

**AVVISO PUBBLICO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**  
**(ex Art. 15 del D.lgs. 50/2016)**

**PER L'APPALTO AVENTE AD OGGETTO**  
**Ausilio all'esercizio delle Reti e dei Sistemi ed**  
**assistenza applicativa SANET**

**Avv\_RIF. 2020-005**

[1. Premessa](#)

[2. Oggetto](#)

[3. Requisiti di partecipazione](#)

[4. Criterio di affidamento](#)

[5. Importo a base di gara](#)

[6. Modalità di partecipazione](#)

[7. Durata contrattuale](#)

[8. Fatturazione e Pagamento](#)

[9. Penali](#)

[10. Subappalto](#)

[11. Garanzie](#)

[12. Designazione quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali](#)

[13. Risoluzione del contratto](#)

[Allegato Progettuale](#)

[1. Inquadramento generale](#)

[2. Dettaglio dei servizi richiesti](#)

[2.1 Ausilio all'esercizio della rete Lepida](#)

[2.1.1 Gestione della piattaforma NOC](#)

[2.2 Manutenzione evolutiva della piattaforma NOC](#)

[2.3 Benchmarking ed evoluzione dell'applicativo di monitoraggio](#)

[2.4 Competenze richieste e requisiti operativi](#)

[3. Modalità di lavoro](#)

[3.1 Ausilio all'esercizio delle reti](#)

[3.1.1 Gestione della piattaforma NOC](#)

[3.2 Manutenzione evolutiva della piattaforma NOC](#)

[4. Livelli di servizio e penali](#)

[4.1 Definizioni](#)

[4.2 Reportistica per la verifica dei Livelli di Servizio](#)

[4.3 Ausilio all'esercizio delle reti](#)

[4.3.1 Classificazione dei guasti](#)

[4.3.2 Livelli di servizio](#)

[4.3.3 Penali](#)

[4.4 Manutenzione evolutiva della piattaforma NOC](#)

[4.4.2 Livelli di servizio](#)

[4.4.3 Penali](#)

[5. DUVRI](#)

[Allegato A Fac-Simile Istanza di manifestazione di interesse](#)

[INFORMATIVA per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016](#)

# 1. Premessa

LepidaScpA, società in house della Regione Emilia-Romagna e dei suoi enti pubblici soci, intende avviare un'indagine di mercato relativa all'affidamento delle attività specificate in oggetto, al fine di individuare nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità, i soggetti da invitare alla consultazione preventiva finalizzata all'affidamento ai sensi dell'articolo 15 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Il presente avviso non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Amministrazione che sarà libera di seguire anche altre procedure.

LepidaScpA si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Il presente avviso espone i **termini e le condizioni tecnico/economiche e contrattuali** al fine di consentire al partecipante di manifestare il proprio interesse nella piena consapevolezza delle obbligazioni che dovrà rendere.

**Le richieste di chiarimenti relative alle condizioni tecniche dell'appalto sono ammesse esclusivamente in questa fase, con le modalità indicate al successivo paragrafo 6 "Modalità di partecipazione".**

Si precisa che la **Richiesta di offerta**, relativa al presente avviso, che sarà inviata tramite PEC ai soli soggetti che hanno manifestato il loro interesse ad essere invitati alla procedura di affidamento, **conterrà esclusivamente indicazioni in merito alla documentazione amministrativa da presentare e la formulazione della quotazione economica dell'oggetto dell'appalto.**

**Non saranno pertanto ammesse ulteriori richieste di chiarimento relative alle condizioni tecniche dell'appalto.**

Si anticipa che la presentazione dell'offerta in risposta alla Richiesta di offerta, avrà scadenza tendenzialmente a 3 (tre) giorni dalla data di invio della stessa tramite PEC.

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente Avviso, si rinvia alla "Condizioni generali di contratto di LepidaScpA" che costituiscono parte integrante e sostanziale dell'appalto, pubblicate sul sito internet di LepidaScpA al seguente indirizzo <https://www.lepida.net/bandi-gara-contratti>

Si precisa che la presente procedura è applicabile a prescindere da qualunque modifica societaria in corso relativa a LepidaScpA.

Il responsabile unico del procedimento è Gianluca Mazzini [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it).

La persona di contatto per eventuali chiarimenti è Gianluca Mazzini  
gianluca.mazzini@lepida.it - Recapito telefonico 335 8160916.

## 2. Oggetto

L'oggetto della presente procedura è definito nell' "Allegato Progettuale".

## 3. Requisiti di partecipazione

Salvo diverse indicazioni eventualmente riportate espressamente nell'allegato progettuale, possono partecipare alla selezione i soggetti a cui possono essere affidati contratti pubblici secondo quanto previsto di cui all'art. 45 del d.lgs.n. 50/2016, in possesso dei seguenti requisiti:

- Requisiti di carattere generale: i partecipanti devono essere in possesso dei requisiti di ordine generale ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- Requisiti di idoneità professionale: i partecipanti devono essere iscritti alla C.C.I.A.A. o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, o presso i competenti ordini professionali. Al cittadino di altro Stato membro non residente in Italia, è richiesta la prova dell'iscrizione, secondo le modalità vigenti nello Stato di residenza, come indicato all'art. 83, c.3 del D.lgs.n. 50/2016.
- Requisiti di capacità economico-finanziaria. Il concorrente dovrà avere:
  - un fatturato medio annuo, realizzato negli ultimi tre esercizi, di importo non inferiore all'importo della presente procedura;
- Requisiti di carattere tecnico-professionale. Il concorrente dovrà:
  - Aver operato su appalti di dimensioni e caratteristiche analoghe o maggiori a quelle oggetto del presente avviso per almeno tre anni;
  - Avere risorse umane, con competenze adeguate riferite per l'appalto da svolgere e risorse tecniche e l'esperienza necessarie per l'erogazione dei servizi richiesti;
  - Avere possesso di tutti gli accreditamenti e le certificazioni previste dalle normative nazionali ed europee relative ai servizi richiesti;
  - Avere possesso delle certificazioni ISO 9001 e ISO 27001;

L'Aggiudicatario dovrà inoltre possedere una idonea polizza assicurativa a beneficio anche dei terzi, a copertura del rischio da responsabilità civile del Fornitore, in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al Contratto

**N.B.** il possesso dei requisiti sopra elencati dovrà essere dichiarato all'interno del DGUE all'atto della presentazione dell'offerta

Nel caso di partecipazione da parte dei soggetti di cui all'art. 45, c. 2 lett. d), e), f), g), i singoli concorrenti partecipanti devono possedere i requisiti sopra indicati nelle seguenti misure:

1. Nel caso di soggetti di cui alla suddetta lettera D (Raggruppamenti Temporanei):
  - a. Il mandatario nella misura non inferiore al 50%

- b. I mandanti nella misura proporzionata alla percentuale di partecipazione al raggruppamento;
2. Nel caso degli altri soggetti i suddetti requisiti devono essere posseduti complessivamente dai soggetti partecipanti rispettivamente il consorzio, le aggregazioni di imprese, soggetti che hanno stipulato il contratto di Gruppo Europeo di Interesse Economico (GEIE) e almeno uno di detti soggetto dovrà possedere individualmente almeno il 40% di ogni singolo requisito.

