



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

DIREZIONE GARE E CONTRATTI – INNOVAZIONE TECNOLOGICA

CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO

Oggetto: Consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 36/2023, per l'acquisizione di una soluzione integrata di continuità operativa, alta disponibilità e sicurezza degli ambienti di lavoro informatici e dei servizi istituzionali essenziali della Città Metropolitana di Palermo.

1. SCOPO DELLA CONSULTAZIONE

La Città Metropolitana di Palermo intende effettuare una consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 36/2023, finalizzata all'acquisizione di informazioni sulle soluzioni tecnologiche e organizzative disponibili per la realizzazione di un sistema informatico ad alta affidabilità e continuità operativa, destinato a un numero limitato e selezionato di postazioni e funzioni istituzionali di particolare rilevanza.

L'iniziativa nasce dall'esigenza di assicurare elevati livelli di disponibilità, sicurezza e resilienza alle attività istituzionali essenziali e prioritarie dell'Ente, attraverso un sistema integrato articolato secondo livelli differenziati di criticità, che interessi la Direzione Generale e le singole Direzioni in cui si articola l'Amministrazione.

L'obiettivo è individuare soluzioni specialistiche in grado di prevenire e ridurre al minimo le interruzioni operative, mediante adeguati sistemi di ridondanza, commutazione automatica, monitoraggio proattivo e assistenza tecnica ad alta priorità, garantendo la continuità delle attività anche in presenza di guasti hardware, malfunzionamenti software, interruzioni dell'alimentazione elettrica, indisponibilità della connettività o anomalie delle infrastrutture informatiche condivise.

La consultazione è finalizzata ad acquisire elementi conoscitivi sulle possibili architetture tecnologiche, sulle modalità di erogazione e gestione dei servizi, sui livelli di servizio garantibili e sui relativi costi, ai fini della definizione dei requisiti di un eventuale successivo affidamento.

La consultazione ha carattere di urgenza e l'Amministrazione ritiene di procedere con gli affidamenti tempestivamente sulla base delle informazioni acquisite.

2. DESCRIZIONE DEL FABBISOGNO

La consultazione riguarda l'individuazione di una soluzione integrata per la realizzazione e la gestione di un ambiente di lavoro informatico ad alta affidabilità e disponibilità, destinato a un numero circoscritto di postazioni individuate in funzione della rilevanza e della criticità delle attività istituzionali svolte.

La soluzione dovrà essere articolata secondo un modello di continuità operativa a livelli differenziati di priorità, comprendente:

- **Sindaco metropolitano:** alla quale assicurare il massimo livello di affidabilità, ridondanza e continuità operativa.
- **Direzione Generale:** postazione del Direttore Generale, alla quale assicurare il massimo livello di affidabilità, ridondanza e continuità operativa.
- **Staff della Direzione Generale:** postazioni individuate per garantire il supporto alle attività del Direttore Generale e la disponibilità dei servizi informatici essenziali.

- **Segretario Generale:** postazione del Segretario generale, alla quale assicurare il massimo livello di affidabilità, ridondanza e continuità operativa.
- **Dirigenti dell'Ente:** postazioni dei dirigenti dell'Amministrazione, con livelli di protezione e continuità operativa adeguati alle rispettive funzioni.
- **Servizi istituzionali essenziali:** postazioni e risorse informatiche strategiche per la continuità delle attività di particolare rilevanza, con specifico riferimento al Protocollo informatico, alla Polizia Metropolitana e Protezione Civile.

La soluzione dovrà garantire:

- **Alta disponibilità e continuità operativa:** un livello di disponibilità del servizio non inferiore al 99,9% per le componenti di maggiore criticità, prevedendo livelli di servizio differenziati in relazione alle priorità individuate. Gli operatori dovranno indicare le modalità di misurazione e garanzia dei livelli di servizio (SLA), nonché i tempi di ripristino e le eventuali indisponibilità previste.
- **Ridondanza hardware e commutazione automatica:** disponibilità di componenti hardware ridondati e sistemi di commutazione automatica (failover), in grado di assicurare la continuità degli ambienti di lavoro prioritari anche in caso di guasti o malfunzionamenti, senza richiedere operazioni manuali da parte dell'utente.
- **Continuità dell'alimentazione elettrica:** disponibilità di adeguati sistemi di alimentazione di emergenza per le postazioni e le componenti tecnologiche critiche, al fine di prevenire interruzioni operative conseguenti a blackout, sbalzi di tensione o anomalie della rete elettrica.
- **Ridondanza della connettività:** disponibilità di collegamenti dati alternativi e indipendenti, con commutazione automatica e trasparente in caso di interruzione della connessione principale, senza necessità di intervento da parte dell'utente.
- **Disponibilità dei servizi informatici:** continuità di accesso agli applicativi istituzionali, alla posta elettronica, ai documenti condivisi e agli strumenti di comunicazione e collaborazione, con particolare attenzione alle funzionalità indispensabili per le attività delle strutture e dei servizi individuati.
- **Continuità degli strumenti di comunicazione:** disponibilità di adeguate soluzioni di ridondanza e ripristino delle periferiche e degli strumenti di comunicazione, con particolare riferimento ai sistemi audio e video utilizzati per riunioni e videoconferenze istituzionali.
- **Protezione dei dati e sicurezza informatica:** adozione di adeguati sistemi di protezione delle postazioni, autenticazione, controllo degli accessi, backup e ripristino, commisurati alla criticità delle funzioni e delle informazioni trattate.
- **Assistenza tecnica prioritaria:** servizio specialistico dedicato, con livelli di priorità differenziati, tempi di presa in carico estremamente ridotti, supporto remoto e intervento tempestivo presso le sedi dell'Ente, finalizzato al rapido ripristino della continuità operativa.
- **Monitoraggio proattivo:** controllo dello stato delle postazioni, delle componenti tecnologiche, dei collegamenti e dei servizi critici, finalizzato alla prevenzione delle interruzioni e all'individuazione tempestiva delle anomalie.
- **Gestione centralizzata:** amministrazione, aggiornamento e manutenzione coordinata delle postazioni e delle relative configurazioni, garantendo uniformità delle misure di sicurezza e tempestività degli interventi.

La soluzione dovrà essere progettata considerando le interdipendenze tra le postazioni interessate, le infrastrutture tecnologiche condivise e i servizi informatici essenziali, evitando che il guasto di una singola componente possa compromettere contemporaneamente l'operatività delle funzioni istituzionali prioritarie.

Gli operatori economici potranno proporre differenti architetture tecnologiche, anche basate su sistemi centralizzati, virtualizzazione degli ambienti di lavoro, dispositivi ridondati o soluzioni equivalenti, purché rispondenti agli obiettivi di affidabilità, sicurezza e continuità operativa richiesti. Le

proposte dovranno evidenziare le modalità di applicazione dei diversi livelli di protezione e la possibilità di un'attuazione progressiva della soluzione.

Le soluzioni proposte dovranno essere acquisibili attraverso il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), nell'ambito delle categorie merceologiche pertinenti. Qualora prevedano l'utilizzo di servizi cloud, questi dovranno essere qualificati dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) e presenti nel relativo catalogo, con un livello di qualificazione adeguato alla classificazione dei dati e dei servizi dell'Amministrazione.

3. SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

Considerata la rilevanza delle funzioni istituzionali interessate, la soluzione dovrà comprendere un servizio specialistico di assistenza tecnica ad alta priorità, destinato alle postazioni e ai servizi essenziali individuati, con livelli di intervento differenziati in funzione della loro criticità.

Il servizio dovrà prevedere un canale di contatto diretto, tempi di presa in carico estremamente ridotti, disponibilità di personale tecnico qualificato, possibilità di intervento immediato da remoto e tempestivo intervento presso le sedi dell'Ente, assicurando la massima priorità alle funzioni istituzionali maggiormente critiche.

Dovranno inoltre essere previste procedure di gestione delle criticità, disponibilità di componenti sostitutivi e modalità di escalation per gli incidenti che compromettano la continuità operativa, privilegiando, ove possibile, soluzioni che consentano il ripristino delle funzionalità senza richiedere interventi da parte degli utenti.

Gli operatori economici dovranno indicare i livelli di servizio concretamente garantibili (SLA), differenziati secondo i livelli di priorità individuati, distinguendo i tempi di presa in carico, di intervento e di ripristino delle funzionalità, nonché la copertura oraria e le eventuali modalità di reperibilità.

Particolare attenzione dovrà essere riservata alla gestione degli incidenti che interessino contemporaneamente più postazioni, infrastrutture condivise o servizi istituzionali essenziali, prevedendo procedure e risorse adeguate a garantire il tempestivo ripristino dell'operatività.

