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.

Premessa sulla sicurezza della supply chain
GORI S.p.A., in qualità di soggetto essenziale ai sensi del Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 138, di recepimento della Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2), è tenuta ad adottare misure di gestione del rischio che comprendono anche la sicurezza della propria catena di approvvigionamento e dei rapporti con fornitori, appaltatori, subappaltatori e prestatori di servizi. In ragione delle attività affidate, dell'accesso ai sistemi informativi, agli applicativi, alle reti, alle credenziali, ai dati o alle infrastrutture della Committente, i soggetti che operano nell'ambito del presente appalto sono tenuti a rispettare i requisiti di sicurezza previsti dal presente allegato e dalle ulteriori disposizioni della Committente applicabili alla specifica fornitura. Tali requisiti sono definiti secondo criteri di proporzionalità, pertinenza e adeguatezza rispetto alle attività svolte e al livello di rischio associato alla fornitura.
Nel corso della durata dell'appalto, l'Appaltatore si impegna a conformarsi alle eventuali ulteriori misure, procedure, controlli, requisiti tecnici od organizzativi che dovessero rendersi necessari in conseguenza di modifiche normative, regolamentari o provvedimenti delle Autorità competenti, nonché per effetto dell'evoluzione degli obblighi applicabili alla Committente in materia di cybersicurezza, resilienza, protezione dei dati, sicurezza delle informazioni e sicurezza della catena di approvvigionamento. La Committente comunicherà tali requisiti con congruo preavviso, tenendo conto della natura delle misure richieste e della loro proporzionalità rispetto alle attività affidate. L'Appaltatore dovrà adottare gli adeguamenti richiesti entro i termini comunicati, fatti salvi eventuali maggiori oneri riconosciuti dalla normativa applicabile.

Indice

Cap. 1 Requisiti Tecnici..... Pag. 1
Cap. 2 Info & Costi ..... Pag. 5
Cap. 3 Richieste Licenze, Sim ed Utenze..... Pag. 8
Cap. 4 Setup degli Apparati ..... Pag. 8
Cap. 5 Formazione & Supporto ..... Pag. 9
Cap. 6 Responsabilità ..... Pag. 9
Cap. 7 Audit, supply chain e conformità NIS2 ..... Pag. 10

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125

Cap. 1 REQUISITI TECNICI

I requisiti tecnici indicati nel presente allegato costituiscono requisiti minimi. Resta in capo all'Appaltatore l'obbligo di garantire, per tutta la durata dell'appalto, la piena compatibilità degli apparati, dei sistemi e delle configurazioni adottate con le applicazioni e le infrastrutture della Committente.
L'Appaltatore dovrà dotarsi di sistemi informatici idonei a interagire con quelli attualmente in uso presso la Committente, al fine di garantire la piena interoperabilità, la continuità dei flussi di comunicazione e il corretto utilizzo della piattaforma applicativa aziendale.
Tutti i sistemi e i dispositivi utilizzati dovranno rispettare la normativa vigente in materia di cybersecurity, protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni, nonché le policy e le misure di sicurezza adottate dalla Committente.

1.1 Apparati tecnici mobili

Per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, l'Appaltatore dovrà dotarsi di dispositivi mobili di tipo tablet conformi ai requisiti tecnici minimi riportati nei paragrafi seguenti.
La Stazione Appaltante assume come riferimento i seguenti dispositivi:

- **Samsung Galaxy Tab Active4 Pro 10.1 5G, codice SM-T636B**, **Galaxy Tab Active5 Pro 5G apparati rugged ed NFC** per le attività diverse da quelle relative agli appalti di lettura;
- **Samsung Galaxy Tab Active5 5G, 8" codice SM-X306BZGAEEE**, per le attività relative agli appalti di lettura.

I suddetti dispositivi costituiscono i modelli di riferimento per le attività di configurazione, verifica e supporto delle applicazioni aziendali.

1.1.1 Tablet tipo 1
Impiego

Dispositivo destinato alle attività operative diverse da quelle relative agli appalti di lettura.

Descrizione requisito	Caratteristica minima richiesta
Tipologia di prodotto	Tablet professionale di categoria rugged, certificato almeno IP68 e conforme allo standard MIL-STD-810G o superiore.
Sistema operativo	Sistema operativo Android 13 o superiore, supportato dal produttore e aggiornabile almeno fino ad Android 16. Il sistema operativo dovrà risultare compatibile con le applicazioni aziendali.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

Schermo	Display touchscreen da almeno 10,1 pollici, con risoluzione, luminosità e caratteristiche adeguate all'utilizzo in ambienti interni ed esterni.
Processore	Processore Octa-Core con prestazioni pari o superiori a una configurazione composta da quattro core da 1,8 GHz e quattro core da 2,4 GHz.
RAM	Almeno 6 GB.
Spazio di archiviazione	Almeno 128 GB,
Fotocamera posteriore	Fotocamera posteriore con risoluzione di almeno 13 MP, dotata di autofocus.
Flash fotografico	Flash LED integrato per la fotocamera posteriore oppure, ove non presente, accessorio esterno equivalente a cura e spese dell'Appaltatore.
Connettività mobile	Supporto alle reti 5G e 4G/LTE, con caratteristiche e prestazioni adeguate alle attività previste dal servizio.
Connettività wireless	Bluetooth 5.2 o superiore, Wi-Fi, Wi-Fi Direct e funzionalità hotspot/router Wi-Fi.
Localizzazione satellitare	Compatibilità con GPS, GLONASS, BeiDou, Galileo e QZSS, o sistemi equivalenti.
Supporto SIM	Supporto per almeno una nano-SIM in formato 4FF ed eventuale supporto eSIM.
NFC	Modulo NFC integrato. Il requisito è obbligatorio per i dispositivi destinati alle attività di smart metering presso le utenze.
Batteria	Batteria capacità di almeno 7.600 mAh, o superiore.
Autonomia operativa	Autonomia adeguata a coprire un'intera giornata lavorativa, indicativamente fino ad almeno 16 ore di navigazione su rete mobile, secondo le condizioni di utilizzo dichiarate dal produttore.
Sensori	Presenza almeno di accelerometro, giroscopio, sensore geomagnetico, sensore Hall, sensore di luminosità, sensore di prossimità e sistema di autenticazione biometrica mediante impronta digitale.
Utilizzo con guanti e in presenza di acqua	Touchscreen utilizzabile con guanti da lavoro e in presenza di pioggia, acqua o display bagnato, mediante Glove Mode, Wet Mode o funzionalità equivalenti.
Sicurezza del dispositivo	Architettura hardware e software in grado di garantire un Trusted Execution Environment, la protezione del kernel in tempo reale, quale Real-Time Kernel Protection, o tecnologie di sicurezza equivalenti.
Aggiornamenti di sicurezza	Aggiornamenti e patch di sicurezza garantiti dal produttore almeno per l'intera durata dell'appalto, comprese eventuali proroghe, rinnovi, estensioni contrattuali e variazioni della durata previste dalla documentazione di gara.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

Compatibilità applicativa	Piena compatibilità con le applicazioni aziendali e con le funzionalità richieste dalla Stazione Appaltante.

Modello di riferimento
Il dispositivo attualmente utilizzato dalla Stazione Appaltante e assunto come modello di riferimento è il:
Samsung Galaxy Tab Active4 Pro 10.1 5G, codice SM-T636B, Galaxy Tab Active5 Pro 5G apparati rugged ed NFC

1.1.2 Tablet tipo 2

Impiego
Dispositivo destinato esclusivamente alle attività relative agli appalti di lettura.

Descrizione requisito	Caratteristica minima richiesta
Tipologia di prodotto	Tablet professionale di categoria rugged, certificato almeno IP68 e conforme allo standard MIL-STD-810G o superiore.
Sistema operativo	Sistema operativo Android 13 o 14, supportato dal produttore e compatibile con le applicazioni aziendali utilizzate nell'ambito degli appalti di lettura.
Schermo	Display touchscreen da almeno 8 pollici, con risoluzione, luminosità e caratteristiche adeguate all'utilizzo in ambienti interni ed esterni.
Processore	Processore Octa-Core con prestazioni adeguate alle attività previste e pari o superiori a una configurazione composta da quattro core da 2,7 GHz e quattro core da 1,7 GHz.
RAM	Almeno 6 GB.
Spazio di archiviazione	Almeno 64 GB, espandibile mediante scheda microSD, oppure capacità superiore.
Fotocamera posteriore	Fotocamera posteriore con risoluzione di almeno 13 MP, dotata di autofocus.
Flash fotografico	Flash LED integrato per la fotocamera posteriore.
Connettività mobile	Supporto alle reti 5G, 4G/LTE e, ove necessario, alle reti mobili compatibili con le infrastrutture di telecomunicazione utilizzate sul territorio.
Connettività wireless	Bluetooth 5.0 o superiore, Wi-Fi, Wi-Fi Direct e funzionalità hotspot/router Wi-Fi.
Localizzazione satellitare	Compatibilità con GPS, GLONASS, BeiDou, Galileo e QZSS, o sistemi equivalenti.
Supporto SIM	Supporto per almeno una nano-SIM in formato 4FF ed eventuale supporto eSIM.
NFC	Modulo NFC integrato. Il requisito è obbligatorio per i dispositivi destinati alle attività di smart metering presso le utenze.
Autonomia operativa	Autonomia adeguata a coprire l'intero turno di lavoro, indicativamente fino ad almeno 10 ore di navigazione su rete mobile, secondo le condizioni di utilizzo dichiarate dal produttore.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

Sensori	Presenza almeno di accelerometro, giroscopio, sensore geomagnetico, sensore Hall, sensore di luminosità, sensore di prossimità e sistema di autenticazione biometrica mediante impronta digitale.
Utilizzo con guanti e in presenza di acqua	Touchscreen utilizzabile con guanti da lavoro e in presenza di pioggia, acqua o display bagnato, mediante Glove Mode, Wet Mode o funzionalità equivalenti.
Sicurezza del dispositivo	Architettura hardware e software in grado di garantire un Trusted Execution Environment, la protezione del kernel in tempo reale o tecnologie di sicurezza equivalenti.
Aggiornamenti di sicurezza	Aggiornamenti e patch di sicurezza garantiti dal produttore almeno per l'intera durata dell'appalto, comprese eventuali proroghe, rinnovi, estensioni contrattuali e variazioni della durata previste dalla documentazione di gara.
Compatibilità applicativa	Piena compatibilità con le applicazioni aziendali utilizzate nell'ambito degli appalti di lettura e con le relative funzionalità operative.

Modello di riferimento

Il dispositivo attualmente utilizzato dalla Stazione Appaltante e assunto come modello di riferimento è il:
Samsung Galaxy Tab Active5 5G, codice SM-X306BZGAEEE.

1.1.3 Utilizzo di dispositivi alternativi

L'Appaltatore potrà utilizzare dispositivi diversi dai modelli di riferimento sopra indicati, purché dotati di caratteristiche tecniche equivalenti o superiori ai requisiti minimi previsti e pienamente compatibili con le applicazioni, le funzionalità e i sistemi di gestione adottati dalla Stazione Appaltante.
Prima dell'impiego, l'Appaltatore dovrà verificare e garantire, sotto la propria responsabilità, la compatibilità e il corretto funzionamento dei dispositivi alternativi proposti.
I dispositivi diversi dai modelli di riferimento non saranno oggetto di supporto ufficiale da parte della Stazione Appaltante, la quale non ne garantisce la piena compatibilità con:

- le applicazioni aziendali;
- le funzionalità sviluppate nell'ambito del servizio;
- i sistemi di gestione centralizzata dei dispositivi;
- le policy e le configurazioni di sicurezza adottate;
- gli eventuali accessori, sistemi di autenticazione e componenti utilizzati nell'ambito delle attività operative.

Eventuali malfunzionamenti, limitazioni operative, incompatibilità, interventi correttivi o necessità di adeguamento derivanti dall'impiego di dispositivi alternativi resteranno a carico dell'Appaltatore e non potranno comportare costi aggiuntivi per la Stazione Appaltante, sospensioni delle attività o riduzioni dei livelli di servizio previsti.

1.1.4 Versioni del sistema operativo certificate

Alla data di predisposizione del presente documento, le versioni del sistema operativo certificate per l'utilizzo delle applicazioni aziendali sono le seguenti:

Tipologia dispositivo	Versioni Android certificate

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

Tablet tipo 1 SAM	Da Android 13 ad Android 16
Tablet tipo 2 MMRSAM	Da Android 13 ad Android 14

Nel corso dell'appalto potranno essere sottoposte a verifica e successivamente certificate versioni del sistema operativo superiori rispetto a quelle indicate.
La struttura IT della Committente comunicherà all'Appaltatore gli eventuali aggiornamenti relativi alle versioni certificate. L'Appaltatore dovrà provvedere all'adeguamento dei dispositivi nei tempi e secondo le modalità comunicate, garantendo la continuità del servizio.
L'installazione di versioni del sistema operativo differenti da quelle certificate sarà effettuata sotto la responsabilità dell'Appaltatore. Eventuali malfunzionamenti o incompatibilità conseguenti non potranno essere imputati alla Stazione Appaltante.

Requisiti minimi di protezione per gli apparati:

- Utilizzare esclusivamente software inerente al contratto di appalto e limitare il parco applicativo ai soli strumenti necessari allo svolgimento delle attività lavorative, nel rispetto delle policy della Committente e delle misure di sicurezza applicabili.
- Utilizzare password di accesso all'apparato composte da lettere maiuscole e minuscole, numeri e caratteri speciali, con lunghezza minima di 14 caratteri. Non dovranno essere utilizzati nomi, parole comuni o elementi facilmente individuabili tramite dizionari automatici. È facoltativo l'utilizzo dell'impronta digitale come ulteriore fattore di sblocco. Non sono ammessi segno grafico, sblocco libero o modalità di accesso prive di adeguato livello di sicurezza.
- attivare criptazione memoria apparato se non presente di default.
- usare solo software inerente all'appalto
- gli aggiornamenti delle release dovranno essere concordati con la Committente
- 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 11 aggiornato all'ultima versione disponibile
- Processore Intel i5 o superiore;
- Disco SSD 240 Gb o superiore;
- RAM 8 GB;
- Soluzione antimalware licenziata, supportata dal produttore, attiva e aggiornata, dotata almeno di protezione in tempo reale; firewall locale attivo e correttamente configurato;
- Possibilità d'interazione con connessione a banda larga.
- Utilizzo di bitlocker per accesso alla PDL con criptazione disco

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

Le postazioni utilizzate per l'accesso ai sistemi della Committente dovranno essere configurate secondo criteri di sicurezza coerenti con le attività svolte. Gli utenti non dovranno operare ordinariamente con privilegi amministrativi locali; il sistema dovrà prevedere il blocco automatico della sessione dopo un periodo di inattività e non dovrà consentire la disattivazione non autorizzata dei controlli di sicurezza. Il sistema operativo, il browser, il client VPN e gli ulteriori software utilizzati per l'appalto dovranno essere supportati dai rispettivi produttori e mantenuti aggiornati. Su richiesta della Committente, l'Appaltatore dovrà fornire evidenza dello stato di aggiornamento e dell'attivazione dei controlli di sicurezza della postazione.
È comunque onere dell'Appaltatore verificare che i sistemi operativi e i software utilizzati siano supportati dai rispettivi produttori, aggiornati e privi di vulnerabilità note non adeguatamente corrette o mitigate. Qualora una vulnerabilità rilevante per gli accessi o i sistemi della Committente non possa essere tempestivamente risolta, l'Appaltatore dovrà informare il DEC/DL, indicando le misure temporanee adottate. Il parco software dovrà essere limitato esclusivamente agli applicativi inerenti alle attività lavorative, nel rispetto delle misure di sicurezza applicabili. In fase di avvio, l'Appaltatore dovrà comunicare alla Stazione Appaltante le caratteristiche delle PDL utilizzate.

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 infrastrutture e servizi di connettività idonei a garantire, in modo continuativo, performante e sicuro, la comunicazione tra i propri sistemi informativi e quelli della Committente.

A tal fine, l'Appaltatore dovrà garantire la disponibilità di una connessione primaria e di una connessione di backup, opportunamente dimensionate verso la committente (es. 100 Mb Download, 50 Upload) e configurate per assicurare la continuità operativa dei servizi erogati, anche in caso di guasto o indisponibilità della connettività principale.

È esclusiva responsabilità dell'Appaltatore definire, realizzare e mantenere un'infrastruttura di rete adeguata alle attività richieste dal contratto, assicurando in ogni momento livelli di prestazione, affidabilità e sicurezza coerenti con i servizi forniti.

L'Appaltatore dovrà inoltre adottare tutte le misure tecniche e organizzative necessarie affinché i propri sistemi siano costantemente disponibili e pronti a stabilire e mantenere le connessioni con i sistemi del Committente, garantendo adeguati standard di sicurezza, continuità operativa e qualità del servizio.

Eventuali interventi di adeguamento, potenziamento o riconfigurazione delle infrastrutture di connettività necessari a garantire i livelli di servizio richiesti resteranno interamente a carico dell'Appaltatore, senza alcun onere aggiuntivo per il Committente.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001 - ISO 37001
UNI/PdR 125

Cap. 2 INFO E COSTI

La soluzione mobile sarà configurata usando l'attuale piattaforma indipendente SAP Agentry Technology e sarà basata sulle applicazioni denominate SAM o MMRSAM.

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 essere abilitate alla tecnologia 5G senza limitazione di velocità di traffico ed avere un bundle singolo tariffario di almeno 100GB 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 (SAM /MMRSAM)	€ 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**

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

Canone Licenza Software Genesys Cloud (operatore telefonico)	€ 1.400,00
Canone Licenza Software Pianificatore/Commerciale (Salesforce)	€ 2.640,00
Canone Licenza Utilizzo GIS Mobile/desktop	€ 500,00

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 in funzione della tipologia di attività svolta dall'Appaltatore. Eventuali costi di traffico dati mobile o SMS saranno a carico dell'Appaltatore.

La Committente provvederà a emettere fatture annuali anticipate, anche in caso di proroghe o aumento del quinto d'obbligo. Il pagamento dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data del documento oppure mediante compensazione con le fatture emesse dall'Appaltatore per i servizi oggetto dell'appalto. Nel caso in cui il contratto si risolva prima del termine per causa non attribuibile alla Stazione Appaltante, l'Appaltatore sarà comunque tenuto al pagamento dell'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 sosterrebbe 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.)	GIS Mobile/desktop**	VPN (€ 100,00 cad.)	SIM* (€ 90,00 cad.)	Totale Parziale annuo
4	Team Leader	SI	NO	SI	NO	SI	€ 2.360,00
1	Pianificatore	NO	SI	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.

** La committente si riserva di valutare l'esigenza di utilizzo a seconda della tipologia di attività dell'appaltatore

Si riportano, a titolo di esempio, i costi annui che sosterrebbe 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

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

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 ed UTENZE

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 la tipologia di **Licenze** da ricevere in **comodato d'uso** dalla Committente.

La richiesta dovrà pervenire al **Direttore di Esecuzione del Contratto/ Direttore Lavori, di seguito DEC/DL,** con almeno **30 giorni di anticipo** rispetto alla data prevista per il primo utilizzo, utilizzando esclusivamente il **template fornito dalla Committente**.

Nel modulo dovranno essere indicati i **nominativi e i riferimenti degli intestatari delle utenze**, comprensivi di:

- **indirizzo e-mail personale assegnato**,
- **numero di cellulare personale assegnato**.

È fatto obbligo per ogni addetto esterno che opera sui sistemi GORI di disporre esclusivamente di una e-mail personale e di un recapito cellulare personale univoco. Non sono ammessi indirizzi e-mail condivisi o numeri di telefono generici.

⚠ **La mancanza dell'univocità personale dei dati NON consentirà la configurazione a sistema della risorsa esterna.**

La richiesta iniziale, così come eventuali **integrazioni successive** (in termini di aggiunta o rimozione di tipologia e quantità di utenze, licenze o SIM), determineranno l'**importo di addebito** dei relativi costi a carico dell'Appaltatore.

L'Appaltatore è inoltre tenuto a fornire alla Committente l'**elenco aggiornato del personale** che opera sui sistemi GORI, garantendo per ciascuno il rispetto dei requisiti sopra indicati.

L'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente al DEC/DL, ogni cessazione, sostituzione, variazione di ruolo o modifica delle attività assegnate al personale abilitato ad accedere ai sistemi e agli applicativi della Committente. La comunicazione dovrà essere effettuata non appena la variazione sia nota e, in caso di cessazione o revoca dell'autorizzazione, prima che la stessa divenga effettiva, affinché la Committente possa procedere alla disabilitazione delle utenze e alla revoca degli accessi. L'Appaltatore dovrà inoltre assicurare la restituzione o la cessazione dell'utilizzo delle SIM, delle licenze, dei dispositivi, dei certificati e degli eventuali strumenti di autenticazione assegnati. Su richiesta del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, l'Appaltatore dovrà verificare e confermare periodicamente l'elenco degli utenti abilitati e la permanenza della necessità dei relativi profili di accesso.

