



**Procedura digitale attraverso piattaforma Em.PULIA per affidamento diretto ex art. 50, comma 1, lett. b) del D.lgs. n. 36/2023, per l'acquisizione di SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO ICT E CYBERSECURITY**

Spett. le società  
PCSoftware srl  
Sede Legale: Via Pasubio, 35  
70125 - Bari ITALY  
P.IVA 05235280723  
pcsoftware@pec.it

**LETTERA DI INVITO – RICHIESTA DI SERVIZI**

**ART. 1 – STAZIONE APPALTANTE**

AGENZIA REGIONALE DEL TURISMO – PUGLIAPROMOZIONE

Sede legale – Piazza Aldo Moro 33/A Bari

Direzione generale – Lungomare Starita n. 4 c/o Fiera del Levante padiglione 172 Bari

PEC: ufficioprocollopp@pec.it

Accesso elettronico alle informazioni: [www.aret.regione.puglia.it](http://www.aret.regione.puglia.it) sezione Bandi di gara e contratti  
[www.empulia.it](http://www.empulia.it) sezione bandi di gara

RUP: Olga Buono - [o.buono@aret.regione.puglia.it](mailto:o.buono@aret.regione.puglia.it)

Responsabile Innovazione e Osservatorio *ad interim*: Bianca Bronzino -  
[b.bronzino@aret.regione.puglia.it](mailto:b.bronzino@aret.regione.puglia.it)

**ART. 2. - PROCEDURA**

**2.1. Procedura**

**Procedura ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b) del D.lgs. n. 36/2023, per la fornitura del Servizio di assistenza e supporto ICT e CIBERSECURITY, della durata di n. 24 mesi.**



L'offerta deve essere presentata non oltre cinque (5) gg dall'invio della presente lettera di invito, ai sensi dell'art. 92, comma 1 del D.lgs. n. 36/2023.

Si invita l'operatore economico partecipante a prendere visione della manualistica a disposizione degli operatori da parte della piattaforma Em.PULIA per il caricamento dell'offerta.

Ai sensi della delibera ANAC n. 610 del 19 dicembre 2023, recante la "Attuazione dell'art. 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2024", in vigore, l'operatore non è tenuto al **contributo** in quanto il valore dell'appalto è superiore a € 150.000,00.

La tipologia della prestazione **non comporta rischi di interferenza**, pertanto non sono stati previsti costi per la sicurezza.

Attesa la natura intellettuale dei servizi oggetto dell'appalto, **non trova applicazione la clausola sociale di cui all'art. 57 del Codice**. Parimenti, ai sensi del Bando Tipo ANAC n. 1, in considerazione della interpretazione sistematica delle disposizioni del Codice operata nella relativa Nota illustrativa, per il presente appalto non è prevista l'indicazione del CCNL di cui all'art. 11, commi 1 e 2, del Codice **né l'individuazione del costo della manodopera di cui all'art. 41, comma 14, del Codice**.

## Servizio

Categorie CPV: 321114000 - Servizi di assistenza informatica e di supporto;

Codice NUTS: ITF4

2

## ART. 3 – FINALITA', OGGETTO DEL SERVIZIO, FONTE DI FINANZIAMENTO

### 3.1. Finalità

Il processo di avanzamento della transizione digitale in Agenzia ha assunto, soprattutto, in questi due ultimi anni un peso e una complessità sempre maggiore a seguito degli adempimenti imposti dalle normative a livello nazionale e comunitario.

L'Agenzia, in particolare, è tenuta a conformarsi ad obblighi normativi in materia di ICT, di gestione del dato informatico, gestione documentale, conservazione documentale, di digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti pubblici (rif. D. Lgs. n. 36/2023), di cyber security, in base alla Direttiva Europea NIS2 e al recepimento del DL 90/2024.

L'Ufficio Innovazione, che svolge la sua funzione trasversale di supporto agli altri uffici dell'Agenzia per l'attuazione della mission dell'Agenzia, è costituito da un nucleo ristretto di dipendenti con competenze, nel settore della progettazione informatica, dell'esecuzione tecnologica e dell'informatica giuridica, insufficiente a occuparsi di tutte le tematiche digitali che interessano l'Agenzia.

Pertanto, è necessario dotarsi di un soggetto economico esterno che possa affiancare gli uffici al fine di efficientare il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto della normativa vigente.

L'operatore economico deve quindi possedere caratteristiche tecniche avanzate nel settore dell'innovazione tecnologica, una capacità problem solving, flessibilità operativa e capacità relazionale.

Nel 2017 è stata contrattualizzata la società PcSoftware per la durata di 12 mesi al costo di €32.000,00 per servizi corrispondenti alla messa a punto di agende digitali, estrazioni dati per la comunicazione

digitale, affiancamento operativo dell'Agenzia per le attività ordinarie connesse all'utilizzo del protocollo informatico. La società di tecnici-ingegneri è andata oltre l'oggetto del servizio, mettendo a disposizione il proprio team per interventi operativi sulla strumentazione informatica in dotazione all'Agenzia, quali server connessi con InnovaPuglia creando un collegamento proficuo con tale società per la soluzione di problematiche informatiche soprattutto connesse al SIRTUR. Inoltre il team si è prodigato nell'affiancamento operativo dei dipendenti per l'uso performante del pacchetto office, della pec, delle piattaforme ANAC per l'acquisizione dei CIG, dimostrando una capacità di intervenire prontamente con analisi prima dei casi problematici e soluzioni operative conseguenti performanti.

La Rup, sulla base degli indirizzi del Direttore Generale, ha condotto una ricerca di mercato senza far riferimento ad una selezione e/o ad un criterio di valutazione in coerenza all'art. 50 co.1 lett b) del D. lgs. n. 36/2023 e al parere ANAC n.410 n. 11.09.2024. Tale fase, essendo propedeutica alla procedura di affidamento, è stata condotta fuori dalla piattaforma certificata sulla base delle indicazioni di Em.PULIA.

Gli operatori economici destinatari della ricerca sono i seguenti:

ALMA PRO s.r.l. - ARTESYS ORION s.r.l. - DATATEL SYSTEMS s.r.l. - EDUTEAM s.r.l. - GST ITALIA s.r.l. - LM SOFTWARE s.r.l. - NESTAR s.r.l. - PCSOFTWARE s.r.l. - SITECO INFORMATICA s.r.l. - SMC TREVISO s.r.l.

Alla richiesta del RUP hanno risposto solo in tre:

La società LM Software, per il servizio di assistenza e supporto per 12 mesi di fornitura, ha previsto un costo di €80.000,00 escluso IVA (Preventivo -prot.n. 0010326-E-2025-2025-03-21).

La società PCSoftware, per il servizio di assistenza e supporto per 12 mesi di fornitura, ha previsto un costo pari a € 69.700,00 escluso IVA (Preventivo -prot. n. 0010322-E-2025-2025-03-21).

