – Delta Sistemi)

I servizi indicati sono gestiti sui sistemi Liguria Digitale, in ambiente virtualizzato e con disponibilità di Storage pari a 1,8 TB.

La configurazione prevista consentirà l'erogazione del servizio con architettura in alta disponibilità.

Verrà garantito il mantenimento dei nomi a dominio per i siti Internet indicati nella presente proposta.

5.1.2. Servizio di gestione sistemistica e dei servizi di rete

Nell'ambito del servizio di gestione sistemistica saranno garantite le seguenti attività:

- Gestione degli utenti di rete;
- Gestione delle directory di rete (servizio di File Server);
- Gestione del servizio di Print Server;
- Gestione del servizio di posta (servizio Mail Server);
- Monitoraggio dei server e dei loro servizi;
- Servizio di gestione della connessione alla rete regionale;
- Connettività Internet e relativi sistemi di sicurezza;
- Sistema di End Point Protection – Antivirus centralizzato.
- Disponibilità servizio VPN per l'accesso da remoto ai servizi aziendali con relativa gestione Policy di accesso e sicurezza.

I servizi di posta e di navigazione internet saranno erogati tramite i sistemi di Regione Liguria.

5.1.3. Servizio di gestione dei backup

Il servizio di gestione dei backup dei dati presenti sui server segue le politiche di archiviazione di Regione Liguria.

I backup vengono eseguiti tutti i giorni; ogni settimana viene eseguito 1 salvataggio full e 6 salvataggi incrementali.

Di norma, i backup si basano su 3 cicli settimanali che ruotano mantenendo una validità di 3 settimane. Essi vengono eseguiti su appositi Deduplication Storage, che permettono tempi di ripristino contenuti. All'inizio di ogni mese sarà conservato un salvataggio full su cassetta che ha validità di un anno.

Su specifica richiesta dell'Ente e limitatamente a dati critici, i salvataggi giornalieri potranno essere replicati in un'altra sede Liguria Digitale (*Data Recovery*).



I dati salvati mensilmente vengono posti su cassette che sono conservate in apposita cassaforte ubicata in una sede Liguria Digitale diversa da quella dove si trovano i sistemi dell'Ente.

I ripristini possono essere richiesti via mail dall'Ente al Centro di Assistenza Liguria Digitale che provvederà ad evadere la richiesta secondo le seguenti tempistiche:

- Sotto i 50 GB: 8 ore lavorative
- Sopra i 50 GB: si assicura l'avvio della procedura di restore entro le 8 ore lavorative.

Il volume massimo dei dati salvati con un salvataggio full viene calcolato su base settimanale fino ad un massimo di 2,3 TB.

I costi per i supporti di archiviazione sono inclusi nella presente proposta.

Nell'ambito dei servizi sistemistici sarà garantita la disponibilità di N. 7 postazioni VDI per gli utenti della sede di Savona e N. 2 postazioni VDI per la sede di Cairo Montenotte.

5.1.4. Servizio di assistenza alle postazioni di lavoro

Il servizio di assistenza alle postazioni di lavoro è volto a garantire all'utente il supporto per la configurazione ed il collegamento in rete delle apparecchiature informatiche di proprietà dell'Ente (PC, stampanti e periferiche) e per il corretto utilizzo dei prodotti software installati, come di seguito dettagliato.

Il servizio viene fornito presso le seguenti sedi:

- Via XX Settembre 41, 5° Piano – Genova
- Via Magliotto, Campus Universitario – Savona

Le richieste di intervento saranno gestite tramite l'applicativo CSU-LIGURIA DIGITALE raggiungibile all'URL <http://csu.regione.liguria.it> che garantisce la ricezione, la tracciatura e la gestione della richiesta fino alla chiusura da parte dell'operatore incaricato.

Assistenza Software:

Il servizio di assistenza sarà erogato in relazione ai seguenti Software, in tutte le versioni supportate dalle Case fornitrici:

Sistema Operativo	Microsoft Windows
Protocollo di rete	TCP/IP
Browser	Microsoft Internet Explorer Google Chrome Mozilla Firefox

Mail	Microsoft Outlook
Office	Microsoft Office
AntiVirus	Microsoft EndPoint
Teleassistenza	UltraVNC/TeamViewer (in dismissione) MSRA/RC/Altro (da adottare)
Utility standard	Software di masterizzazione (Infrarecorder) Software di compressione dati (SevenZip) Software di lettura PDF (Adobe Reader)

Il servizio sarà accessibile agli utenti previa richiesta. Per ogni richiesta pervenuta il servizio prevede:

- Verifica del problema segnalato dall'utente;
- Risoluzione telefonica, in teleassistenza o, nel caso non risulti possibile altrimenti, on site;
- Verifica del superamento del problema e chiusura della richiesta.

Il servizio di supporto per le postazioni di lavoro prevede anche l'eventuale installazione di nuove postazioni, di singole periferiche associate alle stazioni di lavoro e di singoli prodotti software.

