

## **AVVISO**

**Indagine informale di mercato per l'acquisizione di preventivi finalizzati all'affidamento dei servizi informatici – Total Care**

**IRFIS - Finanziaria per lo Sviluppo della Sicilia S.p.A.**

## **Art. 1 OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO**

Scopo dell’indagine di mercato è quello di individuare operatori economici per l’eventuale affidamento dei servizi informatici in Total Care, ovvero tutti quei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari a garantire il funzionamento delle infrastrutture tecnologiche di Irfis FinSicilia S.p.A. per il periodo 1 marzo 2025 – 28 febbraio 2026. L’importo massimo presunto dell’affidamento dei servizi, per tutto il periodo di vigenza del relativo contratto, è stimato nei limiti sotto soglia di cui all’art. 36 c. 2 lett. a) D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. in euro 100.000,00 (centomila/00).

## **Art. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

### **Identificazione Impianti**

Il servizio riguarda il total care per le infrastrutture informatiche della sede di Palermo (Via G. Bonanno n.47), dell’Ufficio di Catania (via D. Cimarosa n.24) e delle infrastrutture di Disaster Recovery di proprietà di Irfis FinSicilia S.p.A. in atto presso la server farm SuperNap Italia, Via Marche 8-10 Siziano (PV) . Le infrastrutture sono collegate tra di loro mediante l’utilizzo di connessione MPLS (*Multi Protocol Label Switching*).

### **Mappatura delle Infrastrutture Tecnologiche.**

#### **Infrastruttura sede di Palermo.**

La sede di Palermo è dotata di un sistema cablato di rete misto fibra ottica/rame in cat. 6 con un sistema periferico di switch interconnessi tra di loro in topologia centro stella.

Le infrastrutture Hardware sono così composte:

- N.1 AS400 Mod. 9009/41G
- N.1 IBM FLEX System Enterprise, contenente:
  - \* N.2 Nodi IBM Flex System X240 M4 – contenenti : ESX03 – Veeam (BK)
  - \* N 2 Nodi IBM Flex System X240 M5 – contenenti : ESX01 – ESX02
- N.2 Firewall Palo Alto Networks PA-440
- Gestione vCenter VMWARE con server Virtuali dei seguenti Sistemi Operativi:
  - Windows Server 2012 64 Bit
  - Windows Server 2003\_R2
  - Sistemi Operativi Linux
- N. 1 Server\_Zabbix - Monitoraggio
- N. 130 PDL con PC Lenovo All\_In\_One ThinkCentre con sistema operativo windows
- N. 25 Portatili con sistema operativo windows
- N. 6 switch Cisco 24,48 porte 10/100/1000
- N. 1 switch centro stella CISCO Catalyst 3750 x Series
- N. 1 switch Flex system EN2092 1Gb Ethernet
- N. 1 switch DELL Power Connect 5524
- N.1 Storage IBM Flash System 5000 – VFS5000\_PA
- N.1 IBM System Storage TS3200 - Tape library, Unità Nastri per Archiviazione dati Aziendali
- N.1 Nas - QNAP
- N.2 Router Mikrotik Board - RB201 - 1Ui AS-RM - 10 Porte

I servizi erogati sono:

- DNS
- DHCP
- IIS7
- IBM Domino server in modalità Cluster " Collaboration Express " - IBM Traveler - IBM Sametime Solochat
- EDR Cynet
- ANTISPAM – Software Libra Esva (servizio esterno)
- 
- applicativi proprietari di terze parti
  - CBI Credit Agricole
  - Hawk
  - Commatel WEB
  - Applicativo Paghe/Stipendi

- Applicativi Entratel
- Reuters
- Unimoney
- Microsoft Sql Server
- Applicativi interni visualizzazione documenti GDOC
- Monitoraggio infrastruttura - Zabbix
- VmWare V Sphere 6 Essential Plus
- Gestione del Vcenter vMware
- Veeam Backup Essential Enterprise Plus for VmWare
- DPM
- Qradar

La dotazione software di serie delle PdL (Postazioni di Lavoro)

- MS Office 2021 per windows
- Client Access per I-Series (AS400)
- HCL Notes
- CyNet Antivirus
- Explorer – Chrome - Edge
- Acrobat Reader
- WinZip – WinRar
- Reuters
- Dike
- Software per firma digitale