La società ALMAPro, per il servizio di assistenza e supporto per 12 mesi di fornitura, ha previsto un costo pari a € 87.300,00 escluso IVA (preventivo - prot.n. 0010604-E-2025-2025-03-25).

Il costo giornaliero stimato è pari a 190 euro giornata/uomo che in una valutazione di benchmarking con accordo quadro ICT di InnovaPuglia che si attesta ad una media di 300 euro giornata/uomo.

Considerato che RUP in base ai poteri assegnati ai sensi ai sensi del predetto art. Art. 6. Lett. g) dell'All. I.1 "il RUP decide i sistemi di affidamento dei lavori, servizi e forniture, la tipologia di contratto da stipulare, il criterio di aggiudicazione da adottare".

Considerato che l'individuazione dell'operatore economico rimane "discrezionale" come è possibile evincere dalla definizione di affidamento diretto fornita dall'art. 3, comma 1, lett. d), dell'Allegato I.1 secondo cui detta forma si configura come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e

quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice" (Parere MIT del 26.07.2023)

Per tali ragioni si ritiene opportuno l'invio dell'invito alla società PCSoftware srl.

### 3.2. Oggetto dell'appalto

L'oggetto dell'appalto consiste nel Servizio integrato di assistenza e supporto ICT finalizzato a garantire l'Agenzia le seguenti attività:

- la gestione dell'operatività e la funzionalità dei Sistemi ICT all'interno dell'Agenzia
- l'operatività delle funzioni della Conservazione documentale in particolare nelle fasi di versamenti dei pacchetti di conservazione e di verifica periodica
- la sicurezza sia interna che nell'interazione con le reti esterne in ottemperanza alla nuova Direttiva Europea NIS2 sulla CyberSecurity e assunzione incarico Responsabile CyberSecurity
- l'operatività dei RUP sulle piattaforme di e-procurement e interoperabilità con ANAC
- il supporto per l'implementazione dei sistemi in relazione all'evoluzione tecnologica;
- il supporto nell'interazione con i fornitori IT, con particolare riferimento al monitoraggio e alla verifica degli SLA contrattualizzati

Le caratteristiche dei servizi richiesti sono descritte nel Piano dei fabbisogni, parte integrante della presente lettera-invito.

### 3.3. Fonte di Finanziamento

Risorse ordinarie dell'ente pari a € **170.068,00** a valere sul capitolo n. 10808 denominato "*Servizi di assistenza tecnica e informatica*" del Bilancio di Previsione Pluriennale 2025-2027. così ripartito

2025 (8 mesi) = importo € 56.689,33

2026 (12 mesi) = importo € 85.034,00

2027 (4 mesi) = importo € 28.344,67

## ART. 4. - IMPORTO DEL SERVIZIO, FATTURAZIONE E TRACCIABILITA'

### 4.1. Importo del Servizio

L'importo complessivo stimato a base della procedura, è **pari a € 139.400,00 oltre IVA, ossia €170.068,00 incluso IVA**, per una durata di nr. 24 mesi.

L'importo è soggetto all' art. 60-D-lgs- n.36/2023, tenuto conto della durata del contratto.

Il pagamento della fattura elettronica sarà effettuato entro 60 giorni dall'emissione della stessa. L'emissione della fattura potrà avvenire solamente a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità da parte del Responsabile Unico di Progetto (RUP) che autorizza l'emissione/pagamento della fattura.

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010, e ai fini dell'immediata tracciabilità dei pagamenti, il pagamento delle prestazioni avverrà da parte dell'A.Re.T. con accredito del corrispettivo sul conto dedicato, anche se non in via esclusiva, all'oggetto della presente procedura che dovrà essere opportunamente comunicato all'A.Re.T.

## **ART. 5. - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE, DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

### **5.1. Requisiti di partecipazione**

L'operatore è tenuto ad attestare l'assenza dei motivi di esclusione ai sensi degli artt. 94 e 95 e 98 (requisiti di ordine generale) del D.lgs. n. 36/2023 e il possesso dei requisiti speciali di cui all'art. 100 del medesimo decreto, mediante compilazione del DGUE fornito da AGID che contiene dichiarazioni sostitutive conformi alle previsioni del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa ai (D.P.R. n. 445/2000).

In particolare per i requisiti speciali (art. 100, comma 1 lett a, b, c) si precisa:

- a) lett. a - per l'idoneità professionale, il fornitore è tenuto a inserire nei documenti (vedi 5.2.) la visura camerale
- b) lett.b. - per la capacità economica e finanziaria, il fornitore è tenuto a dichiarare un fatturato medio degli ultimi tre anni pari all'importo dell'appalto (DGUE - parte IV lett. B)
- c) lett. c - per le capacità tecniche e professionali, il fornitore è tenuto a dimostrare le proprie capacità tecniche attraverso il curriculum aziendale, con una esperienza nel settore ICT almeno di 10 anni, i curricula del team e il cv del professionista per l'assistenza obbligatoria in loco.

5

Con riguardo al team, i professionisti devono possedere:

- Esperienza almeno triennale nelle tematiche di riferimento;
- possesso di Certificazioni in Sicurezza Informatica.

Con riguardo all'assistenza in loco, la figura ICT, deve possedere:

- Laurea in Ingegneria Informatica o Ingegneria Elettronica magistrale e/o quinquennale
- Esperienza almeno decennale nelle tematiche di riferimento;
- il possesso delle seguenti certificazioni:
  - Certificazioni in ambito CyberSecurity (CEH, CISO, ECIH, CND, CHFI, EDRP, ECES)
  - Certificazione in ambito networking per la gestione delle reti presenti in ARET (CCNA, NSE1, NSE4)
  - Certificazione in ambito Microsoft per la gestione sia a livello on-premises che ibrido della rete in ARET (MCSE, MCSA, AZ-305, MS-203, MS-500, AZ-500, AZ-103)
  - Certificazione in ambito virtualizzazione VMware Certified Professional 6.x - Data Center Virtualization, per la gestione dei sistemi in cloud in ambiente VMware presso Innovapuglia
  - Abilitazione Auditor/Lead Auditor ISO IEC 27001 e/o ISO 9001:2015 (per la sicurezza dei dati e il supporto al DPO)

- anni di esperienza di attività ICT svolte presso la P.A. (ulteriore ai 10 anni di cui sopra)

E' richiesta, obbligatoriamente, in loco, la presenza di almeno 3 giorni a settimana, tranne il periodo di ferie e/o festivi, con reperibilità telefonica 7 giorni su 7 h12.