L'installazione, che potrà riguardare esclusivamente i prodotti elencati nella tabella riportata all'inizio del presente paragrafo, è subordinata alla disponibilità del materiale/prodotti ed eventuali licenze software (sia per i sistemi operativi, sia per i singoli applicativi), che dovranno essere forniti dall'Ente.

Nell'ambito dell'assistenza alle postazioni di lavoro, sono previste fino ad un massimo di N. 36 giornate/uomo nel corso dell'anno 2021. All'approssimarsi di tale massimale complessivo, Liguria Digitale segnalerà tempestivamente la situazione e concorderà con IRE eventuali azioni da intraprendere.

Restano esclusi dall'assistenza applicativi specifici come software di progettazione, simulazione, sistemi gestionali, software di messaggistica o programmi realizzati da terze parti su specifiche esigenze, sui quali il supporto verrà erogato esclusivamente per consentire ai software l'accesso alla rete internet in superamento di eventuali inibizioni (firewall).

Assistenza Hardware:

Il servizio di assistenza tecnica sarà erogato in relazione ai seguenti hardware:

Unità centrali client
Periferiche di input
Hard disk esterni
Lettori cd/ DVD-rom interni/esterni
Masterizzatori interni/esterni
Monitor
Scanner
Stampanti (escluse eventuali stampanti di piano multifunzione)
Unità di backup (Dat, Zip)

Per ogni richiesta pervenuta il servizio prevede:

- Identificazione della postazione e delle sue caratteristiche;
- Verifica della tipologia di malfunzionamento;
- Risoluzione del malfunzionamento o attivazione della società che eroga il servizio di garanzia/manutenzione HW.

L'assistenza verrà erogata da remoto oppure, nel caso non si possa adottare tale modalità, on site presso l'Ente.

Verrà attivato un sistema di manutenzione hardware mediante ticket a scalare, fino a un massimale di N. 10 ticket. Ulteriori ticket potranno essere attivati, previo accordo tra Liguria Digitale e IRE, e verranno quotati a parte.

Sono esclusi dalla presente fornitura:

- I prodotti di consumo, quali carta, toner, cartucce per inkjet, etc.;
- Le parti di ricambio, comprese – oltre a quelle soggette a guasto – anche quelle soggette ad usura ma non rientranti nell'esercizio corrente da parte dell'utente (quali testine di stampa, rullo fusore, etc.).

Servizio di supporto ai dipendenti in smartwork (Assistenza in mobilità - service desk esteso)

Il servizio viene dedicato ai dipendenti in regime di Smartwork o comunque in mobilità al fine del corretto utilizzo dall'esterno della propria postazione aziendale e delle relative risorse di rete e applicazioni.

Sono comprese nel servizio le seguenti attività:

- Supporto per le operazioni di connessione alla rete;
- Verifica della connettività remota;
- Supporto per la configurazione della VPN per l'accesso remoto alla rete aziendale;
- Supporto per la gestione del pc remoto tramite Remote Desktop, ove necessario;
- Supporto per le operazioni eseguibili in modalità smartwork (es. modifica delle credenziali di accesso).

Servizio "Tecnologie e Soluzioni"

Il servizio è attivo nell'ambito informatico dell'assistenza alle "postazioni di lavoro" ove siano necessari studi e soluzioni particolari basati sulla tecnologia e sulle competenze specialistiche, e prevede le seguenti attività:

- Individuazione delle modalità, tecniche e tecnologie risolutive più adeguate rispetto ai singoli contesti;
- Individuazione delle soluzioni informatiche presenti sul mercato più adeguate alle specifiche situazioni;
- Supporto tecnologico negli approvvigionamenti informatici;
- Valutazione delle offerte dei fornitori.

I servizi di assistenza alle postazioni di lavoro saranno erogati secondo le modalità e gli standard di seguito specificati:

- Ogni richiesta verrà presa in carico ed esaminata da un operatore entro le 9 ore lavorative successive alla segnalazione da parte dell'utente;
- Ogni richiesta che non necessiti dell'attivazione della società di manutenzione verrà chiusa entro le 27 ore lavorative successive alla segnalazione da parte dell'utente. Qualora l'intervento, per la sua risoluzione, necessiti di un tempo superiore (ad esempio, per il ripristino della funzionalità di una apparecchiatura hardware), Liguria Digitale segnalerà tempestivamente il maggior intervallo di tempo necessario.

Sono esclusi dal computo della durata dei tempi di presa in carico e di chiusura intervento i tempi di attesa espressamente richiesti dagli utenti per esigenze proprie (ad esempio per indisponibilità dell'utente o della sua postazione di lavoro).

5.1.5. Supporto alla conduzione redazionale del Sito internet

La presente proposta prevede un servizio di supporto per la conduzione redazionale del sito www.ireliguria.it.

La conduzione viene eseguita in autonomia direttamente dall'agenzia IRE, pertanto la presente comprende esclusivamente un massimale di 1 giorno/uomo di supporto per minimi interventi di manutenzione del sito.