*La Committente si riserva di valutare l'effettiva necessità di assegnazione della SIM dati in funzione della tipologia di attività svolta dall'Appaltatore.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125

Cap. 4 SETUP DEGLI APPARATI

L'Appaltatore dovrà individuare un numero massimo di due referenti informatici, dotati di adeguate competenze tecniche, incaricati di gestire le attività di configurazione, predisposizione e assistenza sugli apparati informatici utilizzati nell'ambito dell'appalto.
I referenti informatici dell'Appaltatore dovranno interfacciarsi con la struttura IT della Committente per le sole attività autorizzate e dovranno assicurare la corretta configurazione, gestione e manutenzione dei PC, dei tablet e degli eventuali apparati impiegati anche da subappaltatori o soggetti terzi coinvolti nell'esecuzione del contratto.

Le indicazioni relative al setup iniziale degli apparati, inclusi PC e tablet, saranno fornite dalla Committente ai referenti informatici dell'Appaltatore mediante specifica formazione e/o tramite manualistica operativa, al fine di consentire all'Appaltatore di procedere autonomamente alla configurazione e alla gestione delle dotazioni.

Su ciascun PC dell'Appaltatore dovrà essere installato e configurato, ove previsto, il software VPN messo a disposizione dalla Committente, necessario a stabilire un collegamento cifrato verso i sistemi e il Data Center della Committente.
Su ciascun tablet dovrà essere configurata, ove necessario, l'APN* dedicata secondo le indicazioni fornite dalla Committente. La configurazione resterà a cura dei referenti informatici dell'Appaltatore.

* La Committente si riserva di valutare l'esigenza di assegnare SIM dati e relativa APN dedicata in funzione della tipologia di attività svolta dall'Appaltatore.

Cap. 5 FORMAZIONE & SUPPORTO

L'Appaltatore dovrà comunicare al DEC/DL i nominativi e i recapiti di un massimo di due referenti informatici, incaricati di interfacciarsi con la struttura ICT della Committente per la formazione tecnica, la configurazione degli apparati, l'assistenza e la gestione delle segnalazioni tramite il sistema di ticketing.

La struttura ICT della Committente trasferirà ai referenti le conoscenze operative e tecniche necessarie, mediante formazione da remoto, anche tramite Microsoft Teams, e/o manualistica relativa all'installazione, alla configurazione e al troubleshooting degli applicativi aziendali, della VPN e degli strumenti di accesso. L'Appaltatore, tramite i propri referenti e a proprie spese, provvederà alla formazione degli operatori, dei pianificatori e del restante personale interessato.

I referenti informatici saranno gli unici soggetti autorizzati a interagire con il Supporto IT della Committente. Le richieste di assistenza dovranno essere inoltrate esclusivamente da tali referenti e contenere le informazioni necessarie alla presa in carico, alla diagnosi e alla risoluzione della segnalazione.

La profilazione degli utenti e l'abilitazione agli applicativi resteranno di competenza del DEC/DL, al quale dovranno essere trasmesse le richieste relative ai nuovi utenti secondo le modalità indicate. Ai PC dell'Appaltatore potrà essere consentito, tramite VPN con autenticazione multifattore, l'accesso agli applicativi necessari alle attività contrattuali, quali Web Appalti, CRM e altri sistemi autorizzati. Ove previsti, saranno resi disponibili gli strumenti IDM e IDM Reset Password per la gestione autonoma delle password applicative.

Cap. 6 Responsabilità

L'Appaltatore assume ogni onere e responsabilità connessi all'utilizzo dei servizi mobili, delle SIM, delle connessioni VPN, delle postazioni di lavoro, degli apparati e delle credenziali assegnate, inclusi PIN, PUK, password e sistemi di autenticazione multifattore. Tale responsabilità comprende anche gli utilizzi effettuati dai propri utenti o da terzi,

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125

autorizzati o non autorizzati, qualora riconducibili alle dotazioni, alle utenze o agli strumenti utilizzati nell'ambito dell'appalto.