## 5.2. Documentazione richiesta ai fini della partecipazione

L'operatore è tenuto a restituire la seguente documentazione:

1. La presente **Lettera d'Invito** sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell'impresa e/o del procuratore (in tal caso allegare atto di conferimento di poteri di rappresentanza) per accettazione delle condizioni in essa riportate;
2. **visura** camerale
3. **curriculum** aziendale cv del team
4. **autodichiarazione sulle certificazioni** possedute
5. **DGUE** da compilare sia in piattaforma strutturato da Em.PULIA sia sul modello AGID, caricato dalla stazione appaltante tra gli atti di gara per assolvere anche il conflitto di interesse e la self cleaning
6. Documentazione per **avvalimento** (facoltativo);
7. Contratto di **subappalto** (facoltativo)
8. **Dichiarazione ottemperanza ex art. 17 L.68/99** (modello allegato);
9. **Dichiarazione carichi pendenti** (modello allegato)
10. **Documento di identità rappresentante legale**
11. **Scheda tecnica** sulle modalità di esecuzione del servizio
12. **Offerta economica** su modello della piattaforma.
13. **Dichiarazione conflitto di interesse**
14. **Dichiarazione codice comportamento**
15. **Patto d'integrità**
16. **Schema di contratto**

## 5.3. Soccorso Istruttorio, Avvalimento, Subappalto

### 5.3.1. Soccorso istruttorio

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità degli elementi essenziali e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti all'offerta tecnica e all'offerta economica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 101 comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023, entro un termine massimo di 5 giorni a partire dalla richiesta inoltrata dalla stazione appaltante al partecipante.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata.

### **5.3.2. Avvalimento**

Facoltativo. In caso di applicazione, esso opera ai sensi dell'art. 104 del D. lgs. n. 36/2023

### **5.3.4. Subappalto**

Facoltativo. In caso di applicazione, esso opera ai sensi dell'art. 119 del D. lgs. n. 36/2023

## **ART. 6 - MODALITA' RELATIVE ALL'ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA ED ALL'AGGIUDICAZIONE**

La stazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'affidamento del servizio per sopravvenute ragioni di pubblico interesse, senza che il partecipante possa vantare alcuna pretesa al riguardo.

In base a quanto stabilito dal D.lgs. n. 36/2023, all'art. 17, comma 2, l'affidamento diretto si completerà tramite determina a contrarre, contenente, in modo semplificato, l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso da parte dello stesso dei requisiti di carattere generale, nonché il possesso dei requisiti tecnico-professionali.

## **ART. 7 - STIPULA DEL CONTRATTO**

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle verifiche previste dall'art. 94 e 95 e 99 e 100 del D. lgs. n. 36/2023.

La stipula avviene ai sensi dell'art. 55 comma 2 del D.lgs. n. 32/2023, senza l'obbligo dei trenta giorni previsti dal primo comma.

Ai sensi dell'art. 53, comma 1 del D.lgs. n. 36/2023 non è dovuta la garanzia provvisoria.

Il Fornitore è tenuto alla garanzia definitiva ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs 36/2023.

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 13 agosto 2010, n. 136.

## **ART. 8 - DURATA, LUOGHI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

La durata del contratto è pari a 24 mesi dalla firma del contratto.

Le prestazioni devono essere eseguite presso i luoghi di lavoro del Fornitore e presso le sedi di Pugliapromozione centrali e periferiche.

## **ART. 9 - MODIFICA CONTRATTUALE**

Entro la scadenza del contratto, l'A.RE.T. si riserva la facoltà di assegnare un termine di esecuzione suppletivo per completare l'esecuzione delle prestazioni ai sensi dell'art. 120, comma 10 del D. lgs. n. 36/2023, nonché a ricorrere a servizi supplementari di cui al comma 1 del medesimo articolo lett. a) e comma 9 qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto.

## **ART. 10 - VERIFICA DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO**

Il Responsabile dell'esecuzione provvede ad accertare che le prestazioni siano state regolarmente eseguite, verificando la corrispondenza dei costi in rapporto alla congruità e alla coerenza del corrispettivo approvato, quindi trasmette la sua valutazione al Responsabile del procedimento, che rilascia il certificato di verifica di conformità, ai sensi dell'art. 50, comma 7 del D.lgs. n. 36/2023.

Con l'inoltro del contratto dalla piattaforma certificata, cui si rimanda, è fissato il corrispettivo da pagare al fornitore.

Il corrispettivo sarà corrisposto, sulla base di SAL/relazioni bimestrali presentati dal fornitore. Il pagamento avviene a completamento dei controlli sulla veridicità delle autodichiarazioni rese dal Fornitore (DGUE) e sui requisiti morali e professionali dello stesso.

A seguito dell'autorizzazione all'emissione della fattura ovvero del pagamento in caso di fattura emessa, il titolo di pagamento dovrà essere trasmesso come fattura digitale tramite SDI (Sistema di Interscambio). Inoltre, ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture emesse verso le PA devono riportare:

- Denominazione Ente: **Agenzia Regionale del Turismo - Pugliapromozione**
- Codice Univoco Ufficio: **D992G7**
- Nome dell'Ufficio: Ufficio Innovazione
- Responsabile: Bianca Bronzino
- PEC: [ufficioprotocolopp@pec.it](mailto:ufficioprotocolopp@pec.it)
- La dicitura **"IVA scissione dei pagamenti"**, ai sensi dell'art. 1 del D.L. 24 aprile 2017 n. 50, convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017 n. 96
- Il codice identificativo di gara (CIG)
- Il codice unico di progetto (CUP **I59I23001410006**)
- Il riferimento alla determinazione di affidamento
- La dicitura completa **"Documento contabile finanziato a valere sul POC Puglia 2014-2020 - Asse VI - Azione 6.8"**

Tutti gli obblighi/oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del presente contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti Autorità, sono ricompresi nel corrispettivo contrattuale, considerato fisso ed invariabile, salva la facoltà del Committente di richiedere la variazione in aumento delle prestazioni.

Il pagamento del corrispettivo avverrà entro 60 giorni dall'emissione della fattura.

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010, e ai fini dell'immediata tracciabilità dei pagamenti, il pagamento delle prestazioni avverrà da parte dell'A.Re.T. con accredito del corrispettivo su un conto dedicato, anche non in via esclusiva, all'oggetto della presente procedura che dovrà essere opportunamente comunicato all'A.Re.T.. Pertanto, il Fornitore comunica al Committente gli estremi identificativi dei c/c bancari o postali dedicati, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi.

## **ART. 11 - OBBLIGHI DEL FORNITORE, IN FASE DI ESECUZIONE**

Il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti dell'A.R.E.T. Pugliapromozione ovvero Committente a eseguire la prestazione secondo quanto previsto nella presente lettera.

Il Fornitore è tenuto a eseguire le prestazioni secondo lealtà e correttezza nei confronti del Committente e di altri terzi con cui venga in contatto nel corso dell'esecuzione delle prestazioni; a usare buona fede e a tenere un comportamento conforme ai principi e alle norme del Codice Civile sulle obbligazioni contrattuali, sia di carattere generale che di carattere speciale.

Il Fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni a regola d'arte, usando diligenza professionale e perizia tecnica, adeguatamente commisurate alle caratteristiche delle attività da realizzare.

Il Fornitore è tenuto a rispettare scrupolosamente tutte le norme per la tutela e la sicurezza dei propri lavoratori e dei terzi presenti durante ogni attività.