#### **Infrastruttura sede di Catania.**

- La sede di Catania è dotata di un sistema di rete cablato in cat. 6.
- Le infrastrutture Hardware sono così composte:
- N.1 Firewall Palo Alto Networks PA-440
- N.2 RouterBoard Mikrotik RB2011UAS-RM
- N.1 Switch HPE Eth NOPOE RAC
- N.10 PdL con Sistema operativo windows

I servizi della sede di Catania vengono erogati attraverso la rete della sede o di Milano (MPLS)

La dotazione software di serie delle PdL (Postazioni di Lavoro)

- MS Office 2021 per windows
- Client Access per I-Series (AS400)
- HCL Notes
- CyNet Antivirus
- Explorer – Chrome - Edge
- Acrobat reader
- WinZip – WinRar
- Reuters
- Dike
- Software per firma digitale

#### **Infrastruttura ospite presso il Datacenter SuperNap Italia, Via Marche 8-10 Siziano (PV).**

Le infrastrutture Hardware sono così composte:

- N.1 AS400 Mod. 9009/41G
- N.1 Server ESXi 6.0 - IBM Express x3550 M4 – ESX02
- N.1 Server ESXi 6.0 - Lenovo X3550 M5 – ESX01
- N.1 Firewall Palo Alto Networks PA-440
- N.1 Storage IBM StorWize V3700
- N.1 Nas - QNAP

- N.2 Router Mikrotik Board - RB201 - 1Ui AS-RM - 10 Porte
- N.1 Switch SG500 - MI - 01

I seguenti servizi prevedono il Disaster Recovery:

- DNS
- DHCP
- IIS7
- IBM Domino server in modalità Cluster " Collaboration Express " - IBM Traveler - IBM Sametime Solochat
- ANTISPAM – Software Libra Esva (servizio esterno)
- Microsoft SQL SERVER
- Shared Office
- Applicativi interni visualizzazione documenti Dcom
- Proxy Linux
- WEB
- Monitoraggio infrastruttura - Zabbix
- VmWare V Sphere 6 Essential Plus
- Gestione del Vcenter vMware
- Veeam Backup Essential Enterprise Plus for VmWare
- DPM
- QRadar

### **Art. 3 EROGAZIONE DEI SERVIZI.**

#### *Premessa*

L'impresa eventuale affidataria del servizio avrà il compito di fornire supporto a tutte quelle attività che possono riguardare la normale o straordinaria manutenzione delle infrastrutture o la collocazione e la relativa attivazione di nuove apparecchiature informatiche necessarie a realizzare:

- l'erogazione dei servizi necessari a garantire continuità di funzionamento delle PdL e delle apparecchiature informatiche del CLIENTE, e quanto necessario per rimuovere o superare qualsiasi impedimento operativo si presenti all'utenza, quali la manutenzione hardware, software, il supporto specialistico remoto e/o sul campo;
- il controllo costante e diretto delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi e l'esecuzione di qualsivoglia controllo, misurazione e rilevazione si renda necessario per supportare il CLIENTE nel governo dei servizi e dell'evoluzione delle apparecchiature informatiche.
- Manutenzione delle reti locali di trasmissione dati nelle dipendenze e nei servizi del cliente. Il servizio deve essere gestito in modo tale che le attività per la risoluzione dei problemi, vengano effettuate nel più breve tempo possibile, in relazione alla criticità dei sistemi ed ai livelli di servizio previsti. Il servizio deve anche prevedere il monitoraggio della struttura di rete geografica, e l'interfacciamento con il Carrier fornitore del Cliente per la risoluzione dei problemi di trasmissione dati.
- Consulenza professionale: il Fornitore, su richiesta del Cliente si propone per la progettazione di soluzioni IT, mettendo a disposizione i suoi sistemisti più qualificati.
- La manutenzione hardware, i sistemi operativi, e i servizi contenuti all'interno dei due AS/400 ubicati rispettivamente presso la sede di Palermo e Siziano, con annesso periferiche e relativi accessori (tape library, consolle, etc..), sono esclusi dal presente contratto. Si riporta la loro esistenza ai fini della conoscenza dell'infrastruttura presente.
- conoscenze e competenze necessarie per progettare e realizzare cablaggi strutturati nel rispetto degli standard e delle normative vigenti sia per l'installazione che per la certificazione dell'impianto, garantendo la corretta funzionalità e velocità delle reti di trasmissione

In sintesi, i Servizi richiesti alla ditta aggiudicataria sono:

a) Installazione e configurazione hardware.

