



COMUNE DI POMARANCE
PROVINCIA DI PISA

CAPITOLATO TECNICO
SERVIZIO DI ASSISTENZA HARDWARE E SOFTWARE DEGLI APPARATI DEL SISTEMA
INFORMATICO COMUNALE E DI AMMINISTRAZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO
CIG Z8939DCB7A

Articolo 1 – Descrizione del servizio oggetto dell'affidamento

1.1 - Manutenzione e assistenza hardware e software del sistema informatico

La società affidataria dovrà svolgere, al fine di garantire sempre l'ottimale funzionamento del sistema informatico attività periodiche indipendenti dalle richieste di intervento da programmare con l'ente e interventi di assistenza e manutenzione sugli apparati dell'Ente su richiesta.

1.1.1. Le attività periodiche indipendenti dalle richieste di intervento, da programmare con l'ente, sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo quelle di seguito indicate:

- 1) amministrazione completa del dominio di rete windows 2012 e successivi attraverso ad esempio:
 - a. attività di installazione, configurazione e gestione di server e postazioni client fisici e virtuali;
 - b. creazione e gestione di gruppi, utenti e risorse in funzione dell'unità operativa di appartenenza;
 - c. assegnazione dei privilegi di accesso alle risorse e ai dati disponibili all'interno del dominio;
 - d. gestione DNS, gestione DHCP, WINS, Active Directory;
 - e. creazione e gestione delle cartelle di archiviazione dei dati e del file system distribuito;
 - f. backup e ripristino degli oggetti del dominio;
- 2) gestione centralizzata del dominio di posta elettronica, attraverso operazioni di creazione delle e-mail, backup periodico, eventuale ripristino dei messaggi, controllo e rimozione di virus, spyware e spam e blocco di tentativi di intrusione;
- 3) gestione della rete telematica (LAN), attraverso attività di controllo ed assegnazione degli accessi, installazione degli aggiornamenti software, controllo e ripristino del funzionamento sia degli apparati attivi (SWITCH, router) che dei componenti passivi, riparazione e/o sostituzione dei componenti attivi e passivi, con parti fornite dall'ente, nonché prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime;
- 4) controllo (almeno settimanale) e gestione dell'accesso ad internet, con il mantenimento e/o il ripristino del corretto funzionamento di router, firewall e degli altri applicativi software che l'ente eventualmente usa per controllare e/o limitare la navigazione degli operatori e bloccare i tentativi di intrusione di programmi pericolosi;
- 5) assistenza hardware e sistemistica atta ad ottenere il ripristino del normale funzionamento dei personal computer e delle periferiche attraverso ad esempio interventi di riconfigurazione e/o reinstallazione dei dispositivi e del software base e applicativi;
- 6) assistenza sistemistica di base alle aziende che forniscono gli applicativi software specifici ai vari uffici, costituita da attività di controllo dell'accesso al sistema ed alla rete, installazione e configurazione del software di base, configurazione dei DBMS, configurazione degli applicativi ecc.;
- 7) aggiornamento periodico del software di base, degli antivirus e del firewall attraverso l'installazione degli aggiornamenti messi a disposizione dalle case produttrici di software per correggere i difetti dei programmi o dei sistemi operativi utilizzati;



COMUNE DI POMARANCE
PROVINCIA DI PISA

- 8) help desk di primo livello agli uffici, anche con utilizzo di software di controllo remoto. Tracciatura, risoluzione e chiusura della chiamata;
- 9) help desk di secondo livello agli uffici, anche mediante l'utilizzo di contratti di assistenza già in essere a favore dell'ente;
- 10) esecuzione delle attività tecniche pianificate e mantenimento dei report delle attività effettuate;
- 11) gestione delle postazioni di lavoro con aggiunta, rimozione e aggiornamento periodico e relative configurazioni dei client in ambiente Windows e Linux;
- 12) installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e sistemi operativi;
- 13) coordinamento delle attività e degli interventi di tecnici di manutenzione hardware e ditte fornitrici;
- 14) attività di supporto tecnico informatico agli uffici (sistema operativo base, prodotti di office automation, caselle di posta, ecc.);
- 15) analisi delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento;
- 16) supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche;
- 17) monitoraggio attività di backup e ripristino dei dati;
- 18) attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti e dei relativi profili (active directory, ecc);
- 19) realizzazione delle misure disciplinate nel DPS;
- 20) ogni altra attività di supporto di tipo informatico non elencato ma indispensabile per l'ottimale funzionamento del sistema informatico;
- 21) gestione sistema VOIP e relativa assistenza, manutenzione, programmazione e conduzione degli apparati, nel momento dell'attivazione;
- 22) partecipazione, in qualità di referente dell'Amministrazione, agli incontri, riunioni o altre iniziative, in cui è necessario un supporto e una consulenza strettamente tecnica;
- 23) supporto all'Amministrazione nell'ambito dei progetti RTRT o nell'ambito di altri progetti di finanziamento, con particolare riferimento agli adempimenti relativi alla società dell'informazione e della conoscenza;
- 24) collaborazione per la predisposizione dei piani di investimento informatico e del piano esecutivo di gestione relativo al Servizio e alle forniture Informatiche.

1.1.2 La Società dovrà garantire, previa richiesta dell'ente, a titolo esemplificativo, interventi di assistenza e manutenzione sugli apparati di proprietà comunale ed in dotazione per:

1. problemi di mal funzionamento di qualsiasi apparato hardware utilizzato nel sistema informatico;
2. installazione di nuovi apparati hardware e/o nuovi programmi software;
3. aggiornamento dei software applicativi utilizzati;



COMUNE DI POMARANCE
PROVINCIA DI PISA

4. problemi di mal funzionamento dei software applicativi utilizzati;
5. problemi di mal funzionamento della rete dati;
6. problemi di mal funzionamento della connessione con le sedi distaccate;
7. problemi legati alla presenza di virus, worm, spyware su apparati PC client;
8. problemi di mal funzionamento del servizio di gestione del VOIP;
9. problemi di mal funzionamento della connessione ad Internet.

L'ente provvederà a chiedere per scritto (anche utilizzando lo strumento dell'e-mail) l'intervento della Società affidataria. La Società si obbliga ad intervenire nei tempi e modi indicati nel presente Capitolato.

L'intervento avrà luogo principalmente on-site presso le sedi indicate nella richiesta. Ad esclusione degli interventi nella sala server, tutti gli altri interventi dovranno essere effettuati durante l'orario di servizio.

Nel caso in cui l'attività di manutenzione dovesse protrarsi oltre tale orario potrà essere consentita la prosecuzione della stessa una volta acquisita la disponibilità dell'utilizzatore dell'elaboratore o di altro personale per il presidio dei locali.

In casi particolari l'intervento potrà anche essere effettuato da remoto; l'intervento deve avvenire entro i tempi dichiarati e mai oltre le 24 ore.

Articolo 2 - Amministrazione del sistema informatico

Si richiede la redazione ed aggiornamento con cadenza semestrale di documentazione tecnica riguardante lo stato dell'infrastruttura informatica comunale, con particolare riferimento alle configurazioni e ai servizi erogati da ciascun server, alle configurazioni di switch e firewall, alle politiche di backup implementate. Nello svolgimento dei servizi sopra descritti l'aggiudicatario deve – in ogni caso - rispettare tutte le norme europee e nazionali indirizzate ai servizi di outsourcing: in particolare quelle relative alla privacy (Regolamento UE 2016/679 e d.lgs 196/2003 e s.m.i.), al diritto di autore, alla sicurezza (d.lgs 81/2008), all'ergonomia (direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con la legge 142) del posto di lavoro, al Codice di Amministrazione Digitale (CAD), alla sicurezza informatica e alle normative vigenti in materia (AgID circolare n. 2/2016 e n.2/2017), al Piano triennale per l'informatica adottato dall'Agid. L'aggiudicatario deve in ogni caso garantire ed assicurare che il sistema di informatico dell'ente sia conforme e rispondente alla normativa e alle linee guida Agid vigenti per tutta la durata dell'appalto.

Articolo 3 - Modalità e luogo di esecuzione del servizio

La Società affidataria nominerà, con l'accettazione dell'incarico, un responsabile della gestione. L'attività della Società presso il Comune di Pomarance dovrà essere svolta da non più di n. 2 tecnici.

I tecnici dovranno essere in possesso di un diploma di istruzione secondaria di 2° grado o di un titolo di studio superiore.

Il servizio prevede il presidio presso l'Ente dei tecnici della Società e la disponibilità della Società a supportarli nel caso gli stessi lo necessitino.

L'Ente si impegna a:

- indicare il referente con cui la società dovrà interfacciarsi;
- fornire alla Società tutta la documentazione necessaria allo svolgimento dell'attività;
- garantire l'accesso ai locali durante il periodo di svolgimento del servizio;
- mettere a disposizione un'adeguata postazione di lavoro.

La Società dovrà concordare con l'ente l'organizzazione dei servizi affidati e garantire in ogni modo un servizio di reperibilità e pronto intervento.



COMUNE DI POMARANCE
PROVINCIA DI PISA

Al fine di un'ottimale organizzazione del servizio e di una puntuale verifica del rispetto delle condizioni minime offerte l'aggiudicatario provvederà a compilare apposito rapporto di servizio contenente le azioni effettuate e la tempistica.

Nel caso di guasti bloccanti, l'Ente segnalerà tempestivamente all'affidatario a mezzo telefono, e-mail, pec o fax i problemi da risolvere con le tempistiche minime pattuite.

L'aggiudicatario verrà fornito di badge o comunque di altro strumento al fine di verificare le presenze.

Articolo 4 - Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato Tecnico si fa riferimento e rinvio a tutte le disposizioni normative vigenti che regolano la materia.