#### **ART. 12 - FACOLTÀ E OBBLIGHI DEL COMMITTENTE**

Il Committente ha facoltà di trasmettere al Fornitore ogni indirizzo necessario alla migliore esecuzione delle prestazioni di cui alla "Lettera d'invito".

Il Committente monitora l'andamento dell'esecuzione delle prestazioni, in ogni fase, e ha facoltà di richiedere informazioni e chiarimenti al Fornitore, nonché di sospendere l'esecuzione stessa qualora ravveda comportamenti e/o attività contrastanti con la mission pubblica, con le indicazioni impartite e con gli obblighi contrattuali.

Il Committente è tenuto a pagare il corrispettivo al Fornitore, verificata la conformità e la corretta esecuzione delle prestazioni, nei limiti dei costi ammissibili convenuti, secondo le modalità di cui all'art. 10.

Il Committente ha facoltà di modificare e sospendere il contratto, secondo quanto previsto dagli artt. 120 e 121 del D. Lgs. n.36/2023

#### **ART. 13 - RITARDI E CLAUSOLA PENALE**

In caso di ritardo nell'esecuzione del contratto, dovuto a cause non imputabili al Committente, quest'ultimo si riserva di applicare – previa contestazione scritta – una penale, per ogni giorno di ritardo, pari all'1 per mille del totale del corrispettivo dovuto, fino al 10% massimo del prezzo contrattuale, ai sensi dell'art.1382 c.c.

In caso di ritardo-inadempimento che infici gravemente la corretta esecuzione, il Committente ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1453 c.c., salvo il risarcimento di ulteriori danni.

Deve considerarsi ritardo-inadempimento anche l'adempimento parziale o parzialmente difforme dalle pattuizioni contrattuali o dalle istruzioni impartite dal Committente.

L'applicazione e il pagamento della penale di cui al primo capoverso, non esonera dall'adempimento delle obbligazioni contrattuali.

#### **ART. 14 - CLAUSOLA DI MANLEVA**

Il Fornitore garantisce che l'esecuzione delle prestazioni pattuite non violi privative altrui: a tal fine egli manleva totalmente il Committente da ogni responsabilità, in caso di pretese giudiziarie da parte di soggetti terzi o aventi causa dal Fornitore, che invochino diritti materiali o immateriali in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese legali e altri danni eventualmente occorsi a terzi, ferma restando la facoltà del Committente di dichiarare risolto il

contratto.

#### **ART. 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

La risoluzione del contratto può essere disposta ai sensi dell'art. 122 del D Lgs. n. 36/2023.

#### **ART. 16 - RECESSO DEL COMMITTENTE**

Il Committente può recedere dal contratto in qualunque momento, per ragioni di interesse pubblico, ai sensi dell'art. 123 del D.lgs. n. 36/2023.

#### **ART. 17 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a qualsiasi titolo il contratto, a pena di nullità della cessione, di risoluzione del contratto, nonché di risarcimento del danno.

#### **ART. 18 - RESPONSABILITÀ CIVILE**

Il Fornitore adotta ogni cautela e/o misura per prevenire/evitare danni alle persone (terzi, collaboratori, dipendenti) e alle cose e ne risponde qualora si verifichino per sua colpa o dolo, con facoltà del Committente di risolvere il contratto.

Il Fornitore risponde altresì di eventuali danni cagionati dal proprio personale a terzi e/o al Committente ed è tenuto ad osservare e fare osservare ai propri dipendenti le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché ad usare ogni opportuna cautela nello svolgimento delle attività che possano interferire con la incolumità dei terzi.

#### **ART. 19 - RISERVATEZZA E COMUNICAZIONE DATI PERSONALI**

Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679), s'informa che il Titolare del trattamento dei dati rilasciati per la partecipazione alla presente procedura è A.Re.T. Pugliapromozione nella persona del direttore generale Luca Scandale. I dati personali acquisiti saranno utilizzati per le attività connesse alla partecipazione della presente procedura, nel rispetto degli obblighi di legge e in esecuzione di misure contrattuali o precontrattuali.

In particolare, ai fini dell'espletamento delle procedure di selezione, i dati trasmessi (compreso eventuali dati relativi a condanne penali o reati) saranno sottoposti all'esame del RUP e del Responsabile di Progetto, affinché venga valutata l'ammissibilità dell'offerta presentata e dei requisiti di partecipazione. Al termine della procedura i dati saranno conservati nell'archivio della Stazione Appaltante (secondo la specifica normativa di settore che disciplina la conservazione dei documenti amministrativi) e ne sarà consentito l'accesso secondo le disposizioni vigenti in materia. Fatto salvo il rispetto della normativa sul diritto di accesso, i dati personali non saranno comunicati a terzi se non in base a un obbligo di legge o in relazione alla verifica della veridicità di quanto dichiarato per partecipare alla presente trattativa diretta. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati si rinvia alla specifica informativa allegata, redatta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679.

L'operatore è tenuto ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi, dei quali venga a conoscenza durante la partecipazione alle procedure e, successivamente, durante l'eventuale esecuzione della prestazione, impegnandosi a rispettare



rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio e delle norme del D.Lgs. 196/2003 eventualmente applicabili.

#### **ART. 20 - ACCESSO AGLI ATTI**

I concorrenti potranno, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. 36/2023 e dell'art. 22 della Legge n. 241/1990, esercitare il diritto di accesso agli atti di gara.

#### **ART. 21 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

L'Organo giurisdizionale competente per le procedure di ricorso avverso la presente procedura concorrenziale, dall'indizione all'aggiudicazione, è il Tribunale Amministrativo Regionale per la Puglia, sezione di Bari dell'aggiudicazione.

**Il partecipante alla procedura/fornitore del servizio controfirmando la medesima lettera d'invito accetta irrevocabilmente a quanto in essa contenuto rispetto alla procedura di affidamento e all'esecuzione del contratto.**

Bari, 23 aprile 2024

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Dott. Luca Scandale**

11

**Per Accettazione**

---

## **PIANO DEI FABBISOGNI**

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO ICT E CYBERSECURITY**

*Il presente documento è parte integrante della lettera-invito*

#### **1. Scopo del Servizio di assistenza e supporto**

Il Servizio integrato di assistenza e supporto ICT e Cybersecurity è finalizzato a garantire all'Agenzia le seguenti attività:

- la gestione dell'operatività e la funzionalità dei Sistemi ICT all'interno dell'Agenzia
- l'operatività delle funzioni della Conservazione documentale in particolare nelle fasi di versamenti dei pacchetti di conservazione e di verifica periodica
- la sicurezza sia interna che nell'interazione con le reti esterne in ottemperanza alla nuova Direttiva Europea NIS2 sulla CyberSecurity e assunzione incarico Responsabile CyberSecurity
- l'operatività dei RUP sulle piattaforme di e-procurement
- l'implementazione dei sistemi in relazione all'evoluzione tecnologica;
- l'interazione con i fornitori IT, con particolare riferimento al monitoraggio e alla verifica degli SLA contrattualizzati

#### **2. Descrizione del Servizio di assistenza e supporto**

Nei prossimi anni, l'A.Re.T Pugliapromozione si troverà ad affrontare problematiche di carattere tecnico per l'evoluzione tecnologica e normativa, che richiedono un servizio che supporti l'integrazione sistemica di tutti i progetti tecnologici e dei relativi fornitori. Inoltre la rete informatica MPLS realizzata in Pugliapromozione articolata in sei sedi dislocate nella Puglia ha bisogno di un costante monitoraggio, assistenza, controllo e gestione per le varie problematiche che nascono giornalmente, in base alla dinamicità delle postazioni di lavori dei dipendenti e le diverse problematiche che si trovano ad affrontare.

