# CAPITOLATO TECNICO

## Affidamento diretto del servizio di supporto tecnico sistemistico, Amministratore di Sistema e supporto al Responsabile per le violazioni NIS2 per la Sanitaservice ASL BT S.r.l.

### 1. Oggetto del servizio

Il presente Capitolato disciplina le modalità di erogazione del servizio di supporto tecnico sistemistico, di Amministratore di sistema e di supporto al Responsabile per le violazioni NIS2 affidato da Sanitaservice ASL BT S.r.l., società in house della ASL BT, finalizzato ad assicurare la continuità, la sicurezza e l'efficienza delle infrastrutture informatiche aziendali.
Il servizio comprende:

- **Supporto tecnico sistemistico**: gestione e manutenzione proattiva dell'infrastruttura informatica aziendale, inclusi server, apparati di rete, sistemi virtualizzati e ambienti applicativi, al fine di garantire affidabilità, stabilità e sicurezza operativa;
- **Amministrazione di sistema**: presidio costante delle attività di monitoraggio, controllo degli accessi, gestione degli account, verifica dei log e applicazione delle policy di sicurezza informatica, in conformità alle disposizioni del Garante per la protezione dei dati personali;
- **Supporto al Responsabile per le violazioni NIS2**: assistenza tecnica e consulenziale al Responsabile per le violazioni (NIS2), in relazione agli obblighi previsti dalla Direttiva (UE) 2022/2555 e dal D.Lgs. 65/2018, incluse le attività di:
    - analisi e valutazione delle misure di sicurezza cibernetica aziendale;
    - supporto alla gestione e alla comunicazione di incidenti di sicurezza informatica;
    - collaborazione con i soggetti competenti (CSIRT Italia, ACN e ASL BT) per l'attuazione degli adempimenti normativi;
    - attuazione, monitoraggio e aggiornamento piano di Cybersecutity;
    - sviluppo piano di Incident Response e Business Continuity;
    - creazione di report di conformità periodici;
    - Audit trimestrali di sicurezza;
    - Supporto durante le (eventuali) ispezioni delle autorità competenti;
    - Revisione delle politiche di sicurezza.
- **Consulenza ICT strategica**: attività di analisi e supporto alle decisioni aziendali in materia di evoluzione tecnologica, sicurezza, innovazione digitale e continuità operativa dei servizi IT.

### 2. Modalità di esecuzione del servizio

Il servizio sarà erogato prevalentemente in modalità da remoto, mediante strumenti di connessione sicuri e tracciabili.
Sono compresi fino a dieci (10) interventi in sede per anno, finalizzati a incontri tecnici, attività di tuning operativo, o verifiche dirette sul campo, da pianificare con il referente tecnico di Sanitaservice ASL BT S.r.l.
Eventuali interventi straordinari in sede, ulteriori rispetto al numero previsto, potranno essere richiesti dalla Società previa autorizzazione e saranno soggetti a tariffazione aggiuntiva come da condizioni economiche.
Eventuali interventi aggiuntivi in sede saranno compensati con una tariffa oraria pari a € 60,00 oltre IVA.

## 3. Livelli di servizio (SLA)

Il fornitore dovrà assicurare tempi di presa in carico e di risoluzione proporzionati alla criticità dell'intervento, come segue:

- **Richieste critiche** (fermo servizio o blocco operativo): presa in carico entro 2 ore lavorative ed intervento risolutivo entro 8 ore lavorative;
- **Richieste ad alta priorità** (degradamento servizi o problemi che impattano più utenti): presa in carico entro 4 ore lavorative ed intervento entro 16 ore lavorative;
- **Richieste ordinarie** (ottimizzazioni, tuning, aggiornamenti): presa in carico entro 1 giorno lavorativo ed esecuzione entro 3 giorni lavorativi;
- **Attività programmate** (manutenzioni e aggiornamenti): pianificazione condivisa con il referente tecnico della Società;
- **Interventi straordinari in sede**: attivabili entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta, previa approvazione della Società.

## 4. Durata del servizio

Il servizio avrà durata di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di emissione dell'Ordine di Acquisto sul portale AcquistinretePA o dalla data indicata nel provvedimento di affidamento diretto, con possibilità di n. 2 proroghe.

## 5. Corrispettivo economico

L'importo presunto del servizio è fissato in € 10.000,00 (euro diecimila/00) oltre IVA 22%, comprendente tutte le attività da remoto e fino a quattro interventi in sede per anno.
Il pagamento avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della fattura, previa verifica di regolare esecuzione del servizio.

