

ALLEGATO N. 1

REQUISITI TECNICI - SETUP LICENZE - FORMAZIONE - SUPPORTO

CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti gli appalti che, per la durata intera o parziale dello stesso, prevedono il collegamento ai sistemi della mappa applicativa di GORI s.p.a. e/o a cartelle condivise a mezzo VPN e/o SIM, rientrano nella gestione descritta in questo elaborato, compresi gli oneri economici dovuti alla Committente quali rimborso spese per SIM, licenze e supporto, messi a disposizione della ditta appaltatrice.

Indice

Cap. 1 Requisiti Tecnici.....	Pag. 1
Cap. 2 Info & Costi	Pag. 3
Cap. 3 Richieste Licenze e Sim	Pag. 4
Cap. 4 Setup degli Apparati	Pag. 5
Cap. 5 Formazione & Supporto	Pag. 5
Cap. 6 Test Funzionali all'avvio	Pag. 6
Cap. 7 Responsabilità	Pag. 6

Cap. 1 REQUISITI TECNICI

L'Appaltatore dovrà dotarsi di sistemi informatici in grado di interagire con quelli attualmente in uso presso la Committente, al fine di realizzare la piena interattività e garantire i flussi di comunicazione attraverso la piattaforma applicativa in uso presso la Committente nel rispetto della normativa Cyber Security vigente.

1.1 Apparati Tecnici Mobile

I dispositivi mobili (Tablet) certificati di cui dovrà dotarsi l'Appaltatore sono rappresentati nel seguente elenco:

- 1) Samsung Galaxy Tab Active PRO;
- 2) Samsung TAB S6 & S6 lite
- 3) Samsung TAB S7 5G
- 4) Samsung TAB S8 5G
- 5) Galaxy Tab Active2 (8.0", LTE) (esclusivo per appalti letture).
- 6) Galaxy Tab Active3 (8.0", LTE) (esclusivo per appalti letture).

Il sistema operativo attualmente certificato per i modelli dal punto 1 al punto 4 (escluso per appalti letture):

- Android versione 10
- Android versione 11
- Android versione 12

Il sistema operativo attualmente certificato per i modelli punto 5 e 6 (appalti letture):

- Android versione 8
- Android versione 9

Tuttavia, nel corso dell'appalto, potrebbero essere certificati sistemi superiori a quello indicato. Sarà cura dell'IT della Committente comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti.

Altre tipologie di dispositivi, dotati delle caratteristiche sopra indicate o superiori, non saranno ufficialmente supportati, in quanto potenzialmente non compatibili con le funzionalità sviluppate, sarà onere dell'appaltatore quindi, garantire il corretto funzionamento del dispositivo e/o aggiornare il parco dispositivi.

Requisiti minimi di protezione per gli apparati:

- Utilizzare solo software inerente al contratto di appalto
- utilizzare password di accesso all'apparato (no pin, no faceid, no segno)
- attivare crittazione memoria apparato

Il parco software dovrà essere limitato esclusivamente agli applicativi inerenti alle attività lavorative nel pieno rispetto delle direttive del framework della cybersecurity nazionale.

1.2 Requisiti Tecnici Personal Computer

I requisiti minimi hardware e software dei PC in uso agli operatori per le attività attraverso portale sono di seguito elencati:

- Microsoft Windows 10 ver. 22H2 o superiore
- Processore Intel i5 decima generazione o superiore;
- Disco SSD 240 Gb o superiore;
- RAM 8 GB;

- Sistema antivirus premium licenziato
- Possibilità d'interazione con connessione a banda larga.
- Utilizzo di bitlocker per accesso alla PDL con criptazione disco

È comunque onere dell'Appaltatore verificare che i sistemi operativi utilizzati siano in linea con gli ultimi aggiornamenti di versione e protezione e che le firme del sistema antivirus siano sempre aggiornate. Il parco software dovrà essere limitato esclusivamente agli applicativi inerenti alle attività lavorative nel pieno rispetto delle direttive del framework della cybersecurity nazionale. Sarà onere dell'appaltatore, in fase di avvio, comunicare le caratteristiche delle PDL alla stazione appaltante.

Il continuo sviluppo tecnologico potrà richiedere, durante la durata dell'appalto, un incremento dei requisiti hardware e software. Eventuali costi e gestione di upgrade software e/o hardware degli apparati dell'Appaltatore saranno interamente a carico di quest'ultimo per tutta la durata dell'appalto.