Le SIM eventualmente assegnate dalla Committente dovranno essere utilizzate esclusivamente per le attività previste dal contratto. Eventuali superamenti delle soglie di traffico, utilizzi impropri, anomalie di navigazione o impieghi non coerenti con le finalità del servizio saranno imputabili all'Appaltatore e potranno comportare provvedimenti da parte della Committente.

L'Appaltatore dovrà monitorare il corretto utilizzo degli apparati, delle SIM, delle postazioni di lavoro, degli accessi e dei sistemi applicativi, anche mediante strumenti interni di gestione e controllo, quali soluzioni MDM o sistemi equivalenti. Non dovrà inoltre disabilitare, alterare o eludere i meccanismi di registrazione e controllo previsti dalla Committente o presenti sui sistemi e sugli apparati utilizzati per l'appalto.

Su richiesta del DEC/DL o in caso di incidente di sicurezza, l'Appaltatore dovrà rendere disponibili le informazioni e le evidenze in suo possesso necessarie alla ricostruzione degli accessi e degli eventi rilevanti, assicurandone l'integrità. Dovrà inoltre garantire la collaborazione degli eventuali subappaltatori coinvolti.

L'Appaltatore dovrà comunicare senza ingiustificato ritardo al DEC qualsiasi incidente, evento o sospetta compromissione di sicurezza che possa interessare, anche indirettamente, gli apparati, le utenze, le credenziali, le SIM, le connessioni VPN, gli applicativi, i dati o i sistemi utilizzati nell'ambito dell'appalto. La comunicazione dovrà indicare almeno la descrizione dell'evento, la data e l'ora di rilevazione, gli asset e gli utenti interessati, gli impatti noti o presunti e le misure di contenimento adottate. L'Appaltatore dovrà fornire i successivi aggiornamenti, preservare le evidenze disponibili e collaborare con la Committente nelle attività di analisi, contenimento, ripristino e adempimento degli eventuali obblighi normativi. Tali obblighi si applicano anche agli incidenti che coinvolgono subappaltatori o altri soggetti della catena di fornitura.

L'Appaltatore resta responsabile per eventuali accertamenti, contestazioni o richieste delle Autorità competenti, incluse quelle di Polizia giudiziaria, relativi all'utilizzo delle SIM, alla navigazione Internet, alle connessioni VPN o agli accessi effettuati mediante le utenze assegnate. Le responsabilità previste dal presente capitolo restano integralmente a suo carico anche in caso di subappalto, subaffidamento o impiego di personale, mezzi, apparati o utenze riconducibili a soggetti terzi coinvolti nell'esecuzione del contratto.

Cap. 7 Audit, supply chain e conformità NIS2

L'Appaltatore si impegna a rispettare, per tutta la durata dell'appalto, le misure di sicurezza informatica, continuità operativa e gestione del rischio richieste dalla Committente, anche in coerenza con i principi della Direttiva NIS2 e della normativa nazionale applicabile.

La Committente si riserva la facoltà di effettuare verifiche, controlli documentali, assessment o audit finalizzati ad accertare il rispetto dei requisiti di sicurezza previsti dal contratto, dal presente allegato e dalle policy aziendali applicabili.

L'Appaltatore dovrà garantire piena collaborazione, mettendo a disposizione, nei tempi richiesti, le evidenze necessarie, quali elenco degli utenti abilitati, apparati utilizzati, aggiornamenti di sicurezza, configurazioni adottate, procedure di gestione degli accessi e documentazione relativa a eventuali subappaltatori o soggetti terzi coinvolti.

Eventuali subappaltatori o fornitori della catena di fornitura dovranno rispettare requisiti di sicurezza almeno equivalenti a quelli previsti per l'Appaltatore, che resta comunque responsabile del loro operato nei confronti della Committente.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

In caso di non conformità, l'Appaltatore dovrà attuare, a propria cura e spese, le azioni correttive richieste dalla Committente entro i termini indicati.

In presenza di un incidente, di una non conformità grave o di un rischio concreto per la sicurezza dei sistemi, degli applicativi o dei dati della Committente, quest'ultima potrà sospendere, in tutto o in parte, le utenze, le connessioni e gli accessi dell'Appaltatore per il tempo necessario alla verifica e alla messa in sicurezza. Il ripristino sarà subordinato alla rimozione delle cause della sospensione e alla verifica delle misure correttive adottate.

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001 - ISO 37001
UNI/PdR 125