



Toscana
Aeroporti
Insieme, si vola.

Capitolato Speciale di Appalto per il servizio di presidio ICT
on site e reperibilità presso gli aeroporti “Amerigo Vespucci”
di Firenze e “Galileo Galilei” di Pisa

INDICE

Art. 1 - Oggetto.....	3
Art. 2 - Descrizione	3
Art. 3 - Requisiti minimi.....	6
Art. 4 - Modalità di gestione dell’Helpdesk.....	7
Art. 5 - SLA e penali.....	7

Art. 1 – Oggetto

Il presente Capitolato Speciale di Appalto disciplina le condizioni ed i termini in base ai quali Toscana Aeroporti S.p.A. (di seguito "Committente" o "TA") affida all'Appaltatore l'espletamento dei servizi di **presidio ICT e reperibilità** (di seguito "Servizio") **da svolgersi presso gli aeroporti "Amerigo Vespucci" di Firenze e "Galileo Galilei" di Pisa, dal 01/10/2016 al 30/09/2018**, con possibilità di proroga del Contratto da parte di TA per un periodo di ulteriori 12 mesi dalla scadenza dello stesso, mantenendo fermi tutti i patti e le condizioni previste dal presente Capitolato Speciale d'Appalto.

L'Appaltatore dovrà eseguire le attività oggetto del presente appalto con cura e professionalità, con organizzazione di mezzi propri, con gestione a proprio rischio, con impiego di propri capitali ed avvalendosi solo ed esclusivamente di personale proprio regolarmente assunto e/o impiegato, nonché garantendo il risultato dell'esecuzione a perfetta regola d'arte di tutte le attività poste a suo carico.

Art. 2 – Descrizione

Per la conduzione delle attività ICT degli aeroporti di Firenze e Pisa, TA dispone di un complesso sistema informativo in corso di completa integrazione, composto da oltre 1500 apparati e numerosi applicativi che vengono utilizzati per la fornitura dei servizi ai passeggeri, dell'operatività degli scali e per i servizi amministrativi.

Tra gli apparati gestiti direttamente dallo Staff ICT di TA rientrano le postazioni client (Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 7, 8 e 10 e Linux), i server, per la maggior parte virtualizzati, (Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows 2003, Microsoft Windows 2008, Microsoft Windows 2012, varie distribuzioni Linux), infrastrutture di rete locale realizzate mediante circa 100 switch per ciascuno scalo interconnessi con magliatura ridondata in Gbit, stampanti, monitor, radio, telefoni analogici e VoIP, telefoni cellulari, apparati per banchi check-in e gate, ecc.

I sistemi core delle aerostazioni sono dotati di "ridondanza a caldo", ovvero di meccanismi che entrano in funzione autonomamente per risolvere l'eventuale guasto di alcuni apparati server. Laddove invece non è possibile adottare tali accorgimenti, sono disponibili scorte preconfigurate, che permettono un rapido ripristino a fronte di un guasto.

TA dispone inoltre di alcuni sistemi di supervisione e controllo che permettono di conoscere in tempo reale il verificarsi di guasti e la loro localizzazione, in modo da semplificare al massimo il processo di ripristino.

A fronte di tutto questo, c'è la necessità di un presidio ICT costante per un'assistenza tecnico/sistemistica al fine di garantire la manutenzione ed il ripristino funzionale dei sistemi ICT sopra evidenziati (e quindi la continuità di servizio) nei casi di malfunzionamento, black-out o guasti che possano verificarsi durante il normale esercizio delle apparecchiature.

Il **Servizio di presidio ICT on site e reperibilità presso gli aeroporti di Firenze e Pisa**, dovrà essere espletato dall'Appaltatore durante i seguenti giorni nel rispetto delle relative fasce orarie:

AEROPORTO "GALILEO GALILEI" DI PISA

- **Presidio on site** di almeno un FTE, **dalle 05:00 alle 21:00, per 365 gg/anno (festività comprese)**.
- Per il periodo **dalle 21:00 alle 05:00**, deve essere garantito il servizio di **reperibilità telefonica**, con intervento in loco su chiamata, di almeno un FTE, **entro un'ora dalla**

4 Capitolato Speciale di Appalto per il servizio di presidio ICT on site e reperibilità presso gli aeroporti "Amerigo Vespucci" di Firenze e "Galileo Galilei" di Pisa

chiamata stessa (l'intervento in reperibilità potrebbe essere attivato contemporaneamente su entrambi gli scali).