Installazione e configurazione delle apparecchiature in base alle indicazioni fornite dal personale tecnico abilitato di Irfis.

Ultimata la configurazione delle apparecchiature dovrà essere rilasciata certificazione di avvenuto collaudo.

Qualsiasi danno provocato da un'errata collocazione delle apparecchiature (danni materiali) o da problemi di funzionamento (errata configurazione) che possono generare disservizi o perdita di dati, sono a carico dell'installatore.

b) Installazione e configurazione software.

Installazione del software proprietario o prodotto da terze parti secondo le indicazioni fornite dal personale tecnico abilitato di Irfis FinSicilia S.p.A.

Al termine di ogni installazione, dovrà essere rilasciata una certificazione di avvenuta installazione secondo le indicazioni fornite dal personale tecnico interno di Irfis FinSicilia S.p.A.

Eventuali problemi di configurazione che determinano il cattivo funzionamento delle apparecchiature o la perdita dei dati verranno imputati alla ditta installatrice.

c) Installazione e configurazione PdL (postazioni di lavoro).

Organizzare e gestire il ciclo di vita delle postazioni di lavoro, ovvero tutte le fasi che accompagnano una PdL dall'installazione alla dismissione.

In particolare, alla ditta è richiesto di:

- installare e configurare nuove postazioni di lavoro comprensive di software (operativo e gestionale) fornite da Irfis FinSicilia S.p.A.;
- sostituire postazioni già esistenti (comprensivo di eventuale attività di copia dei dati) con altre fornite da Irfis FinSicilia S.p.A.;
- dismettere postazioni di lavoro non più adoperate (eliminazione del contenuto degli hard disk in modalità sicura);
- sostituire componenti guasti con parti di ricambio fornite da Irfis FinSicilia S.p.A. comprensiva di attività di configurazione ove richiesto.

I danni derivanti da un'errata attività da parte della ditta che possa comportare la perdita parziale o totale dei dati o guasti alle apparecchiature sono a totale carico della ditta stessa.

d) Installazione e configurazione SERVER Fisici e/o Virtuali.

Installazione e configurazione su nuovi server o su server già preesistenti in azienda secondo le indicazioni del personale tecnico di Irfis FinSicilia S.p.A. o nel Virtual Center VmWare.

In particolare alla ditta è richiesto di:

- installare e configurare i sistemi operativi;
- installare, configurare e fare manutenzione ordinaria al dominio di rete Irfis FinSicilia S.p.A.;
- sostituire server già esistenti (comprensivo di attività di copia/travaso dei dati) con altri forniti da Irfis FinSicilia S.p.A.;
- dismettere vecchi server non più adoperati eliminando il contenuto dei dischi in modalità sicura;
- sostituire componenti guasti con parti di ricambio fornite da Irfis FinSicilia S.p.A. comprensiva di attività di configurazione ove richiesto.
- Creare macchine virtuali
- Gestire il vCenter Server
- Configurare e gestire la rete virtuale
- Configurare e gestire gli Storage Virtuali
- Configurare e gestire macchine virtuali
- Gestire le risorse virtuali e monitorarle
- Installare le componenti del software vSphere
- Mantenere aggiornato l'ambiente VMware
- Supporto operativo durante i test di DR

I danni derivanti da un'errata attività da parte della ditta che possa comportare la perdita parziale o totale dei dati o guasti alle apparecchiature sono a totale carico della ditta stessa.

Risulterà titolo preferenziale la certificazione relativa come richiesto nell'art. 4

e) Servizio di assistenza

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà mettere in opera una struttura organizzativa e tecnologica adeguata per la registrazione delle richieste di interventi dell'utente finale della Committente e per la reportistica da trasmettere al management IT della Committente stessa periodicamente o su richiesta, da mantenere per tutta la durata del servizio.

Tale servizio prevede l'attività di ricevimento delle richieste di assistenza dell'utente del Cliente per problematiche che si verifichino nell'utilizzo delle procedure e delle attrezzature informatiche distribuite nei

locali e nelle Dipendenze del Cliente con tentativo di risoluzione delle stesse "on line", ovvero di attivazione di strutture di tipo superiore.

L'impresa eventuale affidataria del servizio, valutato il tipo di problema, provvederà alla risoluzione "on line" del problema oppure al trasferimento dello stesso alla struttura di manutenzione "on site" nel caso di interventi specialistici sull'hardware.