Si precisa che la mandataria in ogni caso deve possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria.

**Il possesso dei suddetti requisiti dovrà essere dichiarato nel Documento di gara unico europeo (DGUE)** che dovrà essere presentato nella documentazione amministrativa richiesta nella successiva procedura negoziata. La compilazione del DGUE è possibile direttamente al seguente link del sito del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

<http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/documento-di-gara-unico-europeo-dgue>

in fondo alla pagina si trova: File editabile -"schema di formulario DGUE adattato al Codice.doc" che è possibile scaricare e compilare.

Si comunica che come previsto dall'art. 85 del D.lgs. n. 50/2016, il DGUE dovrà essere fornito esclusivamente in forma elettronica.

## 4. Criterio di affidamento

L'aggiudicazione avverrà sulla base del criterio del minor prezzo in quanto trattasi di appalto rientrante tra le tipologie indicate all'art. 95 c. 4 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. ovvero servizi aventi ad oggetto caratteristiche standardizzate.

## 5. Importo a base di gara

La fornitura si riferisce alla quotazione per l'Ausilio all'esercizio delle Reti e dei Sistemi ed assistenza applicativa SANET per una acquisizione di servizi a corpo e a consumo per un **importo massimo e non vincolante di Euro 500.000,00 (cinquecentomila/00)+IVA**, se ed in quanto dovuta, per 3 anni.

L'importo è comprensivo di ogni altro o ulteriore altro onere. Non è riconosciuto all'Aggiudicatario nessun tipo di rimborso aggiuntivo, quali - a mero titolo esemplificativo e non esaustivo - quelli per spese di trasferta e relativi alle casse professionali.

Alla presente procedura non si applica quanto previsto all'art. 95, c. 10 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. relativamente all'obbligo per l'operatore economico di indicare i propri costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ad esclusione delle forniture senza posa in opera, dei servizi di natura intellettuale, in quanto l'appalto si riferisce ad attività di

servizi di natura intellettuale.

## 6. Modalità di partecipazione

Le manifestazioni di interesse a partecipare alla procedura in oggetto dovranno essere inviate a mezzo PEC all'indirizzo **segreteria@pec.lepida.it**, entro e non oltre le **ore 12:00 (dodici) del giorno 24 luglio 2020**, mediante presentazione dell'istanza secondo il fac-simile di cui all'Allegato A, con allegata copia fotostatica del documento di identità in corso di validità del sottoscrittore (Legale Rappresentante o Soggetto munito di idonei poteri allegando la relativa procura), qualora il dichiarante non sia in possesso della firma digitale.

Non si terrà conto e quindi saranno automaticamente escluse dalla procedura di selezione, le manifestazioni di interesse pervenute dopo la scadenza sopra indicata.

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti (quesiti) di natura giuridico-amministrativa o tecnica dovranno essere richiesti per iscritto **entro le ore 12:00 del giorno 17 luglio 2020**.

Le suddette richieste dovranno pervenire a LepidaScpA in formato editabile mediante e-mail all'indirizzo: [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it) ovvero a mezzo fax 051/9525156.

Le risposte saranno pubblicate tempestivamente sul sito internet aziendale all'indirizzo <https://www.lepida.net/bandi-gara-contratti>. A tale scopo si invita a consultare periodicamente il sito indicato.

A seguito della manifestazione di interesse presentata saranno ammessi alla successiva procedura negoziata tutti i soggetti che hanno presentato candidatura all'avviso, a cui sarà inviata tramite PEC, una richiesta di offerta legata al presente avviso con indicazioni esplicite ed oggettive dei criteri di costituzione della graduatoria.

## 7. Durata contrattuale

Il contratto che sarà sottoscritto a seguito della procedura negoziata avrà una durata di 36 mesi e decorrerà dalla data di consegna della PEC della comunicazione di accettazione dell'offerta da parte di LepidaScpA.

## 8. Fatturazione e Pagamento

Per quanto riguarda la fatturazione ed il pagamento si rinvia a quanto indicato nelle "Condizioni generali di contratto".

### **SISTEMA DI FATTURAZIONE ELETTRONICA - CODICE DESTINATARIO Q69T9DL**

La fatturazione avverrà su base trimestrale a seguito della verifica dei livelli di servizi

erogati.

Le fatture verranno liquidate, previa validazione da parte di LepidaScpA delle prestazioni fornite, a mezzo bonifico bancario a favore del conto corrente dedicato comunicato ai sensi della Legge. n. 136/2010 e s.m.i. e indicato in fattura, nel termine, di norma, di sessanta giorni data fattura, previa autorizzazione a fatturare che avverrà entro sette giorni dal completamento e verifica delle prestazioni oggetto del contratto.

In particolare per quanto riguarda gli appalti di lavori, ai sensi dell'art. 113 bis del D.Lgs.50/2016 e s.m.i. i pagamenti relativi agli acconti del corrispettivo di appalto sono effettuati nel termine di trenta giorni decorrenti dall'adozione di ogni stato di avanzamento dei lavori, salvo che sia espressamente concordato nel contratto un diverso termine, comunque non superiore a sessanta giorni e purché ciò sia oggettivamente giustificato dalla natura particolare del contratto o da talune sue caratteristiche. I certificati di pagamento relativi agli acconti del corrispettivo di appalto sono emessi contestualmente all'adozione di ogni stato di avanzamento dei lavori e comunque entro un termine non superiore a sette giorni dall'adozione degli stessi ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

Vista la particolare natura/caratteristica dell'appalto rientrante nelle tipologie/fattispecie rientranti nell'art. 15 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., i tempi di pagamento sono stabiliti in giorni sessanta.

Resta fermo quanto previsto all'articolo 4, comma 6, del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231.

Si precisa che LepidaScpA, in qualità di società in house providing della Regione Emilia-Romagna e dei suoi enti soci, a seguito dell'entrata in vigore del D.L. 50/2017, a far data dal 01/07/2017 potrà ricevere ed accettare solo fatture in applicazione del regime dello Split Payment. Rientrano nel campo di applicazione tutti i soggetti attivi ad eccezione di coloro che effettuano prestazioni di servizi assoggettate a ritenuta alla fonte, quali i professionisti. Il debitore dell'imposta diviene pertanto l'acquirente. Viene escluso il caso di emissione di fatture in Reverse Charge in relazione al quale il debitore dell'imposta resta il fornitore. Vengono esclusi gli addebiti Fuori Campo IVA, esenti IVA, non soggetti ad IVA.

A partire dal 1 gennaio 2019 ai sensi dell'art.1, commi 916 e 917 L.205/2017, al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti, LepidaScpA non potrà procedere al pagamento di fatture elettroniche che non riportino i codici CIG e/o CUP.

Rientrano nel campo di applicazione tutti i soggetti attivi inclusi i titolari di partita IVA in regime forfettario a cui si richiede l'invio della sola fattura elettronica.