- **Turno di rinforzo** nella fascia centrale della giornata, **dalle 10:00 alle 18:00**, nei giorni ritenuti più critici dallo staff ICT di TA, **per un totale di 104 giornate/anno**, ovvero per due giorni a settimana. Lo staff ICT di TA fornirà all'Appaltatore con almeno un mese di anticipo un'indicazione della pianificazione delle giornate in cui effettuare un turno di rinforzo.

AEROPORTO "AMERIGO VESPUCCI" DI FIRENZE

- **Presidio on site** di almeno un FTE, **dalle 06:00 alle 08:00, dal lunedì al venerdì**.
- **Presidio on site** di almeno un FTE, **dalle 05:00 alle 13:00, il sabato, la domenica ed i giorni festivi**.
- Deve essere garantito il servizio di **reperibilità telefonica h24 7gg/7 365 gg./anno**, con intervento in loco su chiamata, di almeno un FTE, **entro un'ora dalla chiamata stessa** (l'intervento in reperibilità potrebbe essere attivato contemporaneamente su entrambi gli scali).

La modalità di alternanza del personale dell'Appaltatore presente presso le sedi di TA, sarà a completa discrezione della società che erogherà il servizio, purché nel rispetto delle fasce orarie sopra riportate. In fase di gara, TA si riserva il diritto di assegnare un maggior punteggio tecnico alle società che proporranno tipologie di turnazione ed alternanza del personale ritenute maggiormente consone alle tipologie di attività svolte in ambito ICT all'interno dei due aeroporti.

Il Servizio prevede la costante supervisione dei sistemi presenti negli aeroporti, mediante gli strumenti di monitoraggio e controllo messi a disposizione all'Appaltatore, e si attiva per il ripristino dei malfunzionamenti nonché per le richieste di servizio non appena ne viene segnalata la presenza tramite **ticket sul portale Helpdesk (OTRS) di TA**.

A scopo esemplificativo ma non esaustivo, il Servizio di presidio ICT e reperibilità consisterà nel/nell':

- operare al servizio degli utenti finali e nell'organizzazione/nella gestione di sistemi client/server;
- interfacciarsi con eventuali tecnici di terze parti ed intervenire a supporto degli stessi;
- applicare le politiche di utilizzo e di monitoraggio delle risorse hardware e software garantendo il livello di sicurezza adeguato;
- amministrare le componenti client/server di rete e le applicazioni distribuite connesse;
- garantire il funzionamento dei sistemi e di tutte le periferiche ad essi collegate;
- garantire l'inter-operabilità tra sistemi di rete eterogenei e collaborare con i progettisti nel processo di ampliamento delle infrastrutture ICT e di rete;
- fornire supporto nell'implementazione di nuovi sistemi.

Tutte queste attività dovranno essere svolte dal personale dell'Appaltatore in piena autonomia, senza il supporto del personale di TA, in accordo a quanto richiesto da quest'ultimo al personale dell'Appaltatore.

L'esecuzione del Servizio dovrà essere effettuata interfacciandosi costantemente con i Service e/o Project Manager nello sviluppo dei progetti d'implementazione tecnica e delle soluzioni e servizi di supporto ICT.

Per l'esecuzione del Servizio, l'Appaltatore si impegna ad utilizzare risorse formate ed in possesso dei requisiti specificati nel presente Capitolato, per ciascun turno previsto, in modo da garantire continuità alle attività di medio/lungo periodo.

Il personale dell'Appaltatore che dovesse essere sostituito durante l'esecuzione dell'Appalto, dovrà essere in possesso di requisiti analoghi o superiori a quelle del personale che sostituisce. Sarà a cura e costo dell'Appaltatore provvedere alla formazione degli eventuali nuovi soggetti inseriti

nell'organico dell'Appaltatore a copertura del Servizio previsto dal presente Capitolato. Tale tipo di formazione dovrà avvenire a costo e carico dell'Appaltatore al di fuori dell'orario di presidio.

