

SOCIETA' AGGIUDICATRICE LUCCA CREA Srl

CIG

N° Gara

CAPITOLATO D'ONERI

	Euro	
Importo servizio hosting per Lucca Crea	€ 20.000,00	+ IVA
Di cui oneri per l'attuazione dei piani di sicurezza non soggetti a ribasso	€ 1.000,00	+ IVA
Di cui costi della manodopera	€ 5.000,00	+ IVA
Totale appalto annuale	€ 20.000,00	+ IVA
Totale appalto triennale	€ 60.000,00	+ IVA

**PARTE PRIMA**  
**CAPITOLATO D'ONERI**

**ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

1. L'appalto ha per oggetto:

- a.** la fornitura dell'infrastruttura server per i siti web e le web application di Lucca Crea;
- b.** la fornitura del servizio email sui diversi domini di Lucca Crea;
- c.** la fornitura del servizio di business cloud storage.

2. Sono compresi nell'appalto tutti i lavori, le prestazioni, le forniture e le provviste necessarie per erogare i servizi e dare l'opera completamente compiuta secondo le condizioni stabilite dal presente capitolato speciale d'appalto, con le caratteristiche tecniche, qualitative e quantitative previste nel progetto con i relativi allegati, con riguardo ai requisiti tecnici e di servizio attesi oltre le competenze professionali del personale coinvolto.

3. L'esecuzione dei lavori deve essere effettuata secondo le regole dell'arte.

4. L'organizzazione e l'impiego dei mezzi necessari, tra cui i dispositivi hardware e software, nonché di tutti i servizi strumentali alla fornitura dei servizi applicativi di cui al comma 1, tra cui i servizi di manutenzione, organizzazione e gestione del data-center, rimane a totale cura e spese dell'impresa aggiudicatrice, che godrà al riguardo di piena autonomia gestionale e decisionale rispetto a Lucca Crea.

5. Il servizio dovrà essere svolto nel periodo 1 luglio 2018 – 30 giugno 2021.

**ART. 2 – CONOSCENZA E INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO E DELLE CONDIZIONI DI APPALTO**

1. La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'esecutore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione di tutte le norme che regolano il presente appalto.

2. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente capitolato d'oneri, deve essere effettuata tenendo conto delle finalità del contratto; trovano applicazione inoltre applicazione gli articoli da 1362 a 1369 del codice civile.

3. L'esecutore dichiara altresì:

- di avere preso piena e perfetta conoscenza del progetto;
- di aver preso conoscenza delle condizioni attuali nonché di tutte le circostanze generali e particolari che possano influire sulla determinazione dei prezzi;
- di aver effettuato una verifica della disponibilità del personale necessario per l'esecuzione della fornitura in oggetto, nonché della disponibilità di attrezzature adeguate all'entità e alla tipologia e categoria dei servizi posti in appalto;
- di avere consapevolezza che la partecipazione al bando determina la piena accettazione delle condizioni e delle clausole in esso contenuto senza possibilità di opporsi o fare ricorso contro di esse.

### ART. 3 – DESIGNAZIONE DEI REFERENTI DI PROGETTO

1. Una volta aggiudicato in via definitiva l'appalto in oggetto, Lucca Crea e l'impresa aggiudicatrice hanno l'obbligo di definire entro 15 giorni di calendario il proprio referente ed eventualmente uno o più vice-referenti di progetto per l'espletamento del presente accordo.
2. Il referente di progetto di ciascuna parte è il soggetto designato alla gestione delle comunicazioni ufficiali tra le due parti; ad esso spetta l'invio e la ricezione delle comunicazioni relative agli adempimenti, le comunicazioni ufficiali, le modifiche agli accordi, le segnalazioni e le contestazioni.
3. I vicereferenti di progetto hanno il compito di coadiuvare il referente di progetto e possono essere delegati a gestire specifiche parti di esso.
4. In ogni caso ogni comunicazione inerente cambi, revisioni, evoluzioni o contestazioni al progetto originario devono avvenire esclusivamente coinvolgendo i referenti del progetto.
5. In caso di comunicazioni discordanti tra vicereferenti e referente di una parte, faranno fede le comunicazioni del referente.
6. Il referente di progetto dell'impresa aggiudicatrice è inoltre tenuto a contattare e a stringere una collaborazione con il referente di progetto dell'impresa aggiudicatrice dei servizi di comunicazione digitale, al fine di concordare una linea di condotta comune utile a mantenere i sistemi aggiornati e coerenti alle necessità dei siti web e delle web application Lucca Crea.

### ART. 4 - TERMINE PER L'ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

1. Le attività di cui al presente bando devono essere prese in carico dall'impresa aggiudicatrice entro 15 giorni lavorativi dall'aggiudicazione definitiva. Entro tale termine devono essere completate le migrazioni dei servizi, comprese le configurazioni e gli allineamenti dati necessari.

#### ART. 5 - SLA minimi

1. I livelli di servizio minimi attesi nell'erogazione del servizio sono:

- disponibilità del servizio pari a 99,9% su base mensile
- gestione proattiva degli aggiornamenti sistemistici e delle anomalie hardware dell'infrastruttura
- presa in carico degli interventi per anomalie applicative e correzione entro 4h dalla segnalazione
- backup giornaliero dell'immagine delle macchine con retention 14 giorni

2. Si identificano come parametri rappresentativi del Servizio:

- orari di servizio
- disponibilità di servizio

3. Orari di servizio

I Servizi saranno disponibili, salvo periodi concordati per interventi e manutenzioni, secondo il seguente schema:

- Orario di disponibilità del sistema: 24h/24h
- possibilità di definire finestre di intervento programmato nel periodo tra la settimana successiva la chiusura della manifestazione Lucca Comics & Games alla decima settimana precedente l'inizio della manifestazione dopo le ore 17.00
- Orario di Servizio presidiato:

æ dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dei giorni feriali dalla settimana successiva la chiusura della manifestazione Lucca Comics & Games alla decima settimana precedente l'inizio della manifestazione

æ dalle ore 09.00 alle ore 18.00 di tutti i giorni, prefestivi e festivi compresi, dalla nona settimana precedente l'inizio alla conclusione della manifestazione Lucca Comics & Games

- Orario di Servizio non presidiato: complementare al servizio presidiato
- Orario PRIMARIO (su cui viene calcolata la disponibilità di servizio): 24h/24h
- Orario di Help Desk: lun-ven dalle 09.00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18.00

4. Disponibilità ed indisponibilità (su base mensile)

- Disponibilità: si riferisce all'orario primario ed è espressa con la seguente formula:

Ore di servizio rese come "orario Primario"

Disponibilità del servizio = ----- x 100

Ore di servizio pianificate come "Orario Primario"

La disponibilità è fissata nella misura minima del 99,9%.

Indisponibilità: si intende il periodo di tempo durante il quale il Sistema (inteso come insieme di hardware e software di sistema) non è disponibile per l'uso. L'indisponibilità non include:

- Le interruzioni programmate.
- Black-out (es. caduta energia per fulmine, trancio cavi al di fuori dei locali della Server Farm, etc.).
- Malfunzionamento le cui cause risultino non riconducibili a responsabilità dell'impresa aggiudicatrice.

#### ART. 6 – OMISSIS

#### ART. 7 - OMISSIS

#### ART. 8 - PENALI IN CASO DI RITARDO

1. In caso di mancato rispetto del termine contrattuale indicato per la presa in carico dei servizi, per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo sarà applicata una penale pari al 2 per mille sull'importo contrattuale.

2. In caso di indisponibilità mensile del sistema oltre il limite contrattuale del 99,9% saranno applicate le seguenti penali:

Disponibilità %	% sul canone mensile
<99,9;=>98	1
<98;=>96	3
<96	5

3. La penale è comminata dal responsabile del procedimento in sede di conguaglio annuale.

4. Ai sensi dell'art. 145, comma 3, del d.P.R. 207/2010, l'importo complessivo della penale non può superare il dieci per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale troveranno applicazione gli artt. 145, comma 4, del d.P.R. 207/2010 e l'art. 106 del d.lgs. 50/2016 smi, in tema di risoluzione del contratto.

5. L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dalla Società a causa dei ritardi.

### **ART. 9 – VALUTAZIONE DEI SERVIZI RESI**

1. La valutazione del lavoro è effettuata secondo le specifiche date nel presente bando e in ogni allegato ed elaborato tecnico ed analitico contribuito al progetto nel corso dell'espletamento del presente incarico tra i referenti del progetto.

2. Il corrispettivo per il lavoro è «a corpo» sulla base delle attività previste nel presente capitolato d'onori e loro variazioni in base alla pianificazione annuale e alle varianti intervenute in corso d'opera.

3. Nel corrispettivo per l'esecuzione dei lavori s'intende sempre compresa ogni spesa occorrente per dare l'opera compiuta sotto le condizioni stabilite dal capitolato d'onori e secondo quanto indicato e previsto negli atti progettuali. Pertanto nessun compenso può essere richiesto per lavori, forniture e prestazioni che, ancorché non esplicitamente specificati nella descrizione dei lavori o richiesti dall'organizzazione in corso d'opera, siano rilevabili dagli elaborati grafici.

4. La contabilizzazione dei lavori è effettuata sulla base degli importi attribuiti in fase di gara applicando ad essi il ribasso offerto dall'impresa aggiudicatrice e sulla base delle integrazioni progettuali che si rendessero necessarie in corso d'opera esplicitamente e preventivamente approvate dall'organizzazione.

### **ART. 10 - PAGAMENTI**

1. L'esecutore presenterà fattura trimestrale posticipata pari all'importo derivante dal valore annuale messo a gara meno il ribasso effettuato diviso per quattro con data l'ultimo giorno di ogni trimestre di attività a partire dalla data di avvio lavori. La fattura deve pervenire all'organizzazione entro il quinto giorno lavorativo successivo la data di emissione della fattura.

2. Nel primo anno di esecuzione dell'accordo, l'impresa aggiudicatrice emetterà la prima fattura il 30 di settembre per un importo pari al periodo di effettiva operatività dal giorno di inizio lavori al 30/9/18 calcolato in giorni (calcolando (importo annuo-meno ribasso)/365\*giorni di calendario dall'inizio lavori). L'ultima fattura sarà emessa l'ultimo giorno del mese di conclusione del contratto, con importo pari al residuo da fatturare in base all'importo a gara ridotto del ribasso offerto.

3. Ogni fattura deve essere accompagnata da una relazione indicante le attività svolte nel trimestre oggetto di fatturazione con l'evidenza della coerenza rispetto a quanto stabilito nel presente bando e l'indicazione dei motivi degli eventuali ritardi nell'esecuzione delle attività secondo le scadenze attese.

4. L'organizzazione ha la facoltà di effettuare osservazioni al resoconto e alla fattura trimestrale entro il quindicesimo giorno di calendario successivo la data di emissione della fattura. In caso di osservazioni le parti si riuniscono per valutare la conciliazione delle posizioni; la conciliazione delle posizioni ovvero l'avvio della fase di contestazione deve avvenire entro il trentesimo giorno di calendario successivo la data di emissione della fattura.

5. In assenza di osservazioni ovvero alla conciliazione delle medesime, l'esecutore ha facoltà di emettere RIBA in relazione ad ogni fattura emessa con scadenza pari a 60 giorni dalla data di emissione della fattura.

#### **ART. 11 – CONGUAGLIO DEGLI INTERVENTI - VARIAZIONI**

1. Nel caso in cui l'organizzazione richieda eventuali varianti ed integrazioni alle attività previste dal presente bando esse devono essere preventivamente valutate dalla Stazione Appaltante e dall'impresa aggiudicatrice ed esplicitamente approvate da entrambe le parti prima della loro realizzazione.

2. Entro il 31 di dicembre di ogni anno (ovvero entro il 30 di giugno dell'ultimo anno di esecuzione del presente bando) viene effettuato il conguaglio tra gli importi relativi alle attività previste dal presente bando nel periodo analizzato e quelle effettivamente erogate nel medesimo periodo in base alla pianificazione annuale, comprese le varianti ed integrazioni approvate dall'organizzazione.

3. Gli eventuali scostamenti in aumento o in diminuzione tra i due valori comportano l'adeguamento dell'ultima fattura trimestrale di ciascun anno o della fattura finale a conclusione del contratto, il cui importo sarà calcolato sommando o sottraendo gli importi a conguaglio determinati come dal presente comma 2 all'importo previsto.

**PARTE SECONDA  
PRESCRIZIONI TECNICHE**

**Art. 1. OGGETTO**

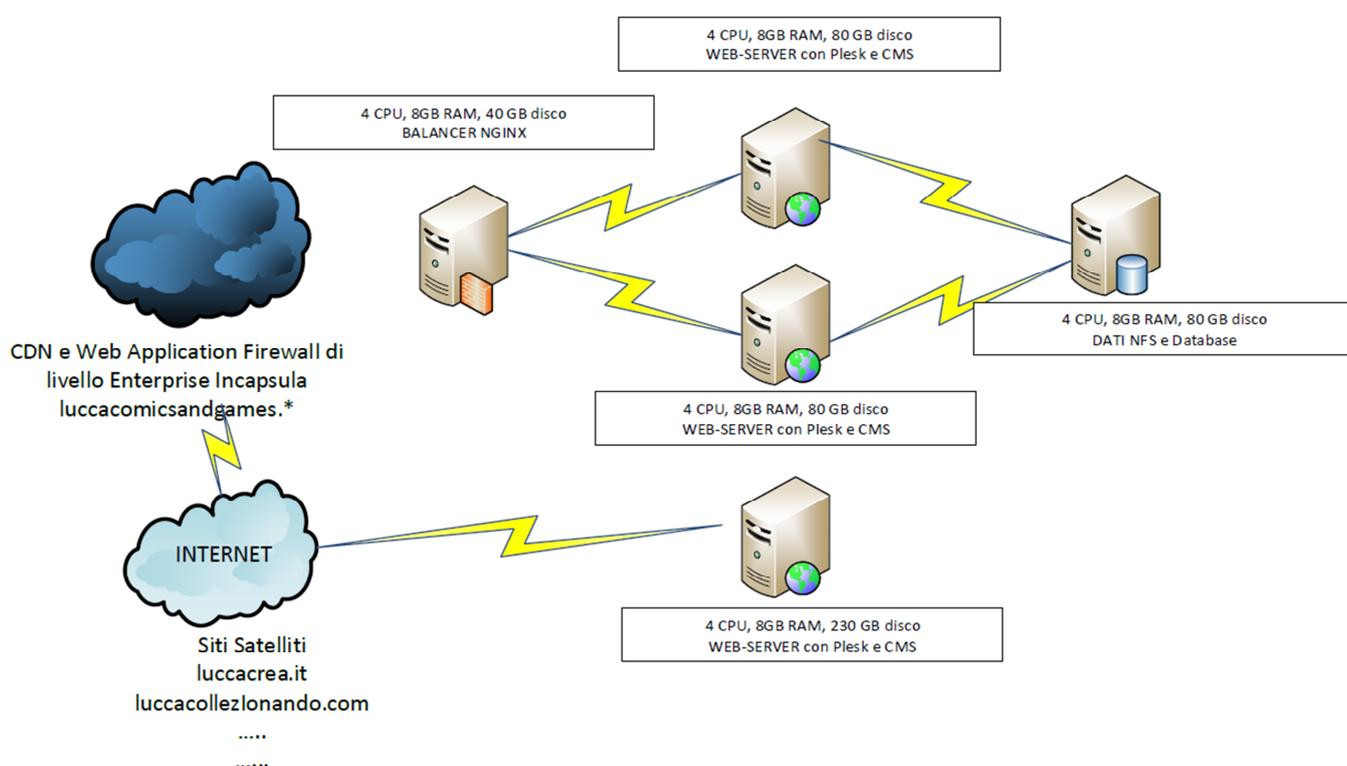
1. L'appalto ha per oggetto:

- a.** la fornitura dell'infrastruttura server per i siti web e le web application di Lucca Crea;
- b.** la fornitura del servizio email sui diversi domini di Lucca Crea;
- c.** la fornitura del servizio di business cloud storage.

## Art. 2 FORNITURA DELL'INFRASTRUTTURA SERVER PER I SITI WEB E LA WEB APPLICATION DI LUCCA CREA

### Art. 2.1 Inquadramento generale

L'attuale infrastruttura web di Lucca Crea è rappresentata nel seguente schema:



L'infrastruttura è divisa in due blocchi distinti.