5.2. Elenco e descrizione dei beni da acquisire

Non è prevista l'acquisizione di beni e/o licenze.

6. Vincoli:

- L'avvio delle attività è vincolato alla ricezione della nomina a Liguria Digitale come Responsabile del trattamento dei dati secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Le attività di assistenza alle postazioni di lavoro e dispositivi mobili, previste nel paragrafo 5.1.4, saranno garantite nell'ambito delle specifiche indicate ed entro i massimali di giornate previste nel Quadro Economico allegato alla presente proposta.
- Sono esclusi dalla presente fornitura:
 - Attività di conduzione e assistenza relative ai posti di lavoro MacIntosh;
 - Attività attinenti al cablaggio della rete (alimentazione elettriche, prese dati, supporti, prese elettriche e prese dati);
 - Attività di installazione e/o supporto per il trasferimento dei singoli applicativi sui sistemi Liguria Digitale e la manutenzione e/o gestione degli stessi;
 - Assistenza alle linee telefoniche e agli apparati telefonici fissi.

7. Utenti:

Personale di IRE



8. Livelli di servizio:

Secondo quanto descritto nel paragrafo 5) “Descrizione proposta tecnico-economica” e sotto paragrafi.

9. Riferimenti per la fornitura:

- Responsabile fornitura per Liguria Digitale: Marco Maragliano (account), Marina Torrielli (responsabile esecuzione contratto)
- Responsabile tecnico per Liguria Digitale: Cesare Biagi, Andrea Frosini
- Referente dell’Ente: Ing. Walter Geloso

10. Aspetti amministrativi:

Il servizio sarà fatturato secondo le seguenti modalità:

- 50% alla data di accettazione
- 50% al termine delle attività

Per quanto non espresso si rimanda ai capitoli: modalità di fatturazione, tutela dei dati e della riservatezza, condizioni di garanzia, riservatezza della DGR 723 del 05/08/2020 e successive modificazioni.

In riferimento all’applicabilità delle norme relative al “Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati Personali 679/2016 (di seguito GDPR)” e del D.lgs. n.196/2003 così come novellato dal D.lgs. n.101/2018 si precisa quanto segue:

- Liguria Digitale, nel rispetto di quanto prescritto dal Disciplinare Quadro - non assume alcuna obbligazione nel trattamento dei dati che non sia analiticamente sostanziata dal Titolare;
- Qualora vi siano più Enti beneficiari delle attività svolte da Liguria Digitale e il servizio oggetto della richiesta sia unico e centralizzato, il Socio affidante (capofila) dovrà farsi carico di fornire a Liguria Digitale indicazioni relative alla protezione e sicurezza dei trattamenti, preventivamente concordate con gli altri soggetti coinvolti. Allo stesso modo nei casi in cui il Socio affidante o almeno un Socio beneficiario svolga il trattamento oggetto del servizio in regime di contitolarità provvederà a definire un accordo di Contitolarità, a norma dell’art. 26 del Regolamento, che legittimi l’affidamento da parte sua;
- Il Committente al fine di progettare il servizio affidato secondo la normativa privacy vigente deve comunicare a Liguria Digitale: Ruoli Privacy delle parti coinvolte (Socio affidante e/o altri Enti coinvolti) nel trattamento (Titolare, Contitolare, Titolare autonomo, Responsabile, Sub Responsabile), finalità, liceità e normativa di settore, tipologia di dati, categorie di



- interessati, eventuali destinatari, modalità di gestione dell'esercizio dei diritti dell'interessato, requisiti e specifiche relative alla sicurezza del trattamento;
- In ragione dell'oggetto della presente fornitura, ove Liguria Digitale sia chiamata ad eseguire attività di trattamento di dati personali per conto dell'Amministrazione beneficiaria, la stessa dovrà essere nominata dalla Amministrazione beneficiaria stessa "Responsabile del trattamento" o "Sub-Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, con apposito atto che, se pur non annesso materialmente alla presente fornitura, ne costituisce parte integrante ed essenziale;
 - Qualora dalle indicazioni ricevute emergesse l'esigenza di adeguamenti, tecnici e/o organizzativi, a quanto oggetto di fornitura, Liguria Digitale potrà procedere con lo svolgimento delle attività concordando gli interventi con IRE. Le eventuali attività saranno formalizzate tramite fornitura dedicata;
 - Liguria Digitale salvo diverse indicazioni del responsabile della fornitura di IRE ritenendo di salvaguardare l'erogazione, diretta o indiretta, di pubblici servizi continuerà nell'erogazione delle prestazioni oggetto di fornitura nelle more della formalizzazione di quanto riportato ai paragrafi precedenti.

11. Costi della Fornitura:

Il corrispettivo complessivo della fornitura è di **Euro 25.000,00 oltre IVA** che, nell'ipotesi venga mantenuta l'attuale aliquota IVA al 22%, equivale ad un importo di **Euro 30.500,00 IVA inclusa**.