Oltre all'assistenza sull'operatività e la funzionalità dei Sistemi ICT all'interno dell'Agenzia, è necessario un servizio in loco qualificato, che dovrà coadiuvare tutti i processi in capo al Responsabile della Conservazione, verificando il corretto funzionamento dei pacchetti da mandare in conservazione (giornalmente, mensilmente e/o in base alle esigenze) con relativa verifica a campione dei pacchetti versati.

Altro aspetto fondamentale necessario è garantire la sicurezza informatica in base alla nuova Direttiva Europea NIS2 e al DL 90/2024 che richiede l'individuazione di un responsabile della Cybersecurity al fine di supportare il Punto di Contatto dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, interno all'agenzia, a porre in essere tutte le attività necessarie, utili o anche solo opportune al fine di assolvere, agli obblighi previsti dal cennato decreto legislativo.

E' quindi necessario un **team specializzato con all'interno una figura professionale certificata, presente in loco almeno 3 giorni alla settimana e reperibile 7/7 H12 per svolgere il supporto allo svolgimento dei seguenti servizi ICT:**

- Amministrare il sistema informativo di Pugliapromozione
- Gestire i servizi di rete
- Gestire i rapporti con i Fornitori ICT per gli eventuali ampliamenti di RETE
- Gestire il Troubleshooting dopo l'apertura di Ticket con i Fornitori di telefonia IP e connettività Intranet/internet
- Supportare il DPO nell'implementazione delle misure minime di sicurezza dei dati trattati in base al Decreto Legislativo 101/18 e al Regolamento UE 679/2016
- Supportare il Responsabile della Transizione digitale (RTD) dell'Agenzia su questione relative all'innovazione tecnologica
- Supportare il Responsabile di contatto con ACN (Agenzia Nazionale Cyber Security), secondo il D.lgs. n. 90/2024
- Assistenza alla Gestione della Supply Chain secondo il D.lgs. n. 90/2024 (Cyber Security)
- Progettazione e implementazione piani BCDR (Business continuity disaster recovery), secondo il D.lgs. n. 90/2024
- Implementazione piani di Incident Management, secondo il D.lgs. n. 90/2024
- Fornire supporto al Punto di Contatto Interno per la Cyber Security per svolgere tutte le attività richieste dalla Direttiva Europea NIS2 e assunzione incarico Responsabile Cybersecurity
- Fornire Assistenza Tecnica in loco ai sistemi client della sede della Direzione Generale e da remoto ai sistemi client delle sedi periferiche
- Supportare tutti i dipendenti ed avviarli all'utilizzo delle nuove procedure per la G-Suite, WorkFlow, Server Documentale, Protocollo Informatico e Gestione del Personale
- Fornire consulenza specialistica ICT anche per capitolati tecnici delle gare tecnologiche;
- Fornire supporto tecnico ai DEC e ai RUP nelle attività di monitoraggio dei progetti di innovazione tecnologica;
- Fornire supporto al Responsabile della Conservazione nelle procedure di versamento dei pacchetti

### 3. Servizi ICT

#### 3.1. Gestione della strumentazione Hardware in Direzione Generale

La Direzione Generale, sita in BARI, Lungomare Starita c/o PAD 172 della Fiera del Levante dispone di circa 70 postazioni di lavoro tutte collegate in Rete e una sala CED dove sono posizionati 6 Server Windows e tutta la strumentazione di Networking per il collegamento in MPLS delle sedi periferiche.

**La figura Professionale interna deve dimostrare di avere competenze certificate sui Server Microsoft e Certificazioni in ambito di RETI informatiche**

In particolare l'affidatario dovrà gestire, nell'ambito del Servizio di assistenza e supporto ICT:

- **60 PC Client (S.O. Windows 7/10/11):** gestire e configurare accesso al dominio, gestire le condivisioni di cartelle, configurazione di stampanti di rete, gestione e configurazione email, configurazione antivirus locale, gestione antispam, gestire le problematiche con i browser e configurazione di java
- **40 Notebook (S.O. Windows 7/10/11):** gestire e configurare accesso al dominio, gestire le condivisioni di cartelle, configurazione di stampanti di rete, gestione e configurazione email, configurazione antivirus locale, gestione antispam, gestire le problematiche con i browser e configurazione di java
- **15 PC/notebook Client Apple:** gestire e configurare accesso al dominio, gestire le condivisioni di cartelle, configurazione di stampanti di rete, gestione e configurazione email, configurazione antivirus locale, gestione antispam, gestire le problematiche con i browser e configurazione di java  
Gestire i rapporti con i fornitori dei vari PC a noleggio per le assistenze di loro competenza
- **4 Stampanti di RETE Multifunzioni:** Gestire i fornitori per i prodotti consumabili, configurare la rubrica per l'invio delle acquisizioni tramite email e tramite SMB su cartella personale, controllo e gestione dei contatori delle copie B/N e Colori per non superare i limiti imposti dal noleggio. Gestire i rapporti con i fornitori delle stampanti a noleggio per le assistenze di loro competenza
- **1 Server HP DL380 GEN-8 con 10 dischi da 600GB :** ha un S.O. **Windows Server 2012** e offre il servizio di **Active Directory, DNS e di HyperView** per i server virtuali. Ad ogni OU (organizzate per Aree funzionali dell'Amministrazione) sono state create delle policy particolari per le esigenze di Pugliapromozione. La gestione di questo server consiste nel creare nuovi utenti, creare e/o modificare le policy al bisogno, creare script per l'automatizzazione di processi tramite powershell, gestire le macchine virtuali presenti su una partizione dedicata, gestire i backup dei vari client presenti su altra partizione.
- **2 Server Virtuale (S.O.Windows Server 2012):** questi server sono dedicati al DNS-Security Cisco Umbrella per la navigazione sicura di tutti i client. La gestione di questi server consiste nel monitorare gli accessi giornalieri e eventuali attacchi di DNS ricevuti oltre a creare nuovi utenti, installando sui vari PC i client CISCO per la navigazione tramite la rete di DNS Security
- **1 Server Virtuale (S.O.Windows Server 2012):** questo server è dedicato al **servizio di Timbrature dei dipendenti**. Tale server è in collegamento costante con i Marcatempo e scarica ad intervalli periodici le timbrature per poi trasferirle in cloud al portale del dipendente
- **1 Server Virtuale (S.O.Windows Server 2012):** questo server è dedicato al **servizio di FortiAnalyzer**. Tale server è in collegamento costante con i due Firewall Fortigate. FortiAnalyzer consente al team di sicurezza di anticipare e affrontare le minacce preventivamente e tiene sotto controllo tutti gli accessi alla rete di pugliapromozione. La gestione di questo server consiste nel monitorare giornalmente eventuali vulnerabilità presenti su tutti i client sotto monitoraggio e la gestione delle vulnerabilità di tutta la rete.
- **50 Telefoni VOIP:** La telefonia è completamente digitale ed è di proprietà della Telecom. Il centralino digitale è installato nel CED di Pugliapromozione. La gestione di questi telefoni