Durante il primo mese di esecuzione del contratto, sarà effettuato un **addestramento formativo** del personale impiegato dall'Appaltatore tramite **affiancamento allo Staff ICT di TA**. La durata massima del corso formativo a cura dello Staff ICT di TA sarà di 12 ore (per ciascuna risorsa) con massimo 3 incontri di 4 ore ciascuno da effettuarsi nell'orario 09:00 - 17:00 dal lunedì al venerdì (l'organizzazione e la scelta della sede degli incontri sarà a completa discrezione dello Staff ICT, che comunicherà per tempo all'Appaltatore le date, gli orari e le sedi degli incontri successivamente alla consegna, da parte dell'Appaltatore, dell'elenco del personale da lui messo a disposizione per l'espletamento del Servizio). Per il restante tempo, sino alla conclusione del loro servizio presso i due aeroporti, sarà cura degli attuali presidi ICT effettuare il trasferimento di know-how in modalità training on the job.

L'Appaltatore è tenuto a redigere, aggiornare e conservare in sicurezza (unicamente all'interno dei sistemi informativi di TA) la documentazione necessaria al supporto del corretto espletamento del Servizio.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione di TA un **referente/responsabile unico per il Servizio**, il cui nominativo ed i cui recapiti (almeno numero di telefono, numero di cellulare ed indirizzo e-mail) dovranno essere comunicati in seguito all'aggiudicazione dell'Appalto, per la gestione ed il coordinamento delle attività svolte nei due aeroporti da parte dell'Appaltatore.

Analogamente, l'Appaltatore dovrà fornire un numero di telefono fisso, un numero di telefono cellulare, un numero di FAX, un indirizzo e-mail ed un indirizzo di Posta Elettronica Certificata dell'Azienda a cui far pervenire eventuali comunicazioni inerenti il Servizio oggetto dell'Appalto.

Il personale dell'Appaltatore è tenuto a conoscere e a far rispettare le procedure ICT di TA. E' obbligo dell'Appaltatore fare in modo che il personale impiegato per l'esecuzione del Servizio sia **interscambiabile ed istruito ad operare sui sistemi e con gli apparati di ciascuno dei due aeroporti gestiti da TA**. Potrà capitare infatti che durante il normale svolgimento del proprio turno di lavoro, il personale presente presso la sede di un aeroporto possa operare tramite assistenza remota su sistemi e apparati collocati presso l'altro aeroporto e viceversa.

L'Appaltatore dovrà dotare il personale impiegato per l'esecuzione del Servizio, di un proprio cellulare raggiungibile ed in grado d'inviare e ricevere e-mail e telefonate, comunicando per tempo (almeno una settimana prima che la risorsa entri in servizio) allo Staff ICT di TA i recapiti del personale impiegato presso gli aeroporti, al fine di configurare i sistemi informativi aziendali predisponendo le abilitazioni necessarie alla risorsa per l'espletamento delle funzioni previste da Capitolato.

L'Appaltatore dovrà inoltre fornire a TA i numeri di cellulare del servizio di reperibilità telefonica attivo sui due scali di Firenze e Pisa.

Presso le sedi di TA, saranno messe a disposizione del personale del presidio dell'Appaltatore, gli spazi e le dotazioni necessarie a svolgere le mansioni previste da Capitolato.

Per l'espletamento del Servizio (soprattutto per ciò che concerne gli interventi in reperibilità), TA metterà a disposizione dell'Appaltatore anche un collegamento VPN. Il tipo di VPN e le modalità di collegamento saranno decise unilateralmente da TA e verranno comunicate all'Appaltatore al momento dell'aggiudicazione dell'appalto.

Le risorse dell'Appaltatore dovranno espletare le loro attività utilizzando la piattaforma Helpdesk di TA, secondo le indicazioni che lo Staff ICT avrà cura di consegnare all'Appaltatore.