1.3 Requisiti Tecnici di Connettività

L'Appaltatore dovrà dotarsi di tecnologie e servizi idonei alla comunicazione fra il Data Center aziendale ed il Data Center del Committente. Tale comunicazione dovrà essere garantita attraverso una connettività su linea dati Internet dedicata, fornita da un Service Provider in grado di garantire livelli di disponibilità e robustezza. In particolare, si richiede che la banda nominale della connessione non sia inferiore a 50 Mbps, con BMG (Banda Minima Garantita) a 25 Mbps, in configurazione di alta affidabilità (High-Availability), tramite backup con caratteristiche adeguate al servizio. I Tempi di guasto dovranno essere adeguati a garantire una disponibilità annua superiore al 99,7%. È comunque onere della ditta appaltante avere un collegamento adeguato al numero di postazioni.

Cap. 2 INFO & COSTI

La soluzione mobile sarà configurata usando l'attuale piattaforma indipendente SAP Agency Technology e sarà basata sulle applicazioni denominate SAP Work Manager e/o SAM.

I dispositivi mobili utilizzati di proprietà dell'Appaltatore dovranno essere dotati di una SIM dati di un operatore che garantisca copertura di rete mobile e adeguate prestazioni nelle zone di intervento del suddetto appalto.

Le SIM dovranno avere un bundle tariffario di almeno 30GB di traffico dati mensile dedicato alle suddette applicazioni.

A discrezione del Committente, dette SIM, potranno essere rilasciate in comodato d'uso per la durata dell'appalto qualora dovesse necessitarsi il collegamento all'APN dedicata della stazione appaltante.

Si riportano di seguito le dotazioni in termini di Licenze e SIM, necessarie allo svolgimento delle attività.

Ogni Team Leader (capo squadra) della ditta, possessore di un Tablet, dovrà essere dotato di:

- 1) N.1 licenza di SAP Work Manager / SAM / APP Meter Reading Client;
- 2) N.1 SIM per il Device Mobile (Tablet)*;

* La committente si riserva di valutare l'esigenza di assegnare la SIM dati a seconda della tipologia di attività dell'appaltatore.

Ogni Pianificatore e/o addetto della ditta, a seconda della tipologia dell'appalto e delle attività da espletare, per avere accesso alla mappa applicativa legata all'ambito di competenza, su indicazione del referente della Committente, dovrà essere dotato di:

- 1) N.1 licenza di SAP ECC
- 2) N.1 licenza di SAP CRM/Salesforce
- 3) N.1 licenza di Genesys Cloud;
- 4) N.1 Licenza di VPN;

L'Appaltatore dovrà rimborsare alla Stazione Appaltante i costi delle Licenze e SIM** fornite, consuntivati al momento dell'implementazione iniziale, sulla base della seguente Tabella:

Tabella dei Costi

Prodotto	Canone Annuo per Singolo Utente
Canone Licenza Software Caposquadra (SAP Work Manager/SAM /MRClient)	€ 500,00
Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (SAP ECC /SAP CRM)	€ 500,00
Canone Licenza Software Pianificatore/Utente VPN (Una Licenza ogni PC)	€ 100,00
Canone SIM dati con APN dedicata (una SIM ogni Tablet)	€ 90,00*
Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico)	€ 1.400,00
Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (Salesforce)	€ 2.640,00

Gli importi indicati sono riferiti sempre ad un **canone annuo**, anche nel caso di fruizione parziale e/o temporanea del servizio. I costi dei canoni sono comprensivi di supporto e gestione dell'infrastruttura.

*La committente si riserva di valutare l'esigenza di assegnare la SIM dati a seconda della tipologia di attività dell'appaltatore, eventuali costi di traffico dati mobile\SMS (per Device) saranno a carico dell'Appaltatore.

La Committente provvederà ad emettere **fatture annuali anticipate** (anche in caso di proroghe o aumento del quinto d'obbligo) il cui pagamento dovrà avvenire entro 30 gg dalla data del documento oppure a mezzo compensazione con le fatture emesse dal Committente per i servizi oggetto dell'appalto. Nel caso in cui il Contratto si risolva prima del termine, per colpa non attribuibile alla Stazione Appaltante, l'Appaltatore è comunque obbligato a pagare l'intero importo del contributo.

L'importo della fattura annua sarà ottenuto moltiplicando e sommando il numero di licenze e SIM annue per il costo singolo riportato nella "Tabella dei Costi".

Nel caso in cui l'Appaltatore necessiti solo di collegamento a cartelle condivise e nessun accesso alla mappa applicativa, i costi da sostenere saranno solo relativi alla licenza di VPN per singolo utente.

Esempi:

Si riportano, a titolo di esempio, i costi annui che sosterrrebbe la ditta X per un appalto operativo (pronto intervento/sostituzione misuratori/letture) ponendo in campo n.4 Team Leader e n.1 Pianificatore

Numero addetti	Tipologia addetti	SAP WM/SAM/MR Client (€ 500,00 cad.)	SAP ECC (€ 500,00 cad.)	VPN (€ 100,00 cad.)	SIM* (€ 90,00 cad.)	Totale Parziale annuo
4	Team Leader	SI	NO	NO	SI	€ 2.360,00
1	Pianificatore	NO	SI	SI	NO	€ 600,00
TOTALE ANNUO						€ 2.960,00

*La committente si riserva di valutare l'esigenza di assegnare la SIM dati a seconda della tipologia di attività dell'appaltatore, eventuali costi di traffico dati mobile\SMS (per Device) saranno a carico dell'Appaltatore.

Si riportano, a titolo di esempio, i costi annui che sosterrrebbe la ditta Y per un appalto di Servizi Telefonici per Commerciale, ponendo in servizio n.4 operatori telefonici

Numero addetti	Tipologia addetti	CRM SALESFORCE (€ 2.640,00 cad.)	SAP ECC/CRM (€ 500,00 cad.)	VPN (€ 100,00 cad.)	Genesys (€ 1.400,00 cad.)	Totale Parziale annuo
4	Operatore telefonico	SI	SI	SI	SI	€ 18.560,00
TOTALE ANNUO						€ 18.560,00

I costi di acquisto e la manutenzione dei terminali saranno sempre a carico dell'Appaltatore.

Cap. 3 RICHIESTE LICENZE & SIM

L'Appaltatore, in accordo con la Committente, stabilirà:

- 1) il numero di SIM Dati da ricevere in comodato d'uso dalla Committente*;
- 2) il numero e tipologia di Licenze da ricevere in comodato d'uso dalla Committente.

La richiesta dovrà pervenire, mediante template fornito dalla Committente, al direttore di esecuzione del Contratto con almeno 30 giorni di anticipo dalla data di primo utilizzo con i relativi nominativi e riferimenti degli intestatari delle utenze.

La richiesta ed eventuali integrazioni (in aggiunta o rimozione di tipologia e quantità), determineranno l'importo di addebito dei costi di Licenze e SIM*.

*La committente si riserva di valutare l'esigenza di assegnare la SIM dati a seconda della tipologia di attività dell'appaltatore

Cap. 4 SETUP DEGLI APPARATI

L'Appaltatore dovrà dotarsi di referenti (in numero massimo pari a 2) con specifiche conoscenze in ambito informatico, capace di relazionarsi con il supporto della Committente ed effettuare le attività richieste.

Detti referenti dovranno occuparsi della configurazione e gestione di tutti gli apparati informatici dell'Appaltatore e di eventuali subappalti previsti nel capitolato, garantendo la continuità del servizio.

Il setup iniziale degli apparati (Tablet e PC) sarà indicato dal Committente con specifica formazione e/o mediante dotazione di specifica manualistica ai suddetti referenti informatici dell'Appaltatore, in modo che egli possa procedere in autonomia.

Su ciascun PC dell'Appaltatore dovrà essere installato un software, messo a disposizione dalla Committente, per stabilire un collegamento VPN (Virtual Private Network) cifrato verso il Data Center della Committente.

Su ciascun Tablet dovrà essere configurata una APN dedicata* a cura dei referenti informatici della ditta appaltatrice.

*La committente si riserva di valutare l'esigenza di assegnare la SIM dati a seconda della tipologia di attività dell'appaltatore

Cap. 5 FORMAZIONE & SUPPORTO

L'Appaltatore dovrà comunicare alla Committente i nominativi dei referenti e relativi contatti, i quali, esperti del settore Informatico, potranno richiedere supporto ed interagire con IT della Committente tramite sistema di ticketing digitalizzato.

La Formazione degli operatori, dei pianificatori e dei referenti IT dell'Appaltatore sarà così gestita:

- 1) La Committente si impegnerà a trasmettere le conoscenze solo ai referenti individuati dall'Appaltatore;
- 2) l'Appaltatore provvederà attraverso i referenti a formare, a sue spese e con le modalità da lui prescelte, il proprio personale.

Il/i referenti informatici dell'appaltatore saranno gli unici a poter interagire con il Supporto IT della Committente.

