



Softcare s.r.l.  
Progetti e consulenza per l'ICT  
Via Gorizia, 14/d  
24020 Scanzorosciate  
Bergamo, Italy  
www.softcare.it

Spett.le  
Ecoisola Srl  
Via Carso, 73  
Madone (BG)

Alla cortese att.ne di  
- Marcello Arnoldi

Offerta n. 20 del 7 Maggio 2019

**Oggetto: offerta per servizi di gestione del sistema informatico**

In relazione alla prossima scadenza del 15.5.2019 per i servizi in oggetto, vi proponiamo il seguente capitolato di prestazioni per la gestione del vostro sistema informatico.

CAPITOLATO APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

1. OGGETTO

Il presente capitolato viene steso al fine di dettagliare le necessità dell'Azienda Ecoisola Srl (di seguito denominata "Azienda") finalizzate alla gestione in outsourcing del proprio sistema informatico in tutta la sua complessità.

L'Azienda infatti, che non dispone di personale interno qualificato intende identificare una società specializzata nel settore in grado di soddisfare a pieno tutte le necessità come meglio descritto nell'art. 4 del presente capitolato.

2. LUOGO DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ

Le attività di cui al presente documento si intendono svolte presso la sede di via Carso, 73 a Madone per la parte on-site e remotamente dalla sede di Softcare s.r.l. per le attività in teleassistenza.

3. DOTAZIONE ATTUALE

Il servizio informatico di assistenza e manutenzione è applicato alle attrezzature informatiche della rete, costituite principalmente da personal computers, servers, SAN e NAS. Sono escluse opere di riparazione fisica, fornitura di pezzi o quanto altro non espressamente indicato.

#### 4. SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

Softcare s.r.l. dovrà garantire le seguenti attività e prestazioni:

##### **A. Servizio manutenzione e assistenza del sistema informatico**

###### *Backup*

- attivazione di procedure automatiche di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni quali back up e/o disaster recovery;
- gestione della rotazione periodica di eventuali supporti magnetici sulle unità di registrazione e di back up;
- pianificazione e verifica dell'esecuzione del backup dei dati con periodici test di ripristino parziali;
- gestione del ripristino di file/cartelle eliminati accidentalmente.

###### *Server, client e dispositivi di rete*

- gestione apparati di rete (Server, PC, SAN, NAS);
- configurazione di hardware e software di base;
- acquisizione, predisposizione e gestione delle apparecchiature hardware informatiche e telematiche;
- distribuzione, installazione (primo setup o aggiornamento), consegna e configurazione dei client;
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, ecc.);
- manutenzione e controllo delle postazioni di lavoro (client);
- mantenimento in efficienza dei componenti dei sistemi (server e client) presenti sulla rete dell'Azienda;
- monitoraggio della corretta operatività dei sistemi di elaborazione centrali;
- aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione di ogni eventuale modifica apportata all'ambiente software;
- controllo, aggiornamento e gestione dei sistemi operativi e manutenzione informatica sugli stessi (server e client);
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti di tipo fisico (hardware) delle apparecchiature, attivazione dei tecnici delle società preposte alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;
- installazione e messa in servizio di nuovi client;
- pianificazione, esecuzione e verifica di interventi evolutivi sul sistema informativo.

###### *Intranet e Internet*

- amministrazione della rete locale (LAN);
- gestione della connettività ad Internet;
- monitoraggio delle attività degli apparati centrali in relazione al traffico di rete;
- attivazione e gestione delle attività telematiche introdotte da Enti centrali o altre amministrazioni pubbliche o authority, obbligatorie per l'Azienda (Istat, entratel, siatel, sister, Lombardia integrata, Motorizzazione, Questura, ecc.).