Per entrambi gli scali, TA potrà richiedere all'Appaltatore un prolungamento dell'orario di presidio o un maggior numero di turni di rinforzo che saranno fatturati separatamente a TA sulla base della specifica tariffa oraria offerta in sede di gara dall'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà poter fornire su eventuale richiesta di TA, normalmente durante l'orario di lavoro abituale nei giorni feriali (09:00 - 18:00), ma all'occorrenza anche in orari notturni e festivi in caso di particolari attività di manutenzione straordinaria, **servizi specialistici di supporto sistemistico** sulle piattaforme in uso presso TA, a potenziamento del servizio regolarmente erogato, per un numero presunto di circa **130 giornate lavorative** (2,5 gg medi/settimana) per ciascuno scalo, anche frazionabili. Analogamente a quanto sopra, anche in questo caso tali servizi saranno fatturati separatamente a TA sulla base della specifica tariffa oraria offerta in sede di gara dall'Appaltatore.

Lo Staff ICT di TA monitorerà costantemente le performance e l'efficienza del Servizio offerto dall'Appaltatore riservandosi la possibilità di richiedere a suo insindacabile giudizio la sostituzione di uno o più membri del presidio ICT dell'Appaltatore.

Art. 3 - Requisiti minimi

Nell'esecuzione del Servizio, l'Appaltatore dovrà impiegare personale in possesso delle seguenti competenze minime di base:

- ottima conoscenza dei protocolli di rete (TCP/IP) e delle reti di comunicazione complesse, sia LAN che WAN;
- buona conoscenza dei dispositivi LAN e WAN dei principali vendor (HP, Cisco, 3com);
- ottima conoscenza della componentistica hardware di PC desktop e server;
- ottima conoscenza e padronanza di sistemi operativi di rete Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows Server NT/2000/2003/2008/2012, sistemi operativi Linux/Unix (client e server, distribuzioni varie);
- ottima conoscenza di ambienti antivirus quali Sophos Enterprise e Symantec Endpoint Protection;
- ottima conoscenza di Microsoft Active Directory e NDS;
- buona conoscenza e padronanza dei principali applicativi Backoffice Server (Microsoft Exchange, Lotus Domino, Microsoft SharePoint, Applicazioni CMS, ecc.);
- buona conoscenza dell'ambiente e degli strumenti di gestione di virtualizzazione Server VMware VSphere ESX/ESXi, e Desktop VMWare View;
- conoscenza delle principali soluzioni di Disaster Recovery e Business Continuity
- buona conoscenza dell'ambiente e degli strumenti di gestione di virtualizzazione applicativa VMware ThinkApp;
- ottima conoscenza dei principali software di produttività (es. Microsoft Office, Lotus, Acrobat, ecc.);
- ottima conoscenza delle tecnologie Internet e di tutti gli applicativi collegati (Internet Explorer/Firefox/Chrome/Safari, client di posta elettronica Outlook/Lotus, Client JAVA, Flash, ecc.);
- ottima capacità di problem solving con particolare riferimento alla fase di problem setting;
- buona conoscenza degli ambienti di backup (EMC² Networker, Symantec Backup Exec, ecc.) e di deduplica Data Domain.

Tutto il personale impiegato presso le sedi di TA nell'espletamento del Servizio dovrà essere esclusivamente madrelingua italiano e dovrà avere una buona conoscenza della lingua inglese (parlata/letta/scritta).

Tutte le persone che effettueranno presidio ICT e reperibilità presso i due scali dovranno essere in possesso dei necessari permessi di accesso aeroportuali.

Il corrispettivo offerto in sede di gara dall'Appaltatore è onnicomprensivo e remunerativo di ogni prestazione e comprensivo dei costi per i materiali necessari all'effettuazione del Servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo cellulare, cacciaviti e quant'altro necessario per l'espletamento del servizio.

Art. 4 - Modalità di gestione dell'Helpdesk

Al fine di garantire un regolare flusso informativo e la tracciatura degli interventi nonché la comunicazione tra lo Staff ICT ed il personale di presidio relativamente ai ticket aperti, è previsto da procedura aziendale che tutte le segnalazioni di guasto e/o richieste di servizio emesse dallo Staff di TA, vengano indirizzate ad un **Centro di Assistenza del Committente**.

