CAