COMUNE DI SCALENGHE

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

Via Umberto I°, n. 1 – 10060 Scalenghe (TO) Tel 011.986.17.21
Email scalenghe@ruparpiemonte.it web www.comune.scalenghe.to.it

Capitolato per la gestione e l'assistenza informatica

Periodo 2027–2029 con facoltà di rinnovo per un ulteriore biennio (2030–2031)

Articolo 1 - Oggetto del servizio

Il Comune affida la gestione tecnica del sistema informatico e l'assistenza agli utenti, con interventi da remoto e presso le sedi comunali. Il servizio riguarda le dotazioni e i servizi censiti nell'Allegato A: postazioni, server, storage, reti, sicurezza, posta, software di base, stampanti, telefonia e collegamenti con i fornitori degli applicativi.

Sono comprese nella gestione le attività di amministrazione di sistema, la manutenzione preventiva e il supporto alla sicurezza. Non è previsto un incarico remunerato separatamente né un canone aggiuntivo per la funzione di amministratore di sistema. Le attività tecniche sono contabilizzate nelle due sole fasce dell'articolo 3, secondo le regole dell'articolo 8.

Articolo 2 - Durata e perimetro

Il servizio ha durata di 36 mesi, dal 1° gennaio 2027 al 31 dicembre 2029. Il Comune si riserva la facoltà di rinnovare il contratto una sola volta per ulteriori 24 mesi, dal 1° gennaio 2030 al 31 dicembre 2031, previo accordo scritto tra le parti prima della scadenza, verifica della regolare esecuzione e della convenienza, copertura finanziaria e provvedimento motivato. Il rinnovo mantiene il perimetro e le condizioni contrattuali, ferma la revisione prezzi prevista dall'articolo 10; non è automatico né tacito e non costituisce un diritto del fornitore. L'opzione deve essere prevista negli atti iniziali e il relativo importo incluso nel valore stimato dell'affidamento ai sensi dell'art. 14, comma 4, del D.Lgs. 36/2023. L'eventuale proroga tecnica resta ammessa soltanto nei casi e per il tempo strettamente necessario previsti dall'art. 120, comma 11.

La mappatura dell'Allegato A è completata prima della richiesta delle offerte e verificata dal fornitore entro 30 giorni dall'avvio. Nuove sedi, ampliamenti rilevanti e servizi ulteriori richiedono una preventiva valutazione tecnica ed economica e una modifica consentita dal Codice; non si intendono inclusi senza limiti. La sostituzione di una dotazione equivalente non modifica il perimetro, mentre il lavoro di installazione è contabilizzato secondo la fascia pertinente.

I campi evidenziati e i parametri operativi proposti devono essere completati e approvati prima dell'affidamento. L'allegato A è parte integrante del capitolato; la nota istruttoria finale è riservata alla preparazione degli atti.

Articolo 3 - Attività comprese e fasce tariffarie

Le prestazioni tecniche sono suddivise esclusivamente nelle seguenti due fasce tariffarie:

Fascia	Contenuto
A – Sistemistica e consulenza	Gestione di server, virtualizzazione, storage, reti, firewall, VPN, backup e sicurezza; amministrazione di sistema; diagnosi e risoluzione dei problemi complessi; pianificazione tecnica, progettazione, supporto tecnico alla definizione di fabbisogni e acquisti (ferma l'incompatibilità per eventuali successive forniture ex art. 16 D.Lgs. 36/2023) e coordinamento specialistico dei fornitori, gestione del centralino voIP.
B – Assistenza ordinaria	Supporto agli utenti; installazione, configurazione e manutenzione di PC e periferiche; software di produttività, posta, stampa e strumenti di firma digitale; configurazioni ordinarie e supporto tecnico all'accesso ai gestionali e ai portali.

La fascia A riunisce le precedenti attività di consulenza, progettazione, coordinamento e sistemistica. La fascia B raccoglie l'assistenza operativa sulle postazioni. La tariffa dipende dal lavoro svolto, non dal canale remoto o in presenza né dall'urgenza durante l'orario ordinario. In un intervento misto le ore sono distinte per attività; lo stesso tempo non può essere contabilizzato due volte.

Le attività periodiche sotto indicate sono parte del servizio e comprese nel monte ore della fascia A. L'eventuale assistenza ordinaria conseguente è imputata alla fascia B. Sono registrati i tempi di lavoro effettivi dell'operatore, con esclusione del tempo di funzionamento automatico degli strumenti.

Attività periodica	Frequenza minima proposta
Controllo esiti backup e allarmi disponibili dei sistemi critici	Ogni giorno lavorativo
Verifica protezioni, aggiornamenti, capacità e scadenze	Mensile; immediata per criticità rilevate
Aggiornamento inventario e documentazione	A ogni modifica rilevante
Prova di recupero dati e controllo accessi privilegiati	Trimestrale, con esito documentato
Verifica con il Comune e piano degli interventi	Ogni quattro mesi

Articolo 4 - Limiti ed esclusioni

Il supporto ai gestionali comprende diagnosi tecnica e coordinamento con la software house; non sostituisce il contratto di manutenzione applicativa. Sito web, videosorveglianza e ulteriori piattaforme rientrano nel servizio soltanto nei limiti indicati nell'Allegato A.

Sono esclusi acquisti hardware, ricambi, toner e consumabili, licenze e rinnovi, canoni telefonici, connettività, hosting e cloud, sviluppo software, lavori elettrici e cablaggi strutturati, recuperi dati in laboratorio, service audio e sorveglianza continuativa 24 ore su 24. Eventuali forniture o progetti aggiuntivi richiedono specifica autorizzazione e un valido titolo contrattuale; non spettano automaticamente all'affidatario.

Orari emergenze e tempi di intervento

Articolo 5 - Attivazione dell'assistenza

Il servizio ordinario è attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, nella fascia oraria 8.30 – 18.30. Non è richiesto un presidio fisso. Il fornitore garantisce telefono, e-mail ed eventuale registrazione dei ticket. Per le emergenze il Comune attiva il servizio telefonicamente; il fornitore registra la richiesta senza attendere una successiva e-mail.

La presa in carico coincide con la risposta effettiva di un tecnico, l'assegnazione della priorità e l'indicazione del passo successivo. La conferma automatica del sistema di ticketing non è sufficiente. L'avvio dell'intervento coincide con l'inizio effettivo della diagnosi o delle operazioni tecniche. Entrambi i termini decorrono dalla ricezione della richiesta, in parallelo e non uno dopo l'altro.

Articolo 6 - Livelli di servizio

Priorità ed esempi	Presa in carico	Avvio tecnico	In sede se necessario
P1 – Emergenza Blocco generale, servizio essenziale fermo senza alternativa, attacco o perdita dati in corso	Entro 30 minuti	Entro 1 ora	Entro 4 ore
P2 – Urgente Più utenti o sportello bloccati, senza fermo generale; guasto al backup senza perdita dati in corso	Entro 2 ore	Entro 4 ore	Entro 8 ore
P3 – Ordinaria Singola postazione, stampante o anomalia con alternativa praticabile	Entro 4 ore	Entro 8 ore	Entro 16 ore

Tutti i tempi della tabella sono ore lavorative nelle fasce dell'articolo 5. Le richiesta pervenute fuori orario decorrono dalla successiva apertura, salvo assistenza straordinaria concordata. L'intervento in sede deve rispettare il termine dalla segnalazione quando il problema lo richiede; la teleassistenza non giustifica rinvii. L'impatto prevale sul tipo di apparecchio: anche un singolo PC può essere P1 se blocca un servizio essenziale senza alternativa.

Il ripristino, anche provvisorio, è perseguito con obiettivo di 8 ore lavorative per P1, 16 per P2 e 24 per P3. Per P1 il fornitore aggiorna il Comune almeno ogni 2 ore lavorative; per P2 almeno entro la giornata. Se non può rispettare l'obiettivo, comunica prima della scadenza causa, attività svolte, soluzione alternativa e termine proposto, da concordare con il Comune.

Presa in carico, avvio tecnico e intervento in sede se indispensabile sono termini vincolanti. Gli obiettivi di ripristino non costituiscono garanzia assoluta contro guasti hardware gravi o dipendenze da fornitori terzi; il termine concordato per le attività sotto il controllo del fornitore diventa vincolante. Sospensioni e modifiche di priorità devono essere motivate e verificabili, senza interrompere le comunicazioni. La reperibilità e gli interventi per elezioni o eventi fuori orario devono essere concordati preventivamente.

Sicurezza dati e gestione tecnica

Articolo 7 - Sicurezza e continuità

Il fornitore applica le istruzioni del Comune, le misure minime le misure minime di sicurezza ICT, le linee guida AgID/ACN pertinenti e le buone pratiche coerenti con il rischio. Entro 30 giorni dall'avvio segnala criticità, sistemi fuori supporto, scadenze e interventi necessari, distinguendo attività autorizzate e spese ulteriori. Le carenze gravi sono comunicate immediatamente.

Gli accessi tecnici sono nominativi, limitati ai privilegi necessari e protetti; l'accesso remoto avviene con strumenti approvati, connessioni cifrate e autenticazione a più fattori (MFA) ove tecnicamente disponibile. Le eccezioni devono essere motivate con misure compensative. Sono vietati account personali per conservare dati comunali e utilizzo delle credenziali personali dei dipendenti. Le modifiche rilevanti sono concordate, documentate e accompagnate da backup delle configurazioni e piano di ripristino (rollback).

Il fornitore controlla i backup e documenta le prove trimestrali di recupero. Il piano dell'Allegato A stabilisce dati protetti, copie, conservazione, responsabilità, RPO (perdita massima di dati accettabile) e RTO (tempo obiettivo di recupero). Se mancano copie separate, esterne o protette da alterazioni, il fornitore propone l'adeguamento; gli acquisti necessari richiedono autorizzazione. Una copia sul medesimo sistema non è considerata da sola una soluzione sufficiente di continuità.

Le persone incaricate della gestione privilegiata sono identificate con competenze e ambiti autorizzati. Gli accessi amministrativi sono registrati con integrità verificabile e conservati almeno sei mesi; il Comune verifica almeno annualmente l'operato, con il supporto del fornitore. Questi obblighi rientrano nel servizio e non danno diritto a compensi aggiuntivi per la nomina. Il tempo delle effettive attività tecniche è rendicontato in fascia A.

Le persone incaricate della gestione privilegiata (Amministratori di Sistema) sono identificate formalmente con indicazione delle competenze e degli ambiti autorizzati, ai sensi del Provvedimento del Garante Privacy del 27 novembre 2008. Gli accessi amministrativi sono registrati con integrità verificabile e conservati almeno sei mesi; il Comune verifica almeno annualmente l'operato, con il supporto del fornitore. Questi obblighi rientrano nel servizio e non danno diritto a compensi aggiuntivi per la nomina. Il tempo delle effettive attività tecniche è rendicontato in fascia A.

Prima dell'accesso ai dati si sottoscrive l'atto di designazione a Responsabile del Trattamento ex art. 28 GDPR, con istruzioni, misure tecniche e organizzative, verifiche, disciplina dei sub-responsabili e restituzione o cancellazione finale dei dati. Il Comune resta titolare dei trattamenti di propria competenza. Il fornitore vincola il personale alla riservatezza e non attiva servizi cloud, trasferimenti o nuovi strumenti che trattino dati comunali senza approvazione e verifica della disciplina applicabile, compresa la qualificazione cloud ACN/Agid per la PA quando dovuta.

Un sospetto incidente di sicurezza o violazione di dati è comunicato senza ingiustificato ritardo e comunque entro 2 ore effettive dalla conoscenza al referente comunale e al DPO, anche fuori orario tramite mail all'indirizzo RDP@comune.scalenghe.to.it. Tale avviso non implica un servizio di monitoraggio continuativo H24 non acquistato. Il fornitore conserva le evidenze, propone azioni di contenimento immediato e trasmette un primo rapporto tecnico entro 24 ore effettive. Il Comune decide le notifiche alle autorità competenti (Garante Privacy, ACN) e agli interessati. La disciplina NIS2 (D.Lgs. 138/2024) e della Legge 90/2024 opera nei rispettivi ambiti soggettivi di applicabilità, senza automatica estensione all'Ente.

Credenziali, domini, tenant, dati e configurazioni devono restare nella piena titolarità e sotto il controllo esclusivo dell'Ente. La documentazione è mantenuta aggiornata e disponibile in formati aperti e utilizzabili; è vietato trattenere dati, credenziali o accessi per ottenere pagamenti o risolvere contestazioni. Le funzioni di RPD/DPO e di Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) non sono trasferite al fornitore dal presente contrattoCosti rendicontazione e pagamenti

Articolo 8 - Due tariffe e nessun canone separato

Il contratto prevede esclusivamente le tariffe orarie A e B, con monte ore stimato e massimale di spesa. Non sono previsti canoni mensili, indennità per la nomina ad amministratore di sistema, rimborsi spese a qualsivoglia titolo

o terze fasce per consulenza e progettazione. Sono pagate le attività effettivamente svolte, autorizzate e documentate; le quantità stimate non garantiscono un consumo minimo.

Le tariffe comprendono organizzazione, disponibilità negli orari previsti, strumenti ordinari di teleassistenza, ricezione e registrazione dei ticket, rendicontazione, trasferte nelle sedi censite e adempimenti di nomina. Queste componenti non sono addebitate separatamente né trasformate in ore. I controlli, le prove e le lavorazioni tecniche periodiche dell'articolo 3 sono invece ore effettive della fascia pertinente, già considerate nel fabbisogno complessivo.

Il piano iniziale riserva un monte ore alle attività periodiche e un monte ore agli interventi su richiesta. Le richieste degli utenti attivano il ticket; l'esecuzione è autorizzata dal referente abilitato, anche tramite piano e plafond preventivi. gli interventi di Fascia B fino a 1 ora si intendono autorizzati all'apertura del ticket entro il plafond trimestrale, mentre gli interventi di Fascia A o superiori a 1 ora sono preventivamente autorizzati dal referente comunale abilitato, anche tramite piano e plafond preventivi.

La contabilizzazione proposta mantiene il minimo di un'ora per uscita e 30 minuti per sessione remota o telefonica, con frazioni successive di 30 minuti. I controlli periodici raggruppati sono rendicontati cumulativamente per giornata, con dettaglio dei minuti, senza minimo per singolo controllo. Non sono fatturabili viaggio, attese passive, funzionamento automatico, formazione del personale del fornitore o correzioni di propri errori.

Per prestazioni fuori orario espressamente autorizzate si applica +20%; per sabato, domenica e festività +40%, senza cumulo. Le due fasce restano invariate. Nessuna maggiorazione si applica all'urgenza nell'orario ordinario o ad attività necessarie a rimediare a inadempimenti del fornitore.

Articolo 9 – Condizioni economiche, Rendiconto e pagamento

L'importo presunto massimo annuale dell'appalto è stimato in € 7.000,00 Iva esclusa, comprensivo di ogni onere e spesa.

Ai sensi dell'art. 14, comma 4, del D.Lgs. 36/2023, il valore complessivo stimato dell'affidamento, comprensivo del triennio iniziale (2027–2029, pari a € 21.000,00 oltre IVA) e dell'opzione di rinnovo biennale (2030–2031, pari a € 14.000,00 oltre IVA), ammonta a € 35.000,00 oltre IVA.

Detto importo è da intendersi come importo massimo presunto e non vincolante per l'Ente, che non sarà tenuto a corrispondere all'Appaltatore alcun importo ulteriore se non preventivamente concordato nei limiti del D.Lgs 36/2023.

La spesa annuale presunta è calcolata nel seguente modo:

Per le attività di fascia A:

tariffa oraria fissa € 65,00 Iva esclusa, per n. 21 ore presunte e quindi per un totale di € 1.365,00 Iva esclusa

Per le attività di fascia B:

tariffa oraria fissa € 50,00 Iva esclusa, per n. 112 ore presunte e quindi per un totale di € 5.600,00 Iva esclusa

Al termine di ciascun trimestre solare, il fornitore trasmette un rapporto dettagliato che indica ticket, priorità, orari di ricezione, presa in carico e avvio tecnico, attività svolta, fascia, tempo effettivo e fatturato, esito e autorizzazione. Il rapporto riporta inoltre controlli periodici e i test effettuati, criticità, spesa maturata e plafond residu0. Il fornitore avvisa tempestivamente il Comune del raggiungimento del 70%, 85% e 95% dei massimali, includendo i consumi delle attività periodiche.

La fattura elettronica è trimestrale posticipata e contiene CIG, impegno e codice ufficio UFJV21. Il Comune verifica la regolare esecuzione e svolge i controlli contributivi (DURC) e fiscali dovuti. I pagamenti sono effettuati entro 30 giorni dalla verifica di regolare esecuzione ai sensi del D.Lgs. 231/2002, applicando le ritenute di legge e il regime di scissione dei pagamenti (split payment). Non è prevista l'anticipazione del prezzo trattandosi di prestazioni ad esecuzione periodica e a consumo contabilizzate a consuntivo, ai sensi dell'art. 33 dell'Allegato II.14 al D.Lgs. 36/2023. I pagamenti rispettano gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010.

Condizioni contrattuali

Articolo 10 - Revisione prezzi e variazioni

Si applicano l'art. 60 e l'Allegato II.2-bis del D.Lgs. 36/2023: per i servizi, la revisione delle tariffe orarie in aumento o diminuzione si attiva al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo del servizio superiore al 5% rispetto all'importo originario e opera nella misura dell'80% della sola eccedenza rispetto al 5%, in relazione alle prestazioni da eseguire. Il Comune monitora gli indici sintetici ISTAT pertinenti a ogni aggiornamento e attiva la revisione anche d'ufficio senza necessità di istanza. Modifiche contrattuali e ulteriori prestazioni richiedono copertura finanziaria e i presupposti dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023; la sola disponibilità di bilancio non è sufficiente..

Articolo 11 - Personale lavoro e sicurezza

Il fornitore designa responsabile tecnico e un sostituto, garantendo personale competente e continuità operativa anche in caso di assenze. Il Comune indica RUP e responsabile del controllo dell'esecuzione, con DEC distinto quando dovuto. Si applicano CCNL Metalmeccanico Industria / PMI (Codice CNEL C011 / C012) ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 36/2023, ferma restando la verifica di equivalenza in caso di applicazione di diverso contratto collettivo da parte dell'operatore. . Il Comune valuta la sussistenza di rischi interferenziali e redige il DUVRI ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 qualora necessari, determinando gli eventuali oneri della sicurezza effettivi senza percentuali automatiche.

Si applicano i principi delle clausole sociali di cui agli artt. 57 e 102 e all'Allegato II.3 del D.Lgs. 36/2023, compatibilmente con l'oggetto dell'affidamento. Trattandosi di servizio di assistenza a chiamata privo di presidio fisso e di importo ridotto, l'affidamento non comporta l'obbligo di riassorbimento di personale uscente né l'assunzione di nuovo personale dedicato, restando comunque fermi gli obblighi di legge in materia di pari opportunità generazionali e di genere ove l'appaltatore proceda a nuove assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto.

Articolo 12 - Garanzie , assicurazione e subappalto

Ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) e dell'art. 53, comma 1, del D.Lgs. 36/2023, non è richiesta la garanzia provvisoria. Ai sensi dell'art. 53, comma 4, del D.Lgs. 36/2023, considerato il modesto importo dell'affidamento, la natura delle prestazioni a consumo e la modalità di pagamento posticipata a consuntivo solo previa verifica della regolare esecuzione, l'affidatario è esonerato dalla presentazione della garanzia definitiva.

Il fornitore risponde direttamente dei danni imputabili a propria negligenza, imperizia o dolo e mantiene attiva per tutta la durata del contratto un'adeguata polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi (RCT/RCO) e per la responsabilità civile professionale informatica, con massimale non inferiore a € 500.000,00 per sinistro/anno.

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni dell'art. 119 del D.Lgs. 36/2023; resta ferma la necessaria autorizzazione preventiva scritta del Comune, subordinata altresì alla verifica dei requisiti di sicurezza e alla formalizzazione degli atti ex art. 28 GDPR e di nomina ad Amministratore di Sistema.

Articolo 13 Penali, cessazione e Foro competente

Si applica, ai sensi dell'art. 126, comma 1, del D.Lgs. 36/2023, una penale giornaliera pari all'1,0 per mille per la priorità P1, allo 0,6 per mille per la priorità P2 e allo 0,3 per mille per la priorità P3 e per i ritardi nelle consegne documentali, calcolata sull'ammontare netto contrattuale. Il ritardo infragiornaliero è riproporzionato alle ore lavorative della giornata di servizio. Non si duplicano penali per lo stesso evento e periodo; l'ammontare complessivo delle penali non può superare il 10% dell'ammontare netto contrattuale. Si procede previa contestazione scritta via PEC con assegnazione di un termine non inferiore a 10 giorni per presentare controdeduzioni. Restano salvi il risarcimento dell'eventuale maggior danno e gli ulteriori rimedi di legge.

La risoluzione e il recesso dal contratto sono disciplinati dagli artt. 122 e 123 del D.Lgs. 36/2023. Alla cessazione del contratto per qualsiasi causa, il fornitore consegna al Comune o al soggetto subentrante tutti i dati, le credenziali amministrative, le configurazioni aggiornate, l'inventario e lo stato dei ticket aperti, collaborando lealmente al passaggio di consegne: le attività di consegna documentale e delle credenziali sono integralmente incluse nelle tariffe, mentre eventuale affiancamento tecnico operativo al subentrante è autorizzato dal Comune e contabilizzato in fascia A. La verifica di conformità finale segue l'art. 116 del D.Lgs. 36/2023. Il contratto è stipulato in modalità elettronica ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. 36/2023; per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di Torino, con esclusione della clausola arbitrale.

Art. 14 Trattamento dei dati personali nell'ambito della procedura di affidamento

I dati raccolti nell'ambito della presente procedura sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

Le seguenti informazioni sono fornite a titolo di informativa ai sensi dell'Art. 13 GDPR:

- la finalità del trattamento è la gestione e l'esecuzione della presente procedura di gara e del conseguente contratto di appalto;
- la base giuridica del trattamento è l'art. 6(1)(e) GDPR, in combinato disposto con il D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. (esecuzione di un compito di interesse pubblico);
- la natura dei dati trattati è amministrativa, concernendo i dati dovuti per legge ai fini dell'affidamento e dell'esecuzione del servizio;
- l'ambito di comunicazione è quello proprio delle procedure ad evidenza pubblica, ivi incluse le pubblicazioni obbligatorie ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.;
- il periodo di conservazione dei dati è quello previsto dalla normativa in materia di conservazione dei documenti amministrativi degli enti locali e, in ogni caso, per un periodo non inferiore a dieci anni dalla liquidazione finale del contratto, fatto salvo quanto diversamente disposto da norme speciali applicabili;
- i diritti del concorrente/interessato sono quelli riconosciuti dagli artt. 15–22 GDPR, esercitabili nei confronti del Titolare del trattamento o del RPD ai recapiti indicati nel successivo comma;
- è riconosciuto il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 GDPR;
- il Titolare del trattamento è il Comune di Scalenghe, Via Umberto I n. 1, 10060 Scalenghe (TO); il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è contattabile all'indirizzo rpd@comune.scalenghe.to.it .

Articolo 14-bis - Designazione quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 7, nello svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato l'Appaltatore viene designato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in quanto, nell'ambito delle attività di gestione sistemistica, manutenzione e assistenza tecnica sui sistemi informatici comunali, può avere accesso o trattare dati personali — inclusi dati appartenenti a categorie particolari di cui agli artt. 9 e 10 GDPR — per conto del Comune di Scalenghe, che rimane in ogni caso Titolare del trattamento.

L'Appaltatore si impegna a:

- trattare i dati personali esclusivamente su istruzione documentata del Comune e nei limiti strettamente necessari all'esecuzione tecnica del servizio, senza ulteriori finalità proprie;
- garantire che le persone autorizzate al trattamento, inclusi gli Amministratori di Sistema formalmente designati, abbiano assunto specifici impegni di riservatezza;
- adottare le misure di sicurezza tecniche e organizzative appropriate ai sensi dell'art. 32 GDPR;
- non ricorrere a un ulteriore responsabile del trattamento (sub-responsabile) senza previa autorizzazione scritta del Comune;
- assistere il Comune nell'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. 15–22 GDPR;

- assistere il Comune negli adempimenti in materia di sicurezza, notifica di violazioni dei dati personali (*data breach*) entro i termini stabiliti dall'articolo 7 e valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA);
- cancellare o restituire tutti i dati personali, nonché eventuali copie o credenziali, al termine del servizio, salvo diverso obbligo normativo;
- mettere a disposizione del Comune tutte le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consentire le attività di verifica e audit.

Il contratto relativo al trattamento dei dati personali tra Titolare e Responsabile sarà formalizzato nell'apposito atto di designazione / *Data Processing Agreement* (DPA) ex art. 28 GDPR allegato al contratto d'appalto, da sottoscriversi contestualmente alla stipula del medesimo o comunque prima dell'inizio di qualsiasi operazione di trattamento.

Articolo 15 - Rinvio normativo

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si fa rinvio alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici) e relativi allegati, nel D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD), nel Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e nel D.Lgs. 196/2003, nel Codice Civile per quanto compatibile con la fase di esecuzione contrattuale, nonché alle linee guida AgID e ACN e alle ulteriori norme legislative e regolamentari vigenti in materia.

COMUNE DI SCALENGHE

Mappatura dell'infrastruttura IT

1. Panoramica

L'infrastruttura informatica del Comune di Scalenghe è organizzata su più livelli tecnologici interdipendenti: una piattaforma di virtualizzazione Proxmox installata sul server fisico DELL ospita due server Windows Server 2022, che gestiscono il dominio Windows Active Directory, File Server e la console centralizzata dell'antivirus. Il perimetro di rete è protetto da un firewall OPNsense, che eroga anche i servizi DHCP e DNS e gestisce gli accessi remoti in VPN; la rete wifi interna è realizzata con access point Zyxel NWA gestiti dalla console cloud Nebula, che amministra anche la rete wifi della Biblioteca comunale. Le multifunzioni di rete forniscono i servizi di stampa e scansione, con invio delle scansioni alle postazioni tramite FTP. La telefonia è gestita da un centralino Asterisk con telefoni IP Snom, a cui è integrato un videocitofono IP con apertura della porta da remoto. Il backup è organizzato su due livelli: un NAS Synology riceve il backup incrementale dei server Windows e delle postazioni di lavoro, mentre Proxmox copia le intere macchine virtuali su dischi dedicati dello stesso server. Un UPS APC da rack protegge l'infrastruttura dell'intero armadio server.

Elenco

Voce	Valore
Virtualizzazione	Proxmox VE
Server DELL	2 istanze Windows Server 2022, virtualizzate su Proxmox
Dominio	Dominio Windows Active Directory
Firewall e servizi di rete	OPNsense, con accessi remoti in VPN e servizi DHCP e DNS
Rete wifi	3 Zyxel NWA con console cloud Nebula (gestione sede e Biblioteca)
Postazioni di lavoro	13 PC fissi (Windows 10 e Windows 11) distribuiti su 7 uffici
Portatili smart working	5 portatili con Windows 11, uno per ciascuno degli uffici Segreteria, Anagrafe, Ragioneria, Tributi e Ufficio tecnico
Postazione CIE	Postazione dedicata al rilascio della Carta d'Identità Elettronica (Anagrafe)
Multifunzioni di rete	4 per Stampa e scansione di rete; le scansioni sono inviate alle postazioni via FTP
Antivirus	Symantec Endpoint Protection, gestito dalla console SEPM su server locale
Telefonia e videocitofono	Centralino Asterisk, telefoni IP Snom di vari modelli e videocitofono IP integrato con apertura della porta da remoto
Backup server	Incrementale su NAS Synology + copia completa delle VM su dischi dedicati
Backup postazioni	Backup dei 13 PC fissi su NAS Synology a 2 dischi
Continuità elettrica	UPS APC da rack a protezione dell'intero armadio server

2. Distribuzione per ufficio

Ufficio	PC fissi	Sistema operativo PC fissi	Portatili smart working	Altre dotazioni
Segreteria	2	1 Windows 10, 1 Windows 11	1	
Anagrafe	2	1 Windows 10, 1 Windows 11	1	Postazione CIE
Segretario comunale	1	Windows 11		
Polizia municipale	2	Windows 10		

Ufficio	PC fissi	Sistema operativo PC fissi	Portatili smart working	Altre dotazioni
Ufficio tecnico	3	2 Windows 10, 1 Windows 11	1	
Ragioneria	2	Windows 11	1	
Tributi	1	Windows 10	1	
Totale	13		5 (Windows 11)	

3. Architettura

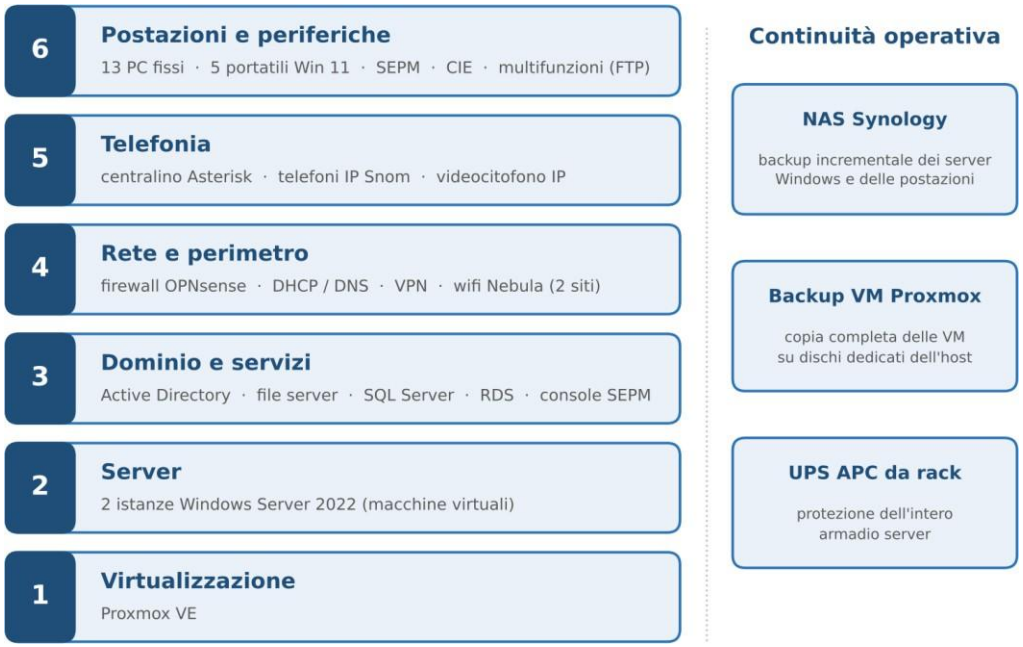


Figura 1 – Livelli dell'infrastruttura IT comunale

4. Descrizione Componenti

Componente	Ruolo nel sistema
Proxmox VE	Piattaforma di virtualizzazione su cui girano i server. Consente di gestire, salvare e ripristinare le macchine virtuali indipendentemente dall'hardware.
Windows Server 2022	Due server dell'Ente, eseguiti come macchine virtuali. Ospitano il dominio Active Directory, la console antivirus SEPM e altri ruoli: file server, SQLServer, RDS.
Active Directory	Dominio Windows: centralizza account utente, password, gruppi e permessi e applica le impostazioni alle postazioni tramite criteri di gruppo.
Firewall OPNsense	Protegge la rete del Comune verso Internet, filtra il traffico in entrata e in uscita, gestisce gli accessi remoti in VPN ed eroga i servizi di rete DHCP e DNS.
Wifi Zyxel Nebula	Rete wifi interna realizzata con access point Zyxel NWA, configurati e monitorati in modo centralizzato dalla console cloud Zyxel Nebula: reti wifi, sicurezza degli accessi, firmware e stato degli apparati. La stessa console gestisce un secondo sito, la Biblioteca di Scalenghe, con i propri access point e le proprie reti.
DHCP e DNS	Erogati dal firewall: assegnano gli indirizzi IP ai dispositivi e risolvono i nomi dei sistemi interni e dei siti Internet. Devono essere coordinati con il dominio Active Directory, che per funzionare richiede una risoluzione dei nomi corretta.
Postazioni di lavoro	13 PC fissi degli uffici, con un parco misto Windows 10 e Windows 11.

Componente	Ruolo nel sistema
Portatili smart working	5 portatili con Windows 11 per il lavoro agile, uno per ciascuno degli uffici Segreteria, Anagrafe, Ragioneria, Tributi e Ufficio tecnico. Si collegano alla rete del Comune da remoto tramite la VPN del firewall, ciascuno con un proprio certificato: in caso di furto o smarrimento il certificato del portatile va revocato immediatamente sul firewall, così che il dispositivo non possa più accedere alla rete del Comune.
Postazione CIE	Postazione dell'Anagrafe per l'acquisizione dei dati e il rilascio della Carta d'Identità Elettronica; richiede connettività stabile verso i sistemi ministeriali.
Multifunzioni di rete	Apparati multifunzione collegati in rete che forniscono i servizi di stampa e scansione agli uffici. I documenti scansionati vengono trasferiti dalla multifunzione ai PC tramite protocollo FTP: su ogni postazione interessata va configurato e mantenuto il servizio di ricezione, con i relativi utenti, cartelle e regole di accesso, allineati alle impostazioni della multifunzione.
Symantec Endpoint Protection	Antivirus installato sulle postazioni, con policy, aggiornamenti e allarmi gestiti dalla console SEPM installata su un server locale.
Centralino Asterisk	Centralino telefonico VoIP: gestisce interni e instradamento delle chiamate tra uffici e verso l'esterno + telefoni software sui Pc smartworking.
Telefoni IP Snom	Apparecchi VoIP degli uffici, di vari modelli e generazioni, registrati sul centralino: ogni modello ha firmware e configurazione propri da mantenere allineati.
Videocitofono IP	Integrato nel centralino: le chiamate dal citofono arrivano ai telefoni degli uffici, da cui è possibile aprire la porta da remoto.
NAS Synology	Sistema di backup centralizzato a 2 dischi: riceve il backup incrementale dei server Windows Server 2022 e il backup delle postazioni di lavoro, consentendo il ripristino di singoli file o di un intero sistema in caso di guasto, errore o attacco informatico.
Backup VM Proxmox	Secondo livello di protezione dei server: Proxmox salva l'intera macchina virtuale su dischi separati installati nello stesso server, per ripristinare rapidamente un server completo con sistema operativo, configurazione e dati.
UPS APC	Gruppo di continuità da rack che protegge l'intero armadio server da interruzioni e sbalzi di corrente.

-