## 9. Penali

Per quanto riguarda le penali si rinvia a quanto indicato nelle "Condizioni generali di contratto" e nell'"Allegato progettuale"

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente paragrafo non esonera l'Aggiudicatario dall'adempimento delle obbligazioni per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale stessa.

L'importo relativo alla penale sarà trattenuto, ove possibile, dal pagamento delle fatture. È inoltre fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.



Le penali potranno essere applicate fino alla concorrenza massima del 10% dell'importo complessivo del contratto. Al superamento di tale limite, LepidaScpA si riserva il diritto di risolvere il contratto come indicato nel paragrafo "Risoluzione del contratto".

## 10. Subappalto

Nella procedura negoziata non è ammesso il subappalto in ragione della natura e tipologia dell'attività (vedasi art. 7 delle Condizioni Generali di contratto di Lepida ScpA).

## 11. Garanzie

Relativamente alle garanzie richieste al fine di provvedere alla sottoscrizione del contratto di appalto, si rinvia a quanto previsto nel paragrafo "garanzia definitiva" delle "Condizioni generali di contratto di LepidaScpA".

## 12.Designazione quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali

Nell'eventualità che il Fornitore, in esecuzione del contratto, effettui trattamenti di dati personali di cui LepidaScpA sia Titolare o Responsabile, il Fornitore è designato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento U.E. n. 679/2016.

Gli oneri e le responsabilità conseguenti a tale designazione sono disciplinati in uno specifico accordo parte integrante del contratto.

Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui al suddetto accordo, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

L'aggiudicatario si impegna ad adottare tutte le necessarie misure al fine di assicurare che i propri dipendenti, collaboratori, o, comunque tutti i soggetti chiamati ad operare in relazione alle attività contrattuali mantengano la assoluta riservatezza sulle informazioni, i dati, il know how di LepidaScpA acquisiti durante l'esecuzione dei servizi.

L'aggiudicatario utilizzerà le informazioni riservate unicamente ai fini delle attività contrattuali e non potrà impiegarle in tutto o in parte, in nessun altro modo o per altre finalità.

L'aggiudicatario garantisce misure tecniche e tecnologiche adeguate per garantire la

sicurezza e l'integrità dei dati e ad assicurare che non venga in alcun modo compromesso il carattere della loro riservatezza ai sensi dell'art. 32 del Regolamento (UE) n. 2016/679 - GDPR.

## **13. Risoluzione del contratto**

LepidaScpA potrà avvalersi della facoltà di risoluzione di diritto del contratto e degli eventuali ordini generati dal medesimo secondo quanto specificato nelle "Condizioni generali di contratto" di LepidaScpA.

## **14. Trattamento dei dati personali**

Tutti i dati di cui LepidaScpA venga in possesso in occasione dell'espletamento della presente procedura, verranno trattati nel rispetto del Regolamento U.E. n. 679/2016, secondo le finalità e nei limiti indicati nel paragrafo 14.1 "Trattamento dati personali" delle "Condizioni generali di contratto di LepidaScpA".

Il presente avviso, è pubblicato sul sito istituzionale di LepidaScpA all'indirizzo <https://www.lepida.net/bandi-gara-contratti>

# Allegato Progettuale

## 1. Inquadramento generale

Il presente avviso è volto all'acquisizione di manifestazioni di interesse propedeutiche al successivo espletamento della procedura negoziata avente ad oggetto in via prevalente la seguente attività: Servizi

LepidaScpA è l'operatore di comunicazioni che esercisce la rete delle pubbliche amministrazioni della regione Emilia-Romagna.

La "Rete Lepida" utilizza come backbone, varie sedi denominate POP, Point Of Presence degli apparati di Rete, in cui sono alloggiati le terminazioni della dorsale di backbone in fibra ottica, gli apparati attivi di rete e gli apparati ottici di instradamento e multiplazione in tecnologia WDM.

A partire da Marzo 2011 LepidaScpA, già operatore di rete privata, ha ottenuto la autorizzazione di operatore di rete pubblica. Nel pieno rispetto dei principi generali di concorrenza ed in linea con la propria natura in house providing, nella propria Carta dei Servizi, LepidaScpA si vincola come operatore pubblico a fornire la propria attività esclusivamente nei confronti di: Pubbliche Amministrazioni socie; soggetti con i quali le Pubbliche Amministrazioni socie abbiano convenzioni, accordi, progetti; operatori di telecomunicazioni interessati a fornire servizio in zone in digital divide rispetto agli obiettivi europei qualora non vi siano altri operatori con offerte tecniche/commerciali aventi caratteristiche analoghe a quelle di aree non a fallimento di mercato; imprese che operano in zone in digital divide rispetto agli obiettivi europei qualora non ci siano operatori con offerte tecniche/economiche aventi caratteristiche analoghe a quelle di aree non a fallimento di mercato e l'assenza di banda ultralarga comporti assenza di competitività opportunamente dichiarata da un Ente socio. Nella Carta dei Servizi di LepidaScpA è chiarito che in nessun altro caso LepidaScpA fornisce direttamente connettività o servizi a cittadini presso le proprie abitazioni e ad imprese presso le proprie sedi.

Coerentemente con le indicazioni fornite dal legislatore comunitario, l'art. 15 del D.Lgs. n. 50/2016 (c.d. "Codice degli Appalti"), relativo alle "Esclusioni nel settore delle comunicazioni elettroniche", dispone che <<Le disposizioni del presente codice non si applicano agli appalti pubblici e ai concorsi di progettazione nei settori ordinari e alle concessioni principalmente finalizzati a permettere alle amministrazioni aggiudicatrici la messa a disposizione o la gestione di reti pubbliche di telecomunicazioni o la prestazione al pubblico di uno o piu' servizi di comunicazioni elettroniche. Ai fini del presente articolo, si applicano le definizioni di «rete pubblica di comunicazioni» e «servizio di comunicazione elettronica» contenute nell'articolo 1 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni.>>.

Si osserva che tra le Amministrazioni Aggiudicatrici si annovera anche LepidaScpA, stante l'accertata natura di organismo di diritto pubblico della medesima. Dalla lettura dell'art. 15 ne deriva quindi che gli "appalti pubblici" di LepidaScpA "principalmente finalizzati" allo

svolgimento delle suddette attività sono esclusi dall'ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici. Resta comunque l'obbligo in capo a LepidaScpA, di rispettare quanto previsto dall'art. 4 del D.Lgs. n. 50/2016 nel quale è previsto che <<L'affidamento dei contratti pubblici aventi ad oggetto lavori, servizi e forniture, esclusi, in tutto o in parte, dall'ambito di applicazione oggettiva del presente codice, avviene nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica.>>

L'oggetto della presente procedura rientra nell'ambito di applicazione del suddetto Art. 15 del D.lgs. n.50/2016.

Si sottolinea che il presente Avviso è finalizzato all'acquisizione di manifestazioni di interesse propedeutiche al successivo espletamento della procedura negoziata avente ad oggetto la fornitura di Ausilio all'esercizio delle Reti e dei Sistemi ed assistenza applicativa SANET.