consiste nel controllare che il servizio funzioni, gestire i cambiamenti di postazione dei dipendenti, gestire e configurare il centralino, aprire ticket quando ci sono disservizi, coadiuvare la Telecom per la risoluzione dei problemi, effettuare programmazione e personalizzazioni di configurazione su ogni telefono

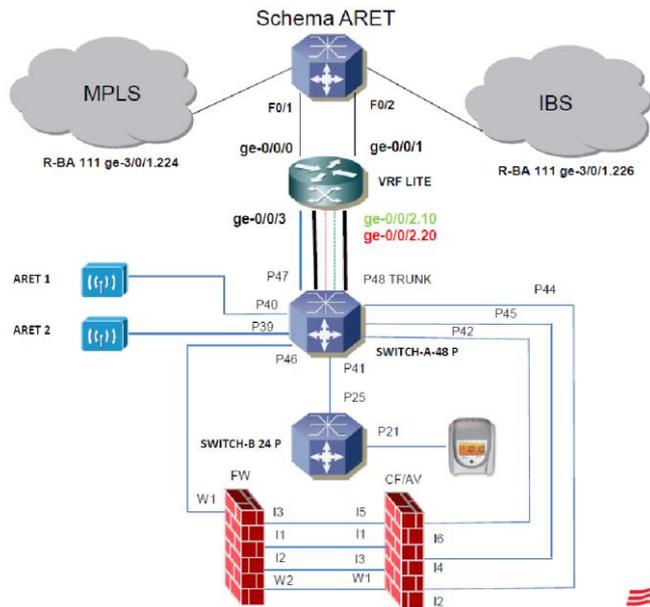
- **25 client VPN di tipo Forticlient:** gestire le configurazioni di client VPN per consentire ad agli utenti l'accesso remoto sicuro tramite VPN IPSec/SSL dalle loro postazioni di lavoro quando gli utenti si trovano all'esterno delle sedi di ARET Puglia Promozione;
- **software EMS** che costituisce una piattaforma di gestione centralizzata dei FortiClient e provvede a interconnettersi in maniera nativa con Microsoft Active Directory così da importare gli host del dominio
- **software FortiAnalyzer** che integra funzionalità di:
  - raccolta ed analisi dei log di rete,
  - analisi del traffico di rete,
  - Controllo accessi ed analisi delle vulnerabilità,
  - Reporting automatizzato in un unico sistema

### 3.2. Gestione della strumentazione di Networking in Direzione Generale

La rete di Pugliapromozione è una rete a stella che raccoglie 6 sedi distaccate dislocate in Puglia. Queste 6 sedi sono collegate con la sede centrale attraverso un MPLS della Telecom. Il collegamento verso il mondo internet di tutte le sedi avviene attraverso il Gateway principale che è presente nella sede centrale. In questa sede sono installati due apparati Fortinet in alta affidabilità (HA) modello FORTIGATE FG100F con funzione di Firewall, Antivirus e WebFiltering posti in Borderline della sede centrale.

**Il team deve possedere esperienza e certificazioni in ambito RETI informatiche per poter gestire e coadiuvare i tecnici Telecom nella configurazione di nuove regole di Firewalling.**

Sulla rete MPLS passa anche tutto il traffico voce con centralino digitale nella sede della Direzione Generale. Inoltre in ogni sede è presente un sistema di marcatempo digitale con terminali a parete che passando attraverso la rete MPLS raggiungono un software di controllo presente su un Server interno al CED. Il cablaggio della LAN interna di Pugliapromozione e di tutte le sedi distaccate sono invece di proprietà di Pugliapromozione e vanno gestiti autonomamente.



In particolare la gestione del Networking consiste:

- RETE MPLS:** Costituita da un router Juniper J4350 e 2 apparati Fortinet. La gestione della rete MPLS consiste nel coadiuvare la Telecom sulle varie problematiche di connettività con l'esterno, problematiche con i telefoni VOIP, problematiche con la VPN dei marcatempo, problematiche con il content filtering e/o con il firewall. Per ogni tipo di problematica, la Telecom garantisce uno SLA di 8 ore dall'apertura del Ticket. La figura professionale in loco, oltre a fare monitoraggio e troubleshooting di primo livello, attraverso il software FortiAnalyzer, deve aprire il ticket e coadiuvare qualsiasi operazione che la Telecom dovrà effettuare. Inoltre le regole di firewalling implementate sono decise da Pugliapromozione e qualsiasi modifica e/o nuova regola va richiesta spiegata e testata con i tecnici Telecom.
- 2 Switch HP JG237A 48p POE e 1 Switch HP JB313A 24p POE:** Questi switch attraverso pannello di permutazione, collegano i circa 100 punti rete della sede centrale e tutti i collegamenti ai vari server. Sono stati programmati con 7 VLAN e con alimentazione POE tramite un Sistema di alimentazione secondario HP RPS1600. La gestione di questi apparati consiste nel garantire il corretto funzionamento di tutta la rete LAN della sede centrale
- 2 ACCESS POINT:** Consentono la connettività wireless a tutti i dispositivi mobile e i notebook dei dipendenti. Sono disposti su VLAN differenti e con indirizzamento dinamico differente per distinguere gli accessi degli ospiti dagli accessi dei dipendenti

### 3.3. Responsabile Interno dei Centri Servizi in cloud presso InnovaPuglia

Presso InnovaPuglia sono ubicati tutti gli ambienti di test e di produzione degli applicativi gestiti da Pugliapromozione per conto della Regione Puglia – Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio.

Tutti i sistemi sono installati e configurati in ambiente VMware Cloud Director 10.5 e le installazioni e configurazioni sono a carico dell’Ente.

**Il Team con esperienza certificata nel mondo VMware** deve gestire ogni problematica inerente tale ambiente.

Inoltre la Risorsa in loco assume il ruolo di **Responsabile Interno** per il Cloud della Regione e come tale deve svolgere le seguenti operazioni:

- Gestione dei ticket con i fornitori di conduzione dei sistemi in cloud
- Gestione delle VPN verso il cloud
- Gestione delle vulnerabilità su tutti i sistemi in cloud
- Monitoraggio e controllo delle funzionalità
- Apertura/modifica dei centri servizi in base alle esigenze progettuali

Tra i principali Centri Servizi, si citano: CRM (6 VM), DAM (4 VM), Sito ARET (4 VM), SIGEO (6 VM), BuyPuglia (4 VM), SIGEA (6 VM), DMS (6 VM).