###### *Software*

- gestione dei DataBase e dei loro backup;
- ripristino degli ambienti applicativi a seguito di guasto o grave malfunzionamento laddove presente un software di disaster recovery;

- rapporti con le società di software al fine di migliorare le applicazioni e superare le criticità riscontrate dei programmi applicativi;
- esecuzione di aggiornamenti delle applicazioni software lato server e lato client;

#### Sicurezza

- controllo del rispetto dei criteri di sicurezza informatica stabiliti per legge e formalizzati all'interno della struttura organizzativa;
- definizione delle politiche di sicurezza e dei limiti di utilizzo delle risorse del Sistema Informatico;
- gestione delle password, dei profili utente e degli indirizzi IP per l'accesso alla rete e alle risorse di rete con il controllo centralizzato sulla gestione dei server, dei file system, dei sistemi di stampa e dei profili utente;
- gestione della sicurezza logica;
- gestione dell'accounting e delle politiche di accesso;
- verifica, installazione e gestione dei sistemi antivirus;
- definizione ed aggiornamento degli standard aziendali per il sistema informativo;
- supporto in materia di applicazione norme privacy legate all'informatica aziendale;

L'obiettivo del servizio richiesto consiste nel fornire personale qualificato tale da consentire a tutti i fruitori, con particolare riguardo al personale interno, l'accesso al sistema informatico aziendale mediante l'utilizzo di procedure software aggiornate e tecnologicamente attuali, garantendo gli opportuni livelli di sicurezza e tutela della riservatezza delle informazioni presenti nelle banche dati.

Softcare s.r.l. dovrà mettere a disposizione dell'Azienda personale con un profilo professionale adeguato al contesto.

E' esclusa dalla presente la fornitura di qualsiasi componente hardware.

#### **B. Servizio di supporto gestionale**

- supporto di primo livello agli utenti del sistema per problemi inerenti gli strumenti hardware e software in loro dotazione;
- Supporto all'Azienda nella stesura di capitolati tecnici per l'approvvigionamento di beni e servizi previa verifica sul portale "Acquisti in rete PA" dell'indisponibilità di prodotti/servizi analoghi;
- Consulenza operativa per l'organizzazione di flussi documentali e/o per l'avvio di nuovi progetti nel ramo IT con particolare attenzione a finanziamenti o iniziative che coinvolgono la PAL;
- Consulenza normativa tecnica relativa a scadenze, disposizioni ed adempimenti obbligatori per la PA e aziende assimilate;

#### 5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Presenza garantita presso la sede dell'Azienda per due mezze giornate al mese;
- Supporto telefonico ed in teleassistenza da remoto illimitato;
- Eventuali licenze di software di teleassistenza necessarie e sufficienti a coprire il fabbisogno dell'Azienda devono essere incluse nel costo del servizio erogato;
- Gli interventi in teleassistenza sono garantiti entro 4 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione, fermo restando l'impegno ad intervenire con maggiore prontezza (best effort) qualora i problemi segnalati dovessero risultare bloccanti o pregiudizievoli del lavoro dell'intera Azienda o di un elevato numero di utenti;



- Il servizio è attivabile in via preferenziale tramite sistema di ticketing attraverso il quale la ditta fornitrice dovrà tracciare tutte le attività svolte per l'Azienda. In alternativa potrà essere inviata un'email all'indirizzo del supporto tecnico indicato da Softcare s.r.l.;
- La fornitura del servizio software di ticketing così come la sua configurazione e messa in servizio sono a carico di Softcare s.r.l. ed i costi devono essere inclusi nei costi complessivi di fornitura del servizio.

Il servizio è disponibile tutti i giorni feriali con orario 9,00-13,00 e 14,00-18,00 escluse le settimane comprendenti il 15 Agosto ed il 25 Dicembre. In tali settimane è offerta la disponibilità telefonica esclusivamente per problemi bloccanti.

#### 6. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

Il servizio così come descritto è offerto per complessivi euro 7.200,00 oltre IVA annuali. Sarà emessa fattura bimestrale alla scadenza al secondo mese del bimestre di riferimento.

#### 7. DURATA

La presente offerta ha durata annuale dal 16.5.2019 al 15.5.2020

#### 8. OBBLIGHI DELL'AZIENDA

Softcare s.r.l. allega alla presente offerta le dichiarazioni previste dalla normativa vigente.

In attesa di una vostra risposta porgo cordiali saluti.

Ing. Matteo Baggio  
Softcare s.r.l.

**ECOISOLA S.r.l.**

24040 MADONE (BG)

Via Carso, 73

Tel. 035.991271 - Fax 035.4943437

Cod. Fisc. e P. IVA 02371570165

X ACCETTAZIONE