## 2. Dettaglio dei servizi richiesti

Con la presente Richiesta di Offerta LepidaScpA intende approvvigionarsi di servizi di:

1. ausilio all'esercizio delle reti;
  - a. attività operative sulla piattaforma NOC;
2. manutenzione evolutiva della piattaforma NOC;
3. benchmarking ed evoluzione dell'applicativo di monitoraggio.

### 2.1 Ausilio all'esercizio della rete Lepida

L'ausilio all'esercizio delle reti di LepidaScpA consiste nella verifica del funzionamento e delle prestazioni delle reti e di analisi, individuazione e risoluzione di eventuali problematiche sulle reti H24x7x365 secondo procedure stabilite da LepidaScpA.

L'ausilio tecnico garantirà una costante verifica del corretto funzionamento delle reti, l'implementazione di azioni sugli apparati delle reti e la corretta diagnosi dei malfunzionamenti e la relativa risoluzione svolgendo, quando necessario, attività di *escalation* verso differenti strutture di LepidaScpA o di suoi fornitori.

Tutti i servizi di ausilio all'esercizio forniti devono prevedere tassativamente l'utilizzo della piattaforma NOC di LepidaScpA basata, a livello di monitoraggio, sull'applicativo open source SANET (<https://sourceforge.net/projects/sanet/>) personalizzato nel corso del tempo in funzione delle specifiche esigenze di LepidaScpA.

Si sottolinea che rientrano nei servizi oggetto della presente procedura tutte le reti di LepidaScpA ovvero:

1. rete Lepida in fibra ottica: è costituita attualmente da un core con 44 nodi POP (Point of Presence) di aggregazione in tecnologia WDM (Wavelength Division Multiplexing), di cui 9 sono anche di instradamento IP (interconnessi a due punti di interscambio con le reti degli operatori, SPC e con Internet), da una rete di accesso e da diversi punti di interconnessione con le altre reti di LepidaScpA. Gli apparati del core sono principalmente Juniper (MX960). Attualmente sono

dispiegati ed attivi 9 nodi: sono presenti anche due router di bordo MX204. Gli apparati di aggregazione sono principalmente Juniper (es. EX4550, EX4200) oppure Arista e sono attualmente dispiegati in circa 250 nodi. Gli apparati della rete di accesso sono principalmente costituiti da Cisco e Juniper (es. ME3400, EX2200, EX2300) e ne sono attualmente dispiegati circa 2000. Gli apparati DWDM sono principalmente ECI (APOLLO 9914 e 9624) ed ADVA (FSP 3000 R7) indicativamente dispiegati con una media di 1,5 apparati per ciascun nodo POP. Tale elenco è meramente a titolo esemplificativo;

2. rete Lepida wireless (ADD, Dorsale Sud Radio, CellMON): è costituita dagli apparati di distribuzione della connettività, prevalentemente in area montana, ed impiega frequenze in banda radio licenziata. La sua consistenza è di oltre 200 ponti radio in funzione sia di aggregazione che di accesso all'utenza finale in tecnologia SIAE, Alfo+ o Alfo+2;
3. rete radiomobile ERretre: la rete regionale per le emergenze ed i servizi di soccorso, "ERretre" è una rete radiomobile in tecnologia Tetra, reingegnerizzata nel biennio 2015-2016 con apparati DAMM, completamente integrata nella rete Lepida in fibra ottica e nella rete Lepida Wireless. La rete consta di circa 100 stazioni radio base (SRB) uniformemente distribuite ed offre servizio ad oltre 7.500 utenti di Protezione Civile, di Polizie Locali e di servizi sanitari non di emergenza;
4. reti WiFi in gestione a LepidaScpA: LepidaScpA esercisce la rete wifi "EmiliaRomagnawifi wifiprivacy.it". La rete ha una struttura federata ed è costituita sia da apparati mantenuti dagli enti e convergenti sulle risorse di rete Lepida (oltre 5.500), sia apparati gestiti e mantenuti dal LepidaScpA (oltre 3.000).

Il numero di eventi da gestire, ovvero attività che comportano l'apertura, l'aggiornamento o la chiusura di un ticket, si stima che potranno attestarsi a circa 120 al giorno. Tuttavia il servizio dovrà essere garantito anche per eventuali sviluppi futuri delle reti di LepidaScpA, pertanto il numero dei contatti da gestire potrà aumentare durante il periodo di fornitura.

Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra LepidaScpA e l'Aggiudicatario. LepidaScpA metterà a disposizione dell'Aggiudicatario gli applicativi, accessibili da remoto, necessari per lo svolgimento delle attività, ovvero i sistemi di monitoraggio e gestione delle reti e il sistema di trouble ticketing.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, si elencano le operazioni che dovranno essere garantite:

- verifica costante del funzionamento delle reti attraverso l'utilizzo di SANET;
- rilevazione di eventuali allarmi, analisi degli stessi, conduzione di attività di troubleshooting, per determinare la natura e l'impatto del problema e attivando le azioni necessarie secondo le procedure stabilite da LepidaScpA;
- ricezione di segnalazioni da LepidaScpA o dai suoi fornitori coinvolti nella gestione delle reti, analisi delle stesse e attivazione delle azioni previste secondo le procedure stabilite da LepidaScpA;
- verifica dell'operato dei fornitori di LepidaScpA, attuatori di gestione delle reti,

- sulla base del monitoraggio delle reti e in relazione alle procedure e ai compiti stabiliti da LepidaScpA;
- supporto alla supervisione degli interventi sul campo, sia di natura preventiva che correttiva, e dei relativi impatti sul funzionamento delle reti;
- supporto all'assistenza tecnica agli Enti utilizzatori in termini di analisi delle segnalazioni, verifiche e aggiornamento;
- svolgimento di attività tecniche specifiche sulle reti, come ad esempio modifiche e aggiunta di configurazioni secondo procedure stabilite da LepidaScpA;
- inserimento e successivo aggiornamento di tutte le richieste e segnalazioni nel sistema di trouble ticketing (Erizone), messo a disposizione da LepidaScpA, secondo modalità operative che saranno comunicate all'Aggiudicatario da LepidaScpA;
- inoltrare delle richieste e delle segnalazioni non di competenza dell'Aggiudicatario a LepidaScpA o altro soggetto da essa autorizzato, secondo modalità operative che saranno comunicate all'Aggiudicatario da LepidaScpA;
- consentire a LepidaScpA il controllo della qualità del servizio offerto attraverso opportuna reportistica, incontri programmati o conferenze audio e/o video.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura secondo quanto definito al § 3.1, mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso che potranno essere utilizzate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per: verificare costantemente lo stato di funzionamento degli apparati delle reti di telecomunicazioni; utilizzare i sistemi di supervisione e di gestione delle reti; rilevare eventuali allarmi, analisi degli stessi e condurre attività di troubleshooting per identificare la natura dei malfunzionamenti o dei guasti e i relativi impatti; compiere eventuali azioni e interventi di configurazione sugli apparati da remoto; creare gruppi dinamici di emergenza della rete TETRA ERretre basata su tecnologia DAMM.