### 3.4. Supporto al Responsabile della Conservazione nelle procedure di versamento dei pacchetti

L’art. 7, co. 5, delle regole tecniche sul protocollo informatico (DPCM 3.12.2013), stabilisce che il registro giornaliero di protocollo deve essere trasmesso al Sistema di Conservazione entro la giornata lavorativa successiva, secondo questo schema:

Attività a carico dell’Ente produttore						
	1	2	3	4	5	6
<b>Registrazioni di protocollo giornaliero</b>	Formazione del Registro giornaliero di protocollo (ad es. pdf/A)	Associazione metadati	Produzione del Pacchetto di Versamento	Trasferimento al sistema di conservazione	Ricezione del rapporto di versamento prodotto e trasmesso all’Ente dal sistema di conservazione	Verifica del buon esito dell’operazione di versamento tramite il rapporto di versamento prodotto dal sistema di conservazione.
Giorno x	entro le ore 24:00 del primo giorno lavorativo successivo al giorno x					

L’assistenza in loco deve coadiuvare il Responsabile della Conservazione in tutto il processo di conservazione (dalla generazione al versamento, compreso la verifica finale). Mentre il registro di protocollo viene generato dal Software di protocollo elettronico, l’Ente può decidere di mettere in conservazione anche altri tipi di documenti presenti nel Gestionale (p.e. le Determine del Direttore Generale). In tal caso il servizio offerto consiste nel supporto al Responsabile della conservazione a creare il pacchetto con tutti i suoi metadati e manualmente

caricarli nel sistema di conservazione con verifica finale. Infine, tale figura è tenuta all'assistenza per l'aggiornamento del Manuale di Conservazione e del Manuale di Gestione Documentale, d'intesa coi rispettivi responsabili.

### 3.5. Gestione del Software in Direzione Generale

#### 3.5.1. Gestione della intranet:

Nella Intranet di Pugliapromozione è presente un software per la gestione documentale, protocollo informatico e gestione dei Workflow/determine. Tale software è KOSMOS ed è stato perso in riuso da altra PA, personalizzato dalla società Maggioli ed è presente sul cloud di Innovapuglia.

La gestione sistemistica delle macchine è a carico di Pugliapromozione e si chiede all'affidatario di fornire un servizio per:

- il monitoraggio sistemistico
- la gestione delle vulnerabilità che si presentano sui server
- il coordinamento degli interventi tra i tecnici di innovapuglia e i fornitori addetti alla manutenzione

La gestione del software richiede:

- **Gestione Documentale:** gestire/creare/modificare il Titolare e i fascicoli di archiviazione di tutti i documenti di Pugliapromozione, gestire l'organigramma di ARET, gestire gli accessi e le permission per ogni utente sui relativi fascicoli, assistere i dipendenti al corretto utilizzo del software, effettuare corsi interni di formazione per i nuovi utenti che devono interagire con il documentale.
- **Protocollo Informatico:** gestire gli accessi e le permission per i protocollatori, gestire gli accessi e le permission per ogni utente sui relativi documenti protocollati, assistere i dipendenti al corretto utilizzo del software, effettuare corsi interni di formazione per i nuovi utenti che devono interagire con il protocollo.
- **Work Flow:** gestire gli accessi e le permission per i dipendenti abilitati a generare work flow, assistere i dipendenti al corretto utilizzo del software, affiancare il fornitore del protocollo informatico nella formazione degli utenti che devono interagire con il protocollo
- **Determine:** gestire gli accessi e le permission per ogni utente abilitato al processo delle determine, assistere i dipendenti al corretto utilizzo del software, addestrare i nuovi utenti che devono interagire con il documentale.

#### 3.5.2. Gestione delle Timbrature

Un altro software di utilizzo frequente è la gestione delle Timbrature. Ogni dipendente timbra con il suo Badge presso i marcatempo posti in ogni sede oppure attraverso piattaforma web. Queste timbrature sono disponibili sul server virtuale attraverso il portale del dipendente, dove tramite accesso con credenziali ogni dipendente, può consultare oltre alla sue timbrature anche tutti i totali giornalieri, mensili e annuali di tutte le ore lavorate, ferie godute, ferie residue etc...

Lato risorse umane, è disponibile una piattaforma web per il controllo e la gestione di tutte le timbrature dei dipendenti. L'assistenza deve garantire:

- **Lato utente:** il corretto funzionamento delle macchinette marcatempo, coadiuvare i dipendenti al corretto utilizzo delle timbrature (ingresso/uscita/servizio) istruire i dipendenti all'utilizzo della piattaforma web per la consultazione dei propri dati.
- **Lato amministrazione:** il corretto funzionamento delle macchinette marcatempo e la ricezione dei dati da tutte le sedi. Spesso succede che la connessione tra i marcatempo e i server si interrompe e quindi si perdono le timbrature. In questo caso bisogna intervenire manualmente per ripristinare i file delle timbrature, e assicurarsi che il marcatempo conceda il corretto accesso al server. Inoltre bisogna coadiuvare l'ufficio del personale al corretto utilizzo del software delle timbrature e istruire l'ufficio al corretto utilizzo di tutta la piattaforma. Sono disponibili Manuali d'uso di tale piattaforma per comprendere il funzionamento di tutte le sue sezioni.

### 3.6. Utilizzo delle Centrali di Acquisto

L'A.RE.T. Pugliapromozione per gli acquisti si avvale dei portali di e-procurement come CONSIP e Em.PULIA. L'assistenza in loco deve supportare l'utilizzo delle piattaforme di e-procurement da parte del RUP e/o altri punti istruttori in tutte le fasi del processo digitale, a partire da indagini preliminari, costruzioni della gara, aperture delle buste, valutazione offerta, fino ad arrivare alla contrattualizzazione e alla chiusura della procedura digitale.

### 3.7. Gestione delle Caselle di posta e account G-suite

Il dominio di posta di Pugliapromozione è aret.regione.puglia.it. Ogni account creato è un account di tipo G-Suite fornito dalla Regione Puglia. Tale servizio consiste nel garantire la richiesta eventuale di nuovi account alla Regione Puglia, nonché la configurazione degli account sui vari PC dei dipendenti e su tutti i dispositivi mobile utilizzati (cellulare, Tablet,..), delle impostazioni iniziali, della gestione degli accessi a tutto il cloud di GDrive con i relativi permessi nelle cartelle in cui può entrare e assicurarsi che ogni dipendente riesca giornalmente ad accedere al Cloud, al calendario condiviso e a tutte le Gmeet che vengono create per gli incontri on-line.