Tutti i problemi e le risoluzioni adottate dovranno essere puntualmente documentati con l'utilizzo di strumenti specifici, condivisi "on line" con il Cliente al fine di monitorare l'evoluzione di ciascuna chiamata; dovranno essere inoltre comunicati i problemi ricorrenti riscontrati in modo da implementare soluzioni preventive e generare periodicamente il reporting per il management IT del Cliente.

Il servizio di assistenza deve basarsi su un sistema di Trouble Ticketing (TT) per la registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento, che dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

- numero di identificazione del ticket;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, ecc.);
- descrizione del problema;
- livello di severità del problema;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di chiusura.
- inventario infrastruttura

Il sistema di gestione e management del Trouble Ticketing, deve essere ITIL Compliance V3.

L'azienda aggiudicataria deve importare gli ultimi due anni relativi agli incidenti censiti, così che si possa continuare ad ottenere statistiche attendibili.

f) Gestione sicurezza perimetrale FIREWALL

Il controllo della sicurezza sugli accessi esterni non autorizzati viene garantito da 2 Firewall Palo Alto Networks PA-440. La ditta dovrà provvedere alla gestione, al controllo ed assistenza a livello software e hardware, implementando o modificando le attuali policy di sicurezza su richiesta del Cliente, verificando eventuali attacchi esterni (tentativi di intrusioni), controllando i log prodotti dal sistema e verificando gli aggiornamenti.

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà rilasciare certificazione degli avvenuti controlli periodici effettuati evidenziando le eventuali anomalie riscontrate al personale tecnico di Irfis FinSicilia S.p.A. indicando le soluzioni da adottare.

g) Gestione funzionamento PROXY.

Il sistema di navigazione internet utilizzato da Irfis FinSicilia S.p.A. prevede un Proxy, ospitato dal cluster Palo Alto. che blocca la navigazione degli utenti su siti che sono considerati altamente dannosi.

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà provvedere alla gestione, al controllo ed assistenza a livello di gestione, implementando o modificando le attuali policy di sicurezza su richiesta della committente e controllando i log prodotti dal sistema.

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà rilasciare certificazione degli avvenuti controlli periodici effettuati evidenziando le eventuali anomalie riscontrate al personale tecnico di Irfis FinSicilia S.p.A., indicando le soluzioni da adottare.

h) Gestione del Software Veeam Backup Essential Enterprise Plus for VmWare

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà occuparsi della gestione del Software di Backup "Veeam Backup & Replication 9.0 garantendo 24 ore su 24 il monitoraggio dei Job di Backup schedulati, oltre i Job di replica sul sito DR di Siziano, il controllo dei Backup effettuati su unità nastro IBM Tape Library TS3200 situata solo nella sede di Palermo. L'impresa eventuale affidataria del servizio inoltre dovrà occuparsi della gestione degli aggiornamenti di Veeam Backup, dei vari Proxy e i vari WAN Accelerator di Siziano e Palermo.

L'impresa eventuale affidataria del servizio inoltre dovrà dare supporto operativo in caso di esecuzione di ripristino di dati di assistenza e supporto durante i test di D.R. e monitorare le procedure di creazione nastri storici che vanno in esecuzione la prima domenica di ogni mese e garantirne il corretto fine task.

Risulterà titolo preferenziale la certificazione relativa come richiesto nell'art. 4

i) Gestione Dominio Microsoft Windows Server

All'interno del parco informatico di Irfis FinSicilia S.p.A. è presente un dominio Microsoft Windows 2012. La ditta aggiudicataria dovrà espletare tutte le operazioni necessarie per garantire il corretto funzionamento del dominio, ed il mantenimento di uno standard di sicurezza idoneo.

Sommariamente:

- Verifica dello status del dominio
- Replica tra domain controller
- Policy utenti e gruppi
- Accesso alle risorse del dominio
- Analisi dei log
- Policy client e accesso alle risorse di rete

Risulterà titolo preferenziale la certificazione relativa di cui all'articolo 04

j) Monitoraggio Funzionamento Apparecchiature e Servizi con software Zabbix

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà periodicamente (con cadenza settimanale) o su richiesta del personale tecnico incaricato di Irfis FinSicilia S.p.A., provvedere alla verifica del corretto funzionamento di tutte le apparecchiature sopra descritte e di tutti i servizi erogati presso la sede di Palermo di Catania e della server farm SuperNap Italia, Via Marche 8-10 Siziano (PV).