### 2.1.1 Gestione della piattaforma NOC

La piattaforma NOC di LepidaScpA è costituita da una serie di applicazioni software installate su sistemi Linux che forniscono le seguenti principali funzionalità:

- monitoraggio del funzionamento e delle prestazioni di apparati e sistemi tramite allarmi, grafici, mappe e report (SANET);
- creazione di web dashboard;
- gestione degli accessi (LDAP e RADIUS);
- gestione delle configurazioni;
- gestione dei log;
- accesso remoto (VPN);
- gestione DHCP.

Per il monitoraggio è utilizzato l'applicativo open source SANET (<https://sourceforge.net/projects/sanet/>). A titolo esemplificativo i dati raccolti e processati dall'applicativo, anche in termini di generazione allarmi, riguardano:

- raggiungibilità degli apparati;

- stato di funzionamento dei componenti;
- stato delle interfacce ;
- traffico;
- stato dei processi e servizi;
- stato di protocolli (es. ARP, BGP, DHCP);
- temperatura;
- alimentazione elettrica;
- numero di client wifi collegati a un access point;
- potenza trasmessa e ricevuta nei ponti radio;
- qualunque condizione rilevabile tramite il protocollo SNMP.

L'applicativo SANET nel corso del tempo è stato personalizzato ed integrato con ulteriori software in funzione delle specifiche esigenze di LepidaScpA. Tra le funzionalità implementate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano:

- controlli di monitoraggio personalizzati;
- report personalizzati;
- anagrafica dei referenti dei soggetti utilizzatori delle reti;
- API per l'estrazione di specifiche informazioni (es. topologia di rete, banda disponibile e utilizzata in catene di collegamenti di rete, elenco degli apparati e dei relativi referenti interessati dal down di un apparato a monte);
- integrazione con un sistema di gestione delle notifiche degli allarmi tramite mail;
- integrazione con un sistema per la creazione di web dashboard;
- integrazione con un sistema di gestione delle configurazioni;
- integrazione con i sistemi di trouble ticketing di LepidaScpA e di un fornitore incaricato dell'attuazione della gestione delle reti.

L'Aggiudicatario dovrà svolgere tutte le attività necessarie per la gestione dei sistemi e delle applicazioni costituenti la piattaforma NOC, fra cui, a scopo esemplificativo e non esaustivo:

- configurazioni;
- hardening;
- modifiche correttive e migliorative delle configurazioni, del software e dell'architettura;
- backup;
- aggiornamenti software;
- vulnerability assessment;
- individuazione e risoluzione dei malfunzionamenti e delle anomalie.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre effettuare le attività di inserimento o modifica di nodi e controlli di monitoraggio in SANET e eventuali attività affini (es. creazione di script, aggiornamento di dashboard). Al termine di ogni attività l'Aggiudicatario dovrà produrre un report sintetico descrittivo delle azioni svolte.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i suddetti servizi secondo le modalità definite al § 3.1.1.

## 2.2 Manutenzione evolutiva della piattaforma NOC

L'Aggiudicatario dovrà svolgere le attività di analisi, progettazione, realizzazione, messa in esercizio e documentazione delle modifiche evolutive ai sistemi e alle applicazioni costituenti la piattaforma NOC che verranno richieste da LepidaScpA. A titolo indicativo e non esaustivo tali attività potranno comprendere:

- implementazioni di nuove funzionalità;
- modifiche a funzionalità esistenti;
- sviluppo di API;
- integrazioni con software di terze parti.

L'Aggiudicatario dovrà svolgere tali attività nelle modalità definite al § 3.2.

In particolare, saranno oggetto del primo anno gli sviluppi relativi alle seguenti funzionalità:

- calcolo percentile della saturazione della capacità di link;
- sviluppo automatico dell'albero di connessione e calcolo della capacità residua;
- integrazione con il sistema di monitoraggio ECI.

## 2.3 Benchmarking ed evoluzione dell'applicativo di monitoraggio

Il sistema di monitoraggio SANET sarà oggetto nel primo semestre del 2021 di un benchmarking, effettuato da LepidaScpA in modo autonomo, rispetto alle soluzioni di mercato degli applicativi open source per il monitoraggio delle reti. Lo scopo del benchmarking sarà quello di evidenziare le funzionalità dei sistemi presenti nel mercato, misurare metriche di confronto tra SANET e le altre soluzioni open, individuare un percorso di sviluppo del sistema di monitoraggio complessivo della rete Lepida.

Alla luce delle evidenze del benchmarking, LepidaScpA predisporrà il sistema di monitoraggio ad un'evoluzione funzionale destinata a raggiungere la disponibilità di uno strumento in grado di supportare lo sviluppo della rete Lepida per le principali finalità attualmente individuate: completa funzionalità del core a 100Gbps, interconnessione fault tolerant e rivolta alla Business Continuity dei DC di LepidaScpA, aggregazione del traffico di tutte le scuole della regione.

Lo strumento di monitoraggio potrà essere una nuova versione del software SANET opportunamente allineata agli esiti dell'aggiornamento o un differente software, che resterà comunque di supporto all'attività dell'aggiudicatario fino all'esito della durata della presente gara, sostituendo SANET in questo arco temporale.

## 2.4 Competenze richieste e requisiti operativi

I concorrenti devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- essere indipendenti ed estranei alle attività erogate verso LepidaScpA da qualsiasi gestore che si occupa della attuazione della gestione della rete Lepida;
- avere esperienza di utilizzo, configurazione, sviluppo e personalizzazione



dell'applicativo SANET di almeno 5 anni;

- avere esperienza di esercizio pluriennale di reti geografiche e di campus complesse, ed in particolare negli ultimi 5 anni basate su tecnologie DWDM (vendor independent), CISCO, HP, JUNIPER, SIAE, DAMM;
- avere esperienza di esercizio pluriennale di sistemi, ed in particolare negli ultimi 3 di sistemi Unix e Linux;
- avere esperienza pluriennale nell'utilizzo del sistema di ticketing OTRS / Erizone;
- sede operativa e logistica in regione Emilia Romagna adeguata per l'erogazione dei servizi richiesti e per il rispetto degli SLA oggetto della presente richiesta di offerta;
- essere in possesso di certificazione ISO 27001;
- essere in possesso di certificazione ISO 9001.

I concorrenti devono necessariamente possedere i seguenti requisiti:

- numero adeguato di personale con le competenze e le esperienze professionali necessarie, di strumenti e di mezzi adeguati, per garantire le prestazioni richieste ed il rispetto degli SLA;
- comprovata conoscenza e competenza di reti di telecomunicazioni fisse (wired e wireless) e mobili (in particolare quelle a standard TETRA);
- Comprovata esperienza di networking su reti Service Provider;
- comprovata esperienza di monitoraggio, gestione, analisi e risoluzione di problemi sistemistici che coinvolgono diversi sistemi e applicativi interoperabili;
- comprovata esperienza di gestione di apparati di switching, routing e WiFi e protocolli IPv4 e IPv6, di switching e routing;
- esperienza su protocolli dinamici BGP/OSPF.
- esperienza su MPLS, MP-BGP, VPLS.
- conoscenza di Multicast e relativi protocolli di segnalazione IGMP, PIM.
- ottima conoscenza della parte radio a microonde e WiFi.
- esperienza su servizi erogati in IPV6.
- esperienza in troubleshooting di secondo e terzo livello e gestione del rapporto con il cliente e verso fornitori terzi.
- comprovata esperienza di funzioni NOC (Network Operating Center) e SOC (Security Operating Center).