### 3.8. Redazione di Capitolati tecnici e collaudi

Una delle necessità più comuni di questa Amministrazione consiste nel fare, sulle piattaforme MEPA e EMPULIA e-procurement, gare/indagini di mercato per gli acquisti di strumentazione tecnologica e/o per l'affidamento di servizi tecnologici attinenti alla promozione turistica. Per ogni gara/indagine, il fornitore dovrà supportare la stazione appaltante:

- alla redazione del capitolato tecnico per gli aspetti tecnologici e coadiuvare, ove necessario, il personale nella interpretazione degli aspetti tecnologici delle offerte tecniche ricevute;
- nelle operazioni di collaudo finale dei servizi/strumentazione consegnati.

### 3.9. Gestione della strumentazione nelle sedi territoriali

Le sedi territoriali esterne sono tutte costituite da piccole LAN, con indirizzamento dinamico. Le uniche reti più complesse sono quelle di P.zza Moro a Bari e di Lecce. Entrambi con un rack con 1 Switch HP JB320A 24p sul quale sono state create 3 VLAN (dati, voce, timbrature), Access Point per collegamenti wireless e stampanti di rete. Nelle sedi territoriali l'assistenza richiesta è di tipo remoto e dove è necessario l'intervento fisico, la sede territoriale, coadiuvata dal professionista presente in Direzione Generale che si interfaccia con ditta locale per risolvere la problematica.

### 3.10. Reperibilità 7 giorni su 7 H12

Tra le sedi territoriali e la direzione generale ci sono dipendenti che spesso lavorano anche il sabato e la domenica, oppure sono presenti in fiere turistiche internazionali. Il collegamento ad internet e i telefoni VOIP fanno parte della Intranet di Pugliapromozione. Questi sono monitorati 24 ore su 24 dalla Telecom (SLA 8 ore). In caso di **disservizio Telecom, il referente tecnico** (la figura professionale in loco) interagendo con il fornitore Telecom, ha il compito di intervenire e risolvere il disservizio. Per **cui la figura professionale deve dare la sua reperibilità 7 giorni su 7 H12 per coadiuvare gli interventi della Telecom gestendo il tutto da remoto**, coordinare il personale in servizio, collegarsi sulle macchine degli uffici (da remoto) per eseguire i vari test e aiutare la Telecom alla risoluzione immediata del problema. Invece, le problematiche relative agli account Gsuite o ai dispositivi mobile dei dipendenti al lavoro devono essere gestite dalla figura professionale che remotamente cercherà di risolvere la problematica.

## 4. Servizi Cybersecurity

In ottemperanza alla nuova Direttiva Europea NIS2 sulla CyberSecurity alla Legge n. 90/2024 per le PA, l'Agenzia è obbligata a migliorare il livello di sicurezza informatica in ambito nazionale, contribuendo così ad incrementare il livello comune di sicurezza stabilito dall'Unione Europea per migliorare il funzionamento del mercato interno.

Le PA quindi dovranno adottare misure tecniche, organizzative e operative adeguate e proporzionate alla tipologia specifica di attività svolta e idonee a ridurre il rischio di incidenti.

L'approccio indicato richiede l'implementazione di politiche aziendali di analisi del rischio e l'adozione di presidi tecnici ma anche organizzativi idonei a ridurre il rischio.

Inoltre la gestione del rischio non potrà prescindere dalla gestione degli incidenti, con l'adozione di policy aziendali finalizzate a ridurre i rischi di incidenti ma anche a porvi rimedio in tempi rapidi qualora si verificano, al fine di ridurre l'impatto e garantire la continuità aziendale e quindi del servizio fornito.

La norma pone in capo ai soggetti destinatari un obbligo di valutazione in termini di sicurezza della catena di approvvigionamento, compresi gli aspetti riguardanti i rapporti tra ciascun soggetto e i suoi diretti fornitori. Di conseguenza, anche i soggetti non direttamente interessati dall'applicazione della NIS 2 dovranno attivarsi e adottare misure idonee a garantire ai loro clienti un livello di sicurezza adeguato.

**Il team deve dimostrare di avere esperienza e certificazioni in ambito Sicurezza** per poter supportare l'ente all'adempimento di tutte le procedure richieste dalla Legge n. 90/2024.

Il servizio affidato consiste nel supportare il Responsabile della Cybersecurity per:

- Sviluppare delle politiche e delle procedure di sicurezza delle informazioni
- Valutazione della Supply Chain, per garantire la sicurezza della catena di approvvigionamento, compresi i rapporti con i fornitori. Somministrazione di questionari e valutazione di questi per individuare il livello di rischio associato a questi
- Predisporre e progettare un BCDR, piano di Business Continuity e assicurare la continuità operativa con backup, procedure di crisi response e disaster recovery.
- Predisporre un piano di gestione degli incidenti. Creare piani operativi e procedure per la pianificazione e l'attuazione di interventi di potenziamento delle capacità per la gestione dei rischi informatici,
- Standardizzate di gestione degli incidenti informatici.
- Predisporre ed implementare strategie di Cyber Security. Creare strategie e procedure per valutare l'efficacia delle misure di contrasto ai rischi di cybersicurezza.

Con riguardo al team, i professionisti devono possedere:

- Esperienza almeno triennale nelle tematiche di riferimento;
- possesso di Certificazioni in Sicurezza Informatica.

Con riguardo all'assistenza in loco, la figura ICT, deve possedere:

- Laurea in Ingegneria Informatica o Ingegneria Elettronica magistrale e/o quinquennale
- Esperienza almeno decennale nelle tematiche di riferimento;
- il possesso delle seguenti certificazioni:
  - Certificazioni in ambito CyberSecurity (CEH, CISO, ECIH, CND, CHFI, EDRP, ECES)
  - Certificazione in ambito networking per la gestione delle reti presenti in ARET( CCNA, NSE1, NSE4)
  - Certificazione in ambito Microsoft per la gestione sia a livello on-premises che ibrido della rete in ARET( MCSE, MCSA, AZ-305, MS-203, MS-500, AZ-500, AZ-103)
  - Certificazione in ambito virtualizzazione VMware Certified Professional 6.x - Data Center Virtualization, per la gestione dei sistemi in cloud in ambiente VMware presso Innovapuglia
  - Abilitazione Auditor/Lead Auditor ISO IEC 27001 e/o ISO 9001:2015 (per la sicurezza dei dati e il supporto al DPO)
- anni di esperienza di attività ICT svolte presso la P.A. (ulteriore ai 10 anni di cui sopra)

La dimostrazione del possesso dei requisiti necessari per svolgere il **Servizio di assistenza e supporto ICT e Cybersecurity**, saranno richieste all'operatore, nella procedura digitale per l'affidamento del Servizio.



---

**ARET PUGLIAPROMOZIONE**  
*Direzione Generale*

agenziapugliapromozione.it  
direzione.generale@aret.regione.puglia.it

Fiera del Levante, PAD. 172  
Lungomare Starita, 70122 Bari

Tel. +39 080 5821411  
Fax +39 080 5821429

**Uffici Amministrativi**

Piazza Aldo Moro 33/A, 70122 Bari  
Tel/fax +39 080 5242361

C.F. 93402500727