Le modalità di ingaggio saranno definite in fase di formazione.

La formazione al/ai referenti informatici sarà a cura dell'ICT della Committente e sarà erogata a mezzo di corso in modalità remota (tramite applicativo Microsoft Teams) e/o mediante la dotazione di appositi manuali.

Il referente sarà fornito di manualistica (a cura dell'ICT del Committente) riguardante l'installazione ed il troubleshooting degli applicativi e della VPN.

L'ICT insieme alla direzione di esecuzione del Contratto, per competenza, si occuperanno della profilazione degli utenti (a cura della direzione di esecuzione del Contratto) e della formazione del referente Informatico (a cura ICT). La richiesta di profilazione di nuovi utenti va avanzata alla direzione di esecuzione del Contratto.

Ai PC dell'Appaltatore sarà fornito, mediante il collegamento in VPN con MFA, l'accesso agli applicativi necessari per espletare le attività (Web appalti, CRM, ecc.). Saranno messi a disposizione dell'Appaltatore gli accessi a IDM e IDM Reset Password ossia i collegamenti per consentire la gestione in autonomia delle password applicative degli utenti.

Cap. 6 TEST FUNZIONALI ALL'AVVIO

Al fine di garantire il regolare avvio delle prestazioni entro i tempi stabiliti, sarà necessario effettuare dei test in contraddittorio con GORI s.p.a. in ambiente di collaudo.

Tali test saranno eseguiti e verificati da GORI s.p.a. tramite i propri referenti di processo, che si occuperanno di rilevare eventuali anomalie da sanare indicando anche una scala di priorità di risoluzione del problema.

I problemi individuati avranno, inoltre, una scala di gravità che sarà registrata da GORI s.p.a. su un apposito registro in formato elettronico, compilato durante lo svolgimento dei test e condiviso con l'Appaltatore a valle di ogni sessione.

Di seguito la classificazione usata per le anomalie:

- 1) **High:** Il processo non può essere completato con gravi impatti sul business di GORI s.p.a.;
- 2) **Medium:** Le funzionalità di sistema sono compromesse ma il processo può essere completato ugualmente mediante workaround;
- 3) **Low:** Anomalia non bloccante.

6.1 TEMPISTICHE

I test dovranno essere effettuati entro 60 giorni dalla stipula del contratto di appalto (esclusa la ripetizione dei casi con esito negativo, che dovrà comunque essere completata entro i 70 giorni).

Il termine ultimo fissato per l'attivazione e la messa in produzione del sistema di gestione informatica del flusso di lavoro è fissato in 70 giorni naturali e consecutivi.

La prima sessione di test dovrà essere svolta non appena l'Appaltatore dichiarerà di essere pronto alla verifica tecnica di funzionalità.

Qualora l'esito risultasse negativo, anche parzialmente, occorrerà definire una nuova sessione di test entro un termine perentorio non inferiore a 5 (cinque) giorni.

I tempi e i contenuti di questa seconda sessione di test saranno stabiliti dalla Committente a valle della prima, sulla base della gravità delle anomalie riscontrate e dei tempi stabiliti per la risoluzione degli stessi.

Qualora il test risulti positivo, si procederà alla consegna delle prestazioni.

Cap. 7 Responsabilità

L'Appaltatore, nello specifico, si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo dei Servizi Mobili o VPN da parte degli Utenti o di terzi, autorizzati o no dall'utente stesso, ed a quest'ultimo imputabile in virtù dei Codici PIN, PUK, MFA e delle eventuali Password fornite. La responsabilità suddetta si estende anche ad eventuali accertamenti da parte dei corpi di Polizia giudiziaria sulla navigazione internet effettuata con la SIM.

È obbligo dell'Appaltatore utilizzare le SIM, eventualmente assegnate dalla committente, esclusivamente per il servizio offerto all'appaltante. Tale servizio viene coperto abbondantemente dal traffico dati mensile previsto per la



SIM, per cui eventuali superamenti delle soglie previste, saranno da imputarsi ad un uso improprio della SIM e soggetti a possibili provvedimenti da parte della Committente.

L'Appaltatore, si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo delle postazioni di lavoro non conforme a quanto stabilito nel capitolato, da parte degli Utenti o di terzi, autorizzati o no dall'utente stesso, in virtù delle credenziali ed MFA forniti.

Quanto detto sarà sempre onere e responsabilità della ditta appaltatrice anche in caso di subappalto.



Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg. Imp. Cod. Fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti

www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