## 6. Condizioni di esecuzione

Il servizio dovrà essere svolto da personale tecnico qualificato con esperienza comprovata in ambito sistemistico, cybersecurity e gestione di infrastrutture informatiche complesse.
Il fornitore dovrà essere in possesso delle seguenti certificazioni di qualità e sicurezza:

- ISO 9001:2015 (Qualità);
- ISO 27001:2017 (Sicurezza delle informazioni);
- ISO 20000-1:2018 (Gestione dei servizi IT);
- ulteriori certificazioni pertinenti (es. ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, SA 8000:2014, UNI/PdR 125:2022).
- Sono esclusi la fornitura di hardware, software o risorse di hosting. Tutti i costi di gestione, trasporto e collegamento remoto si intendono inclusi nel corrispettivo.

## 7. Obblighi in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati

Il fornitore, nello svolgimento delle attività, assume il ruolo di Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

È tenuto ad osservare scrupolosamente le misure tecniche e organizzative per garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni trattate.
Per le attività di supporto al Responsabile per le violazioni NIS2, il fornitore dovrà assicurare:

- conformità agli standard di sicurezza previsti dalla Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2);
- collaborazione nella gestione di incidenti di sicurezza informatica;
- supporto nella predisposizione delle relazioni annuali e nella gestione delle comunicazioni con le autorità competenti;
- tracciabilità di ogni intervento effettuato sui sistemi.

## 8. Penali e responsabilità

Il mancato rispetto dei livelli di servizio o delle tempistiche di intervento potrà comportare l'applicazione di una penale pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo del 10% del valore complessivo.
La Sanitaservice ASL BT S.r.l. si riserva la facoltà di risolvere il contratto per inadempimento in caso di gravi o reiterate violazioni delle clausole contrattuali o di comportamenti lesivi della sicurezza informatica aziendale.

## 9. Normativa di riferimento

L'affidamento diretto è effettuato ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici), nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività, proporzionalità e trasparenza.
Si applicano, ove compatibili:

- le disposizioni del D.Lgs. 36/2023 e del relativo allegato II.14;
- le Linee Guida ANAC sugli affidamenti sotto soglia;
- il D.Lgs. 65/2018 e la Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2) in materia di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- il Regolamento interno per gli acquisti della Sanitaservice ASL BT S.r.l.

## 10. Direttore dell'esecuzione

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) è individuato con apposito atto da Sanitaservice ASL BT S.r.l.
Il D.E.C. cura la verifica dell'esecuzione del servizio, il rispetto dei livelli di servizio e la conformità alle disposizioni del presente Capitolato tecnico.

## 11. Documentazione da presentare con l'offerta

Ai fini della valutazione e dell'eventuale affidamento, il fornitore dovrà presentare la seguente documentazione:

- Offerta tecnica, contenente la descrizione dettagliata delle modalità di erogazione del servizio, delle risorse impiegate e delle tempistiche di intervento;
- Offerta economica, riportante il valore complessivo del servizio, le condizioni economiche e le eventuali tariffe per interventi straordinari;
- Documentazione attestante le certificazioni aziendali in materia di qualità, sicurezza

informatica e gestione dei servizi IT (es. ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000-1);

- Dichiarazione che attesti il possesso dei requisiti di partecipazione previsti dal D.Lgs. 36/2023, articoli 94, 95, 96, 97, 98 e 100;
- Dichiarazione di disponibilità ad assumere incarico quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), ove applicabile.

La mancata presentazione, totale o parziale, della suddetta documentazione potrà comportare l'esclusione dell'offerta o l'impossibilità di procedere all'affidamento.

## 12. Disciplina in materia di protezione dei dati personali

Le parti, con riferimento al trattamento dei dati personali relativi alla presente procedura, garantiranno il rispetto della normativa prevista dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).
Il titolare del trattamento dei dati personali è Sanitaservice ASL BT. Il responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile al seguente indirizzo: rdp@sanitaserviceaslbat.it .

## 13. Disposizioni finali

L'esecuzione del servizio implica l'accettazione integrale di tutte le condizioni contenute nel presente Capitolato.
Eventuali modifiche dovranno essere concordate per iscritto tra le parti.
Per ogni controversia relativa all'interpretazione o esecuzione del contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Trani.