- blocco \*.luccacomicsandgames.com
- blocco altri siti

Nel blocco “\*.luccacomicsandgames.com” sono ospitati il sito web Lucca Comics & Games istituzionale e di manifestazione e le web application a servizio della manifestazione, ed è composto da:

- Enterprise-Grade Web Application Firewall (WAF)
- æ Soluzione Cloud based WAF, che protegga dalle minacce elencate da OWASP Top 10, tra cui:

- æ iniezione SQL
- æ scripting cross-site
- æ accesso illegale delle risorse e inclusione file remoti
- æ Bad Bot Protection
- æ Backdoor Shell Protection
- æ Ingress Traffic Management
- æ APT Protection
- 1 VM cloud in HA di bilanciamento con infrastruttura NGINX equipaggiata con:
  - æ CPU 4 core
  - æ RAM 8 GB
  - æ STORAGE 40 GB
  - æ CPU 4 core
  - æ RAM 8 GB
  - æ SO Centos 7.0
  - æ NGINIX
- 2 VM cloud in HA con funzionalità web server ridondate in bilanciamento equipaggiate ciascuna con:
  - æ STORAGE 80 GB
  - æ SO Centos 7.0
  - æ Web Server Apache
  - æ Plesk
  - æ CMS Typo 3
  - æ My SQL
- 1 VM cloud in HA con funzione NFS equipaggiata con:
  - æ CPU 4 core
  - æ RAM 8 GB
  - æ STORAGE 80 GB

æ SO Centos 7.0

Nel blocco "altri siti" sono ospitati il sito istituzionale di Lucca Crea, i siti Lucca Collezionando, OverlukAward, Gioco Inedito, Forum, ed è composto da:

- 1 VM cloud in HA con funzione web server equipaggiata con:
  - æ CPU 4 core
  - æ RAM 8 GB
  - æ STORAGE 230 GB
  - æ SO Centos 7.0
  - æ web server Apache
  - æ Plesk
  - æ CMS Typo3, WordPress
  - æ My SQL

La banda utilizzata dall'infrastruttura prevede una media mensile di 10Mbs con picco di 100Mbs nel periodo indicativo che va dal 15 settembre al 10 novembre di ogni anno.

Sono inoltre presenti i certificati wildcard SSL G3 SHA 256 per i seguenti domini:

- æ \*.luccacomicsandgames.com
- æ \*.luccacrea.it
- æ \*overlukaward.com
- æ \*.giocodellanno.it

L'organizzazione e i livelli di servizio dell'infrastruttura web di Lucca Crea possono subire variazioni in base alle necessità operative dell'organizzazione così come ai requisiti funzionali richiesti dai siti web e dalle web application indicati dal soggetto gestore dei servizi di comunicazione digitale di Lucca Crea.

L'impresa aggiudicatrice è tenuta a intrattenere un rapporto collaborativo con il soggetto gestore dei servizi di comunicazione digitale di Lucca Crea con l'obiettivo di individuare le migliori soluzioni sistemiche alle esigenze applicative da questo proposte.

## Art. 2.2 Oggetto dell'appalto

È oggetto dell'appalto:

- a. la fornitura dell'infrastruttura come descritta al precedente punto 2.1 - comprensiva di un servizio di web applicativo firewall e in grado di supportare fabbisogni di banda indicati – ovvero una infrastruttura basata su un progetto alternativo ma coerente agli obiettivi e alle necessità applicative dei siti web e delle web application di Lucca Crea;
- b. la manutenzione predittiva hardware e software e ordinaria (patch, aggiornamenti di sistema e vulnerabilità) dei sistemi operativi, delle web application e dei RDBMS e di ogni altra parte tecnica secondo gli adeguamenti necessari per mantenere l'infrastruttura funzionante e sicura rispetto alle anomalie e alle vulnerabilità note e prevedibili. Sono esclusi gli aggiornamenti delle piattaforme CMS, inclusi nei servizi erogati dal soggetto gestore dei servizi di comunicazione digitale;
- c. la fornitura di certificati wildcard SSL G3 SHA 256 per ogni dominio attivo afferente a Lucca Crea, e in dettaglio:
  1. \*.luccacomicsandgames.com
  2. \*.luccacrea.it
  3. \*overlukaward.com
  4. \*.giocodellanno.it
- d. il servizio di backup delle macchine virtuali contenenti le web application e i dati
- e. il sistema di disaster recovery dell'intera infrastruttura

## Art. 3 FORNITURA DEL SERVIZIO EMAIL SUI DIVERSI DOMINI DI LUCCA CREA

### Art. 3.1 Inquadramento generale

Lucca Crea dispone dei seguenti domini di posta elettronica:

- @luccacrea.it
- æ 15 utenti
- @ext.luccacrea.it
- æ 15 utenti
- @cda.luccacrea.it
- æ 4 utenti

- @luccacomicsandgames.com
- æ 112 utenti
- @giocodellanno.it
- æ 1 utente
- @giocodiruolodellanno.it
- æ 1 utente
- @luccacollezionando.it
- æ 1 utente
- @luccanimation.com
- æ 11 utenti
- @comicsday.eu
- æ 4 utenti
- @tracciatiurbani.net
- æ 2 utenti

Sul dominio @luccacrea è attivo il servizio GSuite Basic di Google per 15 utenti con mail e app e spazio utente fino a 30 GB.

Su tutti gli altri domini è attivo un server di posta interno con i seguenti servizi:

- 2 GB di spazio a casella
- webmail
- Indirizzi Email multipli per Utente/Mailbox
- Domini multipli
- Gruppi Utenti
- Alias Email
- Firma per Dominio/Utente con campi a variabile
- Gestione Mailing List
- Cartelle Pubbliche e Condivise

- Messaggi Fuori Sede (Out of Office)
- Filtro Messaggi
- Delega
- Protocolli supportati: POP3, SMTP, IMAP, NNTP, HTTP, HTTPS, CalDAV, CarDAV
- Supporto LDAP
- Archivio messaggi email/chat
- HIPAA compliant
- Funzione POP3 e IMAP Download da altre caselle email
- Whitelist/blacklist basate su indirizzo IP

### Art. 3.2 Oggetto dell'appalto

È oggetto dell'appalto:

- a. la fornitura del servizio GSuite Basic di Google per 15 utenti con mail e app e spazio utente fino a 30 GB sul dominio @luccacrea.it;
- b. la fornitura e la manutenzione ordinaria del server email interno per tutti gli altri domini, con i livelli di servizio descritti al precedente punto 3.1
- c. tutte le procedure di configurazione iniziale dei sistemi e importazione dati allo stato dell'arte senza interruzioni di servizio

## Art. 4. FORNITURA DEL SERVIZIO DI CLOUD STORAGE

### Art. 4.1 Inquadramento generale

All'indirizzo [luccacomicsandgames.dattodrive.com](http://luccacomicsandgames.dattodrive.com) è disponibile il sistema di business cloud storage Lucca Crea, attualmente basato sulla piattaforma Datto con disponibilità di 1TB di storage.

Il sistema prevede la gestione autonoma da parte dell'organizzazione degli utenti e delle policy di accesso al sistema, con endpoint di accesso desktop, web, mobile app e WEBDAV.

## Art. 4.2 Oggetto dell'appalto

È oggetto dell'appalto:

- a. la fornitura e la manutenzione di Datto Drive da 1TB o di un sistema di business cloud storage con le medesime caratteristiche, tra cui in particolar modo:
1. illimitato numero di utenti, gestibili in autonomia attraverso un semplice pannello di amministrazione web;
  2. endpoint desktop, web, mobile app e WEBDAV;
  3. possibilità di trasferimento di file di grandi dimensioni.

## Art. 5. COSTI

### 5.1 Inquadramento generale

I costi di seguito indicati sono il valore massimo a gara soggetto al ribasso offerto dall'aggiudicatario dell'appalto e sono soggetti a consuntivazione alla fine di ogni anno secondo quanto indicato nel presente bando.

### 5.2 Costi a corpo

Attività	Costo annuo
<p>Crea</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la fornitura dell'infrastruttura server per i siti web e le web application di Lucca</li><li>• la fornitura del servizio email sui diversi domini di Lucca Crea;</li><li>• la fornitura del servizio di business cloud storage.</li></ul>	€ 20.000,00

Tutti i costi sono IVA esclusa. Ad essi deve essere applicato il ribasso offerto dal soggetto aggiudicatario dell'appalto.