4. MODALITA' DI RISPOSTA

Gli operatori economici che ritengano di poter soddisfare le esigenze rappresentate nella presente consultazione, mediante soluzioni tecnologiche e servizi rispondenti ai requisiti indicati o mediante soluzioni alternative funzionalmente equivalenti, sono invitati a trasmettere il proprio contributo informativo.

Il contributo dovrà pervenire **entro e non oltre** le ore **18:00** del giorno **30/10/2026**, all'indirizzo PEC **garecontratti@cert.cittametropolitana.pa.it**, riportando nell'oggetto la dicitura:

“Consultazione preliminare di mercato – Soluzioni informatiche ad alta disponibilità per la Direzione Generale”.

Per gli operatori economici non residenti in Italia e sprovvisti di PEC, la documentazione potrà essere trasmessa all'indirizzo di posta elettronica ordinaria **garecontratti@cittametropolitana.pa.it**, nel rispetto del medesimo termine.

Il contributo dovrà contenere:

1. **Descrizione della soluzione proposta**, con indicazione delle principali caratteristiche tecniche e funzionali e delle modalità di soddisfacimento delle esigenze rappresentate.

2. **Architettura tecnologica**, con particolare riferimento alla continuità operativa, alla ridondanza della connettività e alla disponibilità dei servizi informatici.
3. **Modalità di erogazione dell'assistenza tecnica**, con indicazione dei livelli di servizio (SLA), dei tempi di presa in carico, intervento e ripristino.
4. **Stima indicativa dei costi**, distinguendo gli eventuali costi iniziali da quelli periodici di gestione, connettività, manutenzione e assistenza.
5. **Eventuale documentazione integrativa**, utile a illustrare le caratteristiche e i vantaggi della soluzione proposta.

I contributi trasmessi hanno esclusivamente finalità conoscitive e non costituiscono offerte tecniche o economiche vincolanti.

Gli operatori economici dovranno segnalare espressamente l'eventuale presenza di informazioni riservate, segreti tecnici o commerciali o documentazione tutelata da diritti di privativa, specificandone le relative motivazioni.

La partecipazione alla consultazione è gratuita e non dà diritto ad alcun compenso o rimborso spese. L'onere di verificare l'avvenuta ricezione della documentazione entro il termine stabilito è a carico dell'operatore economico.

Eventuali richieste di chiarimento potranno essere trasmesse, nel rispetto dei principi di trasparenza e parità di trattamento, all'indirizzo PEC: garecontratti@cert.cittametropolitana.pa.it

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere ulteriori chiarimenti o approfondimenti in merito ai contributi ricevuti, garantendo il rispetto della parità di trattamento tra gli operatori economici.

5. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 12, 13 E 14 DEL REG. UE 2016/679 (GDPR)

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, si informa che i dati personali acquisiti nell'ambito della presente consultazione preliminare di mercato saranno trattati dalla Città Metropolitana di Palermo, in qualità di Titolare del trattamento, esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento della consultazione e agli eventuali adempimenti amministrativi conseguenti.

Il trattamento sarà effettuato nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione dei dati e riservatezza, mediante strumenti informatici e, ove necessario, cartacei, adottando adeguate misure tecniche e organizzative di sicurezza.

La base giuridica del trattamento è individuata nell'esecuzione di un compito di interesse pubblico e nell'adempimento degli obblighi di legge applicabili all'Amministrazione, ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettere c) ed e), del GDPR.

I dati potranno essere trattati dal personale autorizzato dell'Amministrazione e comunicati a soggetti terzi esclusivamente nei casi previsti dalla normativa vigente.

I dati saranno conservati per il periodo necessario al perseguimento delle finalità sopra indicate e secondo i termini previsti dalla normativa in materia di conservazione della documentazione amministrativa.

Gli interessati potranno esercitare i diritti riconosciuti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR, nei limiti e alle condizioni previsti dalla normativa applicabile, rivolgendosi al Titolare del trattamento o al Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO) dell'Ente.

Resta fermo il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

I dati di contatto del Titolare del trattamento e del Responsabile della protezione dei dati sono disponibili sul sito istituzionale della Città Metropolitana di Palermo e dovranno essere riportati nell'informativa pubblicata unitamente al presente avviso.

Il Direttore
Responsabile della Transizione al Digitale
Ing. Filippo Cangialosi
Firmato digitalmente da:
Filippo Cangialosi
Data: 16/10/2026 12:43:53