Le segnalazioni verranno effettuate tramite ticket di assistenza aperti attraverso OTRS (sistema di Helpdesk web di TA).

All'Appaltatore verranno comunicati gli indirizzi Internet del sistema di Helpdesk e le credenziali di accesso a tale sistema. Ogni risorsa dell'Appaltatore verrà dotata di un accesso all'Helpdesk di TA.

In casi eccezionali e per particolari motivi di urgenza, il ticket potrà essere aperto telefonicamente. In questo caso il ticket potrà essere aperto unicamente dai componenti dell'Ufficio ICT di TA o da persone da loro delegate. In caso di apertura telefonica di un ticket, si procederà comunque appena possibile al suo inserimento all'interno di OTRS. In questo caso, all'interno del ticket verrà specificata la data e l'ora della telefonata e le motivazioni dell'urgenza.

I ticket verranno inseriti dallo Staff di TA tramite OTRS, che genererà un'e-mail agli indirizzi dello Staff ICT di TA e del personale del presidio ICT comunicati dall'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà quindi prendere in carico il ticket tramite OTRS ed aggiornarne lo stato tramite note interne ed esterne.

Una volta accertata l'effettiva risoluzione del guasto ed eseguiti i test di funzionamento, l'Appaltatore procederà alla chiusura del ticket su OTRS, indicando le azioni intraprese per risolvere il problema.

Art. 5 - SLA e penali

TA provvederà a contestare, documentandole, le inadempienze derivanti dalla mancata esecuzione dei servizi nei tempi e modi indicati nel Capitolato Speciale d'Appalto. Tale contestazione avverrà mediante l'invio da parte di TA di una raccomandata a.r. da inviarsi entro 15 giorni dal verificarsi dell'inadempienza e darà luogo all'applicazione di penali nelle seguenti misure, salvo il maggior danno:

Inadempienze che comportino eventuali ritardi dei voli assistiti o altri disservizi contestati dalle Compagnie Aeree, anche se parziali (a titolo puramente esemplificativo, nel caso in cui l'Appaltatore non provveda con risorse sufficienti a garantire gli standards di servizio), TA a suo insindacabile giudizio avrà facoltà di applicare una penale sul fatturato complessivo mensile per le attività in oggetto secondo la seguente griglia:

3% per le prime cinque inadempienze contestate

6% a partire dalla sesta fino alla nona

10% per la decima.

Inadempienze rispetto alle specifiche tecniche richieste dal capitolato e riguardanti gli standard richiesti, anche se parziali, TA a suo insindacabile giudizio avrà facoltà di applicare una penale sul fatturato complessivo mensile per le attività in oggetto secondo la seguente griglia:

6% a partire dalla sesta fino alla nona inadempienza contestata

10% per la decima.

In caso di ulteriori inadempienze accertate, TA potrà applicare una penale pari a un quinto del fatturato mensile relativo al servizio contestato, riservandosi di risolvere il contratto o provvedere

all'esecuzione d'ufficio a mezzo di altra Azienda, fatta salva in ogni caso la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni di immagine e materiali eventualmente patiti da TA. Ciò salvo ed impregiudicato il diritto di TA al risarcimento dei danni ad essa derivanti dall'inadempimento dell'appaltatore.

Le parti concordano e si danno reciproco atto che tutti i termini e le comminatorie contenuti nel presente contratto e nei relativi allegati sono accettati e riconosciuti essenziali e operano di pieno diritto, senza obbligo per TA di costituzione in mora dell'Appaltatore.

Nel caso in cui l'Appaltatore incorra nelle penali sopra previste, TA avrà la facoltà, a sua esclusiva ed insindacabile descrizione, di porre le suddette somme dovute a titolo di penale in compensazione con il pagamento dei corrispettivi dovuti da TA allo stesso Appaltatore.

L'assenza o il mancato rinnovo dei permessi di accesso aeroportuali citati, non potranno essere adottati quale scusante per il mancato rispetto degli SLA.

Laddove l'ammontare delle somme dovute dall'Appaltatore a titolo di penale, superi il 10% del corrispettivo contrattuale, TA ha il diritto di risolvere di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 108 del D.Lgs 50/2016