### 3. Modalità di lavoro

L'aggiudicatario dovrà garantire tutti i servizi minimi richiesti nel paragrafo "Dettaglio dei servizi richiesti" secondo le modalità riportate di seguito.

#### 3.1 Ausilio all'esercizio delle reti

Per i servizi richiesti per l'ausilio all'esercizio delle reti l'aggiudicatario deve garantire i servizi richiesti nel presente documento di ausilio a LepidaScpA indipendentemente dalle giornate-uomo necessarie a ottenere il risultato.

Rispettando i requisiti di erogazione richiesti, l'aggiudicatario potrà organizzare il proprio lavoro relativo all'oggetto di questa procedura di affidamento nel modo che ritiene più

idoneo per dare la migliore copertura dei servizi richiesti, fermo restando che darà assoluta trasparenza a LepidaScpA delle procedure messe in atto, dell'organizzazione e della logistica relativa. Il tutto nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

Gli apparati e le infrastrutture costituenti le reti ed i sistemi oggetto dei servizi richiesti sono di proprietà di LepidaScpA o di Regione Emilia-Romagna, e sono tipicamente ospitati in locali di proprietà dei medesimi o di soggetti terzi (principalmente Enti pubblici). L'aggiudicatario sarà responsabile di eventuali danni, di qualunque specie, che dovesse procurare ai beni di proprietà di LepidaScpA, di Regione Emilia-Romagna, degli Enti Soci di LepidaScpA o di terzi, derivanti dall'espletamento dei servizi oggetto di fornitura. LepidaScpA è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni e altri eventi che dovessero accadere al personale dipendente o incaricato dall'aggiudicatario durante l'esecuzione dei servizi. L'aggiudicatario dovrà possedere a copertura degli eventuali danni verso terzi idonee polizze assicurative.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso, ruotando, di norma, il personale individuato per il servizio con una frequenza non inferiore alla settimana.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre prevedere una figura di Service Manager senza ulteriori oneri per il coordinamento e controllo delle attività del personale impegnato. Tutte le attività devono prevedere un costante confronto ed interazione tra LepidaScpA e l'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di LepidaScpA un punto di contatto raggiungibile con le più ampie modalità telematiche per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365) per ricevere le segnalazioni e le richieste da LepidaScpA, direttamente o tramite terzi autorizzati. L'Aggiudicatario dovrà rispettare rigorosamente le procedure che saranno stabilite da LepidaScpA tenendo presente che: l'ausilio tecnico all'esercizio delle reti di LepidaScpA dovrà essere raggiungibile con le più ampie modalità telematiche ed i servizi richiesti dovranno essere erogati per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24x7x365), dai locali di LepidaScpA nelle giornate ed orari lavorativi, secondo procedure stabilite da LepidaScpA. Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra LepidaScpA e l'Aggiudicatario.

Lepida si riserva di richiedere all'aggiudicatario la disponibilità di una risorsa professionale aggiuntiva per periodi non inferiori a 4 mesi per erogazione di servizi presso la sede di Lepida.

All'avvio del servizio di ausilio all'esercizio, LepidaScpA provvederà a fornire all'aggiudicatario una descrizione esaustiva delle reti oggetto dei servizi richiesti nonché tutte le informazioni e i riferimenti necessari per lo svolgimento delle attività. Inoltre, LepidaScpA garantirà all'avvio del servizio di ausilio, una formazione iniziale, da svolgersi presso i locali di LepidaScpA, destinata agli addetti dell'Aggiudicatario e relativa alle reti e alle procedure da adottare.

Il personale di LepidaScpA può effettuare sessioni periodiche, con cadenza anche settimanale, di verifiche e confronto sull'andamento dei servizi e sulle relative modalità di

erogazione presso la sede di LepidaScpA, oppure presso i locali dell'Aggiudicatario ove sono allocati gli strumenti tecnici di controllo e monitoraggio.

LepidaScpA si riserva comunque il diritto di controllare lo svolgimento del servizio nei tempi e nei modi che riterrà più idonei. Qualora nel periodo di durata del contratto si verifici l'esigenza di inserire nuovo personale, in aggiunta o in sostituzione del personale inizialmente presente, l'Aggiudicatario dovrà occuparsi della sua formazione e del suo graduale inserimento, senza impegno di personale o onere alcuno per LepidaScpA, fermo restando le caratteristiche professionali del personale individuato per svolgere le funzioni di ausilio all'esercizio ed elencate nel paragrafo "Competenze richieste".

L'aggiudicatario garantirà per tutte le attività svolte dai propri locali, postazioni e connettività Internet a proprio carico. L'accesso ai sistemi messi a disposizione da LepidaScpA dovrà avvenire attraverso gli applicativi client e una connessione di opportuna capacità, protetta e affidabile (es. VPN IPSEC). L'accesso al sistema di trouble ticketing di LepidaScpA, dovrà avvenire tramite web o attraverso l'implementazione di interfacciamento in modalità "web services" a carico dell'aggiudicatario.

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà svolgere le attività richieste rispettando rigorosamente le procedure stabilite e attraverso continuo confronto ed interazione con LepidaScpA.

Per le problematiche più complesse LepidaScpA potrà, in qualsiasi momento, verificare lo svolgimento delle attività da parte dell'Aggiudicatario, richiedere chiarimenti ed approfondire le modalità di gestione dei servizi anche al fine di migliorare i processi e le procedure.

LepidaScpA metterà a disposizione dell'Aggiudicatario i sistemi e gli applicativi, accessibili da remoto, necessari per lo svolgimento delle attività, ovvero i sistemi di monitoraggio e gestione delle reti oltre ai sistemi di trouble ticketing. Tutte le attività dovranno essere tracciate e aggiornate tempestivamente nei sistemi di trouble ticketing decisi da LepidaScpA.

### **3.1.1 Gestione della piattaforma NOC**

I servizi richiesti sono acquisiti con modalità "a corpo".

Le attività di individuazione e risoluzione dei malfunzionamenti che dovessero presentarsi sui sistemi e le applicazioni costituenti la piattaforma NOC dovranno essere erogate in modalità H24x7x365 secondo procedure stabilite da LepidaScpA.

Le altre attività relative alla gestione dei sistemi e delle applicazioni costituenti la piattaforma NOC dovranno essere svolte a seguito di richiesta da parte di LepidaScpA in giornate lavorative (dal Lunedì al Venerdì tra le 8 e le 18).

Le attività di inserimento o modifica di nodi e controlli di monitoraggio in SANET e eventuali attività affini (es. aggiornamento dashboard) prevedono indicativamente un impegno di 8 ore a settimana distribuito (4 ore al giorno) in due giornate lavorative (dal Lunedì al Venerdì tra le 8 e le 18) non consecutive per 50 un massimo di settimane all'anno.