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà occuparsi di inserire all'interno della piattaforma Zabbix ogni nuovo eventuale server o dispositivo che Irfis FinSicilia S.p.A. riterrà opportuno controllare. La ditta dovrà indagare sul modo migliore di monitorare i nuovi oggetti.

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà rilasciare certificazione degli avvenuti controlli periodici effettuati evidenziando le eventuali anomalie riscontrate al personale tecnico di Irfis FinSicilia S.p.A., indicando la soluzione da adottare.

La ditta inoltre dovrà occuparsi della gestione, aggiornamento e manutenzione del server di monitoraggio Zabbix.

Risulterà titolo preferenziale la certificazione relativa come richiesto nell'art. 4

k) Supporto per HCL Domino

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà supportare la committente nella gestione della piattaforma HCL Domino verificando la efficace funzionalità del prodotto e intervenendo nella gestione dei problemi che possono di volta in volta riscontrarsi.

Risulterà titolo preferenziale la certificazione relativa come richiesto nell'art. 4

l) Supporto specialistico

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà garantire il supporto specialistico sui server a fronte di problematiche hardware e software. Il supporto ha l'obiettivo di analizzare e risolvere problemi di particolare rilevanza. Inoltre, dovrà essere garantito il supporto specialistico su nuovi progetti.

m) Supporto on-site

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà garantire il supporto specialistico on site per tutti i problemi hardware inclusi interventi in garanzia su hardware acquistato da terzi.

n) Supporto e Gestione IBM QRADAR

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà garantire il supporto specialistico della nostra piattaforma IBM QRADAR SIEM mediante: Attività Sistemistica - Supporto Applicativo – La Segnalazione Incident/Supporto alla remediation.

Si richiedono, come obbligatorie, le seguenti certificazioni: IBM Certified Associate Analyst Security QRadar SIEM, IBM Certified Associate Administrator, IBM QRadar SIEM Foundation.

o) Supporto e Gestione del software Cynet

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà prendere in carico le segnalazioni della piattaforma ed interfacciarsi con il cyops israeliano per il contenimento delle minacce.

Si richiedono, come obbligatorie, le seguenti certificazioni: Cynet Security Certified Tech Executive, Cynet Certified Technical Partner (CTTP).

p) Servizio SOC 24x7 inerenti eventi di sicurezza

Nell'ambito del servizio SOC, si richiede che l'impresa eventuale affidataria del servizio disponga di un SOC fisico in grado di operare in modalità 24x7, avendo in forza l'adeguato numero di addetti per garantire la sorveglianza continua ed ininterrotta oltre la risposta agli incidenti.

Si richiedono, come obbligatorie, le seguenti certificazioni: Blue Team Level One (per almeno 3 addetti), Comptia Security+ (o equivalente), Comptia PenTest+ (o equivalente), Comptia Network+ (o equivalente).

q) Supporto e Gestione del Disaster e Recovery

Irfis FinSicilia S.p.A. dispone di un sito di DR in hosting nel datacenter Supernap da dove Wind eroga i servizi, ubicato a Siziano.

Le macchine presenti nel DR sono di 2 tipologie:

- Server intel per ambiente open
- Server power per ambiente AS/400

Inoltre sono presenti sistemi storage e NAS.

Nel sito sono replicate le VM primarie per il business nonché sono replicati i dati del sistema power.

La tecnologia di replica è duplice:

- Veeam backup and replication per il mondo open
- QuickEDD per il mondo Power (As400)

Irfis FinSicilia S.p.A. richiede un servizio di controllo e gestione del DR, facendo particolare riferimento ai punti seguenti:

Il servizio proposto è orientato alla completa gestione del sito DR e della documentazione tecnica.

Controllo e Report – Test periodico efficienza DR – Manutenzione reportistica – Supporto in casi di stato di fault.

Inoltre, con periodicità annuale, sarà eseguito un test del sito DR, dove verranno spostati i ruoli e con l'ausilio del personale Irfis si procederà ai test degli applicativi.

Finito il test i ruoli saranno nuovamente invertiti, si deciderà di volta in volta se il rientro avverrà replicando i dati o un rientro perdendo le azioni test.

Se sarà necessario si provvederà alla revisione della documentazione tecnica di DR.

Sarà redatto un verbale di DR.

r) Supporto onsite.

L'impresa eventuale affidataria del servizio dovrà garantire il supporto specialistico on site per tutti i problemi hardware inclusi interventi in garanzia su hardware acquistato da terzi.

s) Tempi di Intervento.

Nei giorni feriali dalle 8,30 alle 17,30 escluso il sabato salvo eventuali necessità che dovranno essere di volta in volta concordate tra le parti, la ditta dovrà garantire i seguenti livelli di servizio:

- Presenza on site di un tecnico specializzato: 37 ore/settimana, presso la sede di Palermo
- Reperibilità: telefonica a copertura dell'orario d'esercizio
- Tempi di intervento: presa in carico entro 4 ore lavorative dall'apertura ticket per guasti bloccanti entro 8 ore lavorative per guasti non bloccanti.

t) Tempo di risoluzione:

- Guasti bloccanti: entro 6 ore lavorative dalla presa in carico
- Guasti non bloccanti: entro 8 ore lavorative dalla presa in carico

u) Interventi di manutenzione straordinaria

Le modalità d'intervento delle operazioni di manutenzione straordinaria verranno concordate con il responsabile di Irfis FinSicilia S.p.A. a seconda delle esigenze del caso, seguendo le linee guida riportate nel capitolato d'oneri

Nell'offerta bisogna includere:

- 100 Ore aggiuntive EXTRA per attività su richiesta
- 10 gg di attività in trasferta presso la nostra sede di Catania



#### ART. 4 - PERSONALE IMPIEGATO

L'impresa eventuale affidataria del servizio s'impegna ad affidare l'esecuzione delle attività previste dal Servizio a personale dotato di adeguata qualificazione ed esperienza professionale, in possesso di competenze idonee per l'espletamento del Servizio. Certificazioni utili ai fini della valutazione tecnica:

- MICROSOFT
  - Microsoft Certified Solution Expert (MCSE 2012)
- VMWARE
  - VMware Professional Partner
  - VMware Certified Professional 6 – Data Center Virtualization (VCP6 o superiore)
- VEEAM
  - Veeam Technical Professional V9
  - Veeam Certified Engineer (VMCE9)
- IBM LOTUS (adesso HCL NOTES)
  - IBM Certified Associate - Notes and Domino
  - IBM Lotus Notes & Domino Technical Sales Professional v2
  - IBM Certified Associate - Social Software and Unified Communications
- ZABBIX
  - Zabbix Certified Specialist
  - Zabbix Certified Professional
- QRADAR
- QUICK EDD
- Palo Alto Networks
  - Certified Network Security Administrator (PCNSA)
- CONDUZIONE PROGETTO
  - PMP Project Management Professional

Il personale impiegato, in possesso di tutte o parte delle certificazioni di cui sopra, dovrà risultare a Libro Paga della Ditta partecipante.

L'Offerta tecnica dovrà riportare un'articolazione della struttura e del sistema dei ruoli che l'Appaltatore si impegna ad utilizzare per erogare il servizio richiesto. A tal fine dovrà riportare numero e qualifica del personale impiegato, la suddivisione in risorse Senior e risorse Junior, con allegati i relativi *curricula e le certificazioni in possesso*.

L'impresa eventuale affidataria del servizio assicura l'osservanza delle vigenti norme legislative e regolamentari in materia di lavoro – quali quelle relative a previdenza ed assistenza, assicurazioni obbligatorie, prevenzione infortuni, igiene- e del trattamento economico e normativo previsto dal Contratto Collettivo del lavoro applicato alla categoria di appartenenza nonché di ogni altra disposizione in vigore per la tutela dei propri dipendenti.

Il Committente, fermi i limiti di legge, non è responsabile per la mancata osservanza degli obblighi di cui al precedente comma da parte dell'impresa eventuale affidataria del servizio che s'impegna inoltre a tenere il medesimo indenne e sollevato da qualsivoglia pretesa, rivendicazione ed eventi dannosi verificatisi durante lo svolgimento delle mansioni professionali del personale.

## **ART. 5 - PREREQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE**

Ai fini dell'ammissione alla presente indagine di mercato le ditte invitate, dovranno:

- Avere effettuato sopralluogo presso la sede di Palermo di Irfis FinSicilia S.p.A. al fine di prendere conoscenza della realtà infrastrutturale informatica. Di tale sopralluogo sarà rilasciato apposita certificazione che dovrà essere allegata, alla documentazione relativa all'indagine.
- Possedere e documentare certificazione ISO 9001:2008 e ISO27001, in corso di validità, relativa ai processi di progettazione, sviluppo, produzione, commercializzazione, installazione ed assistenza nel settore informatico.
- Possedere e documentare le certificazioni obbligatorie di cui all' *art. 3 Erogazione dei servizi*.
- Avere una sede operativa a Palermo.
- Attestare ed elencare quali delle certificazioni di cui all' *art. 4 Personale impiegato* l'Appaltatrice è in possesso.
- non trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione previste dall'art. 80 D. Lgs. 50/2016.

Le ditte partecipanti attestano il possesso dei requisiti richiesti mediante dichiarazione sostitutiva in conformità delle disposizioni del d.P.R. n.445/2000.

L'Irfis FinSicilia S.p.A., ai sensi delle vigenti norme di legge, si riserva comunque la facoltà di procedere ai controlli sulla veridicità delle dichiarazioni degli offerenti.

## **ART. 6 CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA**

Il prezzo dell'offerta deve comprendere:

- l'eventuale garanzia prestata dal produttore e/o dal fornitore e/o da terzi da questi incaricati;
- le spese e, in generale, tutti gli oneri di trasporto e consegna, gli oneri per la sicurezza;
- tutti i servizi connessi, quanto indicato nel Capitolato Tecnico ed in generale quanto previsto dalle presenti Condizioni generali di contratto.
- Il prezzo è da intendersi, ove non sia espressamente indicato il contrario, IVA esclusa. Il prezzo include tutte le altre imposte, le tasse e gli oneri, presenti e futuri, inerenti a qualsiasi titolo il Contratto, inclusa l'imposta di bollo e l'eventuale tassa di registro del Contratto, il cui pagamento rimane, pertanto, a carico dell'Appaltatore.
- Tutti gli obblighi e oneri derivanti all'Appaltatore contraente 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 prezzo.
- Il prezzo deve prevedere almeno 100 ore/uomo di straordinario per effettuare prestazioni al di fuori degli orari di lavoro stabiliti nel capitolato tecnico ed il rispettivo costo orario. Eventuali prestazioni straordinarie, anche nei giorni festivi, richieste dal Responsabile di struttura della Committente in relazione a specifiche esigenze, verranno concordate preventivamente.
- Presenza on site di un tecnico specializzato almeno 37 ore settimanali durante le ore lavorative come da capitolato tecnico.

I prezzi dei Servizi sono stati determinati a proprio rischio dall'Appaltatore 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, esso stesso, di ogni relativo rischio e/o alea.

#### **ART. 7 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

La valutazione delle offerte/preventivi sarà avviata in data 25 Febbraio 2025 presso la sede dell' Irfis FinSicilia S.p.A. in Via Giovanni Bonanno n. 47 Palermo.

L' Irfis FinSicilia S.p.A. a suo insindacabile giudizio potrà procedere all'affidamento nei confronti dell'operatore economico che garantirà maggiore affidabilità, prontezza ed assistenza nell'erogazione dei servizi richiesti tenendo altresì in considerazione i seguenti criteri:

- qualificazione ed esperienza professionale del "Personale impiegato";
- importo dell'offerta;
- eventuali servizi opzionali aggiuntivi.

Trattandosi di un eventuale affidamento diretto previa richiesta di preventivi, il Responsabile del procedimento effettuerà discrezionalmente la valutazione degli stessi sulla base degli elementi di cui sopra.

All'affidamento si procederà ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016.

#### **ART. 8 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

Le offerte/preventivi – redatte in lingua italiana - dovranno pervenire entro le ore 23:59 del 24 Febbraio 2025 esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo: [irfis.serviziadministrativigenerali@actaliscertymail.it](mailto:irfis.serviziadministrativigenerali@actaliscertymail.it) a firma del rappresentante legale o delegato munito dei necessari poteri e corredate dal relativo documento di riconoscimento in corso di validità e codice fiscale, e dovranno riportare in oggetto la seguente dicitura:

**“INDAGINE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INFORMATICI – TOTAL CARE”**

Al riguardo farà fede l'ora e la data di ricezione della PEC. Le offerte pervenute dopo la data indicata non saranno ammesse all'indagine. Se l'offerta è presentata da un soggetto delegato, dovrà essere prodotta documentazione idonea a comprovare i relativi poteri.

IRFIS – FinSicilia S.p.A.