Tutti i servizi dovranno essere erogati da remoto, tranne casi particolari che rendano

necessaria la presenza del personale dell'Aggiudicatario presso una sede di LepidaScpA a Bologna. Le modalità di erogazione dei servizi saranno stabilite da LepidaScpA a seconda delle esigenze specifiche.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere una figura di Service Manager senza ulteriori oneri in carico a LepidaScpA che dovrà partecipare a incontri, anche per via telematica, con il referente di LepidaScpA, con periodicità tipicamente mensile, per il monitoraggio delle attività. Tutte le attività devono prevedere un costante confronto ed interazione tra LepidaScpA e l'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi mettendo a disposizione personale dotato di professionalità e competenze adeguate allo svolgimento delle attività richieste. In caso di avvicendamenti di personale dell'Aggiudicatario, le attività di formazione e inserimento saranno interamente a carico dell'Aggiudicatario.

### 3.2 Manutenzione evolutiva della piattaforma NOC

I servizi richiesti sono acquisiti con modalità "a consumo".

Tutte le richieste di manutenzione evolutiva ai sistemi e alle applicazioni costituenti la piattaforma NOC dovranno prevedere il seguente processo di approvazione:

- LepidaScpA invia la richiesta e i relativi requisiti all'Aggiudicatario;
- l'Aggiudicatario produce un piano dettagliato delle attività comprensivo dei tempi di lavoro previsti;
- LepidaScpA approva il piano di lavoro.

Eventuali modifiche alle attività e alla relativa tempistica che dovessero essere rilevate dall'Aggiudicatario in fase di lavorazione dovranno essere approvate da LepidaScpA. Viceversa LepidaScpA non si assumerà alcun onere per eventuali costi sostenuti dall'Aggiudicatario aggiuntivi rispetto a quanto previsto dal piano di lavoro approvato.

Le manutenzioni evolutive si considereranno concluse solo a seguito di verifica con esito positivo eseguita da LepidaScpA e della consegna da parte dell'Aggiudicatario di un documento tecnico descrittivo di quanto implementato. Eventuali anomalie o difformità rispetto a quanto previsto dai requisiti richiesti, rilevati da LepidaScpA durante la verifica o successivamente alla stessa per tutta la durata del contratto dovranno essere corrette tempestivamente dall'Aggiudicatario senza alcun onere aggiuntivo a carico di LepidaScpA.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere una figura di Service Manager senza ulteriori oneri in carico a LepidaScpA che dovrà partecipare a incontri, anche per via telematica, con il referente di LepidaScpA, con periodicità tipicamente mensile, per il monitoraggio delle attività. Tutte le attività devono prevedere un costante confronto ed interazione tra LepidaScpA e l'Aggiudicatario.

## 4. Livelli di servizio e penali

In merito alla tempistica per i servizi oggetto della presente procedura si applicano le penali descritte in seguito.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente paragrafo non esonera

l'Aggiudicatario dall'adempimento delle obbligazioni per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale stessa.

L'importo relativo alla penale sarà trattenuto sul pagamento della fattura. È inoltre fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.

Le penali potranno essere applicate fino alla concorrenza massima del 10% dell'importo complessivo del contratto. Al superamento di tale limite, LepidaScpA si riserva il diritto di risolvere il contratto come meglio specificato nei successivi paragrafi.

## 4.1 Definizioni

**Periodo di osservazione:** per i servizi richiesti, la misurazione del livello di erogazione è effettuata durante un intervallo temporale di tre mesi solari, tutti i giorni dell'anno H24x365;

**Disponibilità del monitoraggio:** è definita come la percentuale di tempo durante il quale il monitoraggio proattivo è operativo e svolge tutte le funzioni previste, rispetto alla finestra temporale di erogazione e al periodo di osservazione;

**Tempo attesa telefono:** tempo massimo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte del personale dell'ausilio tecnico;

**Tempo risposta e-mail:** tempo massimo intercorrente tra la ricezione di una e-mail da parte dell'ausilio tecnico e la sua risposta per conferma di ricezione della richiesta o segnalazione;

**Tempo presa in carico:** tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione (via e-mail o telefono) o comparsa dell'allarme o malfunzionamento e l'apertura del ticket sul sistema di trouble ticketing;

**Tempo di diagnosi:** tempo massimo per la determinazione della natura del guasto o la causa del malfunzionamento tra la ricezione della segnalazione o comparsa dell'allarme o malfunzionamento e l'aggiornamento del ticket con la diagnosi;

**Tempo di risoluzione:** tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione o comparsa dell'allarme o malfunzionamento e il completamento della richiesta o la risoluzione del problema. Il tempo di risoluzione è da considerarsi "al netto" del tempo imputabile ad azioni attuate dall'utente finale, da LepidaScpA o da altri soggetti autorizzati; in tali casi il ticket dovrà essere "sospeso" e la sospensione dovrà essere registrata nel sistema di trouble ticketing. Per risoluzione si intende la chiusura del ticket (comprensiva della nota di risoluzione) contestuale alla eliminazione del problema verificata tramite riscontro con il soggetto che ha fatto la segnalazione;

**Tempo di inoltro:** tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione o comparsa dell'allarme o malfunzionamento e l'inoltro per escalation a LepidaScpA o altro soggetto da essa autorizzato secondo le procedure stabilite;

**Tempo di consegna del piano di lavoro:** tempo massimo, in giorni lavorativi, intercorrente tra una richiesta di aggiornamento o evoluzione di funzionalità della piattaforma SANET e la consegna del relativo piano di lavoro;

**Tempo di esecuzione richiesta di servizio:** tempo massimo, in giorni lavorativi, intercorrente tra l'approvazione del piano di lavoro e il completamento delle attività previste nello stesso

## 4.2 Reportistica per la verifica dei Livelli di Servizio

L'Aggiudicatario dovrà fornire, con cadenza di fatturazione, una reportistica in cui dovrà essere data evidenza dei seguenti valori:

- sommatoria dei tempi, in ore o minuti, eccedenti il tempo previsto nella presente Richiesta di Offerta per i punti al paragrafo 4.3.2;
- sommatoria dei tempi, in ore o minuti, eccedenti il tempo previsto nella presente Richiesta di Offerta per i punti al paragrafo 4.4.1;

Nella reportistica, l'Aggiudicatario, oltre ad indicare i valori sopra elencati ed effettivamente misurati, dovrà indicare per ciascuno di essi il calcolo analitico delle penali eventualmente dovute. LepidaScpA si riserva comunque la facoltà di verificare la correttezza del calcolo analitico delle penali indicato nella suddetta reportistica, sia mediante strumenti propri sia richiedendo all'Aggiudicatario puntuale verifica sui propri strumenti e dati alla base del calcolo delle penali.

## 4.3 Ausilio all'esercizio delle reti

### 4.3.1 Classificazione dei guasti

**Tipologia A:** guasto o malfunzionamento su reti o sistemi con impossibilità di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.

**Tipologia B:** guasto o malfunzionamento su reti o sistemi con possibilità parziale di usufruire del servizio perché le prestazioni risultano ridotte.

**Tipologia C:** anomalie su reti o sistemi, senza condizionare l'utilizzo, oppure parametri di qualità del servizio non risultano essere coerenti con quanto stabilito.

### 4.3.2 Livelli di servizio

I servizi dovranno essere erogati rispetto ai seguenti livelli di servizio (SLA):

- Disponibilità del monitoraggio: 99.97% pari a 26 minuti di indisponibilità su tre mesi
- Tempo attesa telefono: 2 minuti;
- Tempo risposta e-mail: 15 minuti;
- Tempo presa in carico: 15 minuti;
- Tempo di diagnosi:
  - Guasto Tipologia A: 15 minuti;
  - Guasto Tipologia B: 30 minuti;
  - Guasto Tipologia C: 60 minuti nelle giornate lavorative
- Tempo di risoluzione:
  - Guasto Tipologia A: 120 minuti;
  - Guasto Tipologia B: 240 minuti;
  - Guasto Tipologia C: 480 minuti nelle giornate lavorative;
- Tempo di inoltro: 45 minuti.

### 4.3.3 Penali

Qualora non ottemperi ai livelli di servizio sopra riportati, l'Aggiudicatario sarà soggetto alle seguenti penalità:

- Disponibilità Monitoraggio: 200 Euro per ogni riduzione dello 0.01%, o sua frazione

- Tempo attesa telefono: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo risposta e-mail: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo presa in carico: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo di diagnosi: 200 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo di risoluzione: 200 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Tempo di inoltro: 200 euro per ora, o sua frazione, di scostamento.

Per il calcolo delle penali si considera come scostamento dagli SLA, nel periodo di osservazione, la sommatoria dei minuti eccedenti quelli consentiti, per ogni parametro identificato e per ogni servizio di ausilio all'esercizio.

## 4.4 Manutenzione evolutiva della piattaforma NOC

### 4.4.1 Livelli di servizio

I servizi dovranno essere erogati rispetto ai seguenti livelli di servizio:

- Tempo di consegna piano di lavoro: massimo 10 giorni
- Tempo di esecuzione di una richiesta di servizio: non superiore al tempo di completamento delle attività previsto nel piano di lavoro approvato

### 4.4.2 Penali

Qualora non ottemperi ai livelli di servizio sopra riportati, l'Aggiudicatario sarà soggetto alle seguenti penalità:

- Tempo di consegna piano di lavoro: 100 euro per ogni giorno di scostamento
- Tempo di esecuzione richiesta di servizio: 100 euro per ogni giorno di scostamento

## 5. DUVRI

Per l'appalto oggetto del presente avviso, il D.U.V.R.I.: Non deve essere preventivamente predisposto, ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici con determinazione n. 3 del 5 marzo 2008, è possibile escludere preventivamente la predisposizione del D.U.V.R.I. e la conseguente stima dei costi della sicurezza da interferenza, in quanto l'attività oggetto della presente richiesta di offerta rientra tra le ipotesi di esclusione di cui al comma 3-bis dell'art. 26 del d.lgs.n. 81/2008 che prevede che l'obbligo di predisporre il D.U.V.R.I. <<(..) **non si applica ai servizi di natura intellettuale**, alle mere forniture di materiali o attrezzature, ai lavori o servizi la cui durata non è superiore a cinque uomini-giorno, sempre che essi non comportino rischi derivanti dal rischio di incendio di livello elevato (...) o dallo svolgimento di attività in ambienti confinati, di cui al regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 14 settembre 2011, n. 177 , o dalla presenza di agenti cancerogeni, mutageni o biologici, di amianto o di atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del presente decreto (...) >>.

# Allegato A Fac-Simile Istanza di manifestazione di interesse

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ C.F.  
\_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ della Società \_\_\_\_\_, con sede in  
\_\_\_\_\_, C.F./P.IVA. \_\_\_\_\_, indirizzo  
PEC \_\_\_\_\_

consapevole della responsabilità penale in cui incorre chi sottoscrive dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni penali di cui all'art. 76 del D.P.R. 445/2000, nonché delle conseguenze amministrative di decadenza dai benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato, ai sensi del D.P.R. 28/12/2000 n.445

## DICHIARA

1. di essere interessato a partecipare alla procedura di affidamento Avv\_RIF. 2020-005;
2. di possedere tutti i requisiti richiesti nel presente Avviso di manifestazione di interesse;
3. di essere a conoscenza che il presente avviso, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo LepidaScpA che sarà libera di seguire anche altre procedure e che la stessa Amministrazione si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa;
4. Di aver preso visione di quanto previsto nelle "Condizioni generali di contratto di LepidaScpA" pubblicate sul sito internet di LepidaScpA all'indirizzo <https://www.lepida.net/bandi-gara-contratti>

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_

TIMBRO e FIRMA

\_\_\_\_\_

**N.B.** Qualora l'istanza non sia firmata digitalmente, la dichiarazione, a pena di nullità, deve essere corredata da fotocopia, non autenticata, di valido documento di identità del sottoscrittore.



## **INFORMATIVA per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016**

### **1. Premessa**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, LepidaScpA, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

### **2. Identità e i dati di contatto del titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è LepidaScpA, con sede in Via della Liberazione n. 15, in Bologna (40128).

Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro si invita a presentare le richieste di cui al paragrafo n. 10, a LepidaScpA, Area Affari Legali, Societari, Bandi & Appalti, via e-mail acquisti@lepida.it

### **3. Il Responsabile della protezione dei dati personali**

LepidaScpA ha designato quale Responsabile della protezione dei dati l'Ing. Kussai Shahin (dpo@lepida.it).

### **4. Responsabili del trattamento**

LepidaScpA può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui LepidaScpA ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Vengono formalizzate da parte di LepidaScpA istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Tali soggetti vengono sottoposti a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

### **5. Soggetti autorizzati al trattamento**

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei tuoi dati personali.

### **6. Finalità e base giuridica del trattamento**

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato da LepidaScpA al fine di dare corso alla procedura di affidamento di beni, servizi o lavori. La base giuridica dei trattamenti è, quindi, costituita dall'art. 6 comma 1 lett. c) per i trattamenti relativi all'esecuzione degli obblighi disposti dalla normativa in materia di appalti e dall'art. 6 comma 1 lett. b) a seguito dell'eventuale aggiudicazione.

## **7. Destinatari dei dati personali**

I suoi dati personali non sono oggetto di comunicazione o diffusione, fatta eccezione per la:

- Comunicazione ai soggetti che effettuano istanza di accesso ai sensi della L. 241/1990;
- comunicazione ai soggetti che effettuano istanza di accesso civico, previa valutazione dei limiti cui è sottoposta tale comunicazione ai sensi dell'art. 5 bis del D.lgs. 33/2013;
- pubblicazione ai sensi della normativa in materia di trasparenza in caso di aggiudicazione.

## **8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE**

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

## **9. Periodo di conservazione**

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

## **10. I suoi diritti**

Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

## **11. Conferimento dei dati**

Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate.

Il mancato conferimento comporterà l'esclusione dalla procedura di affidamento beni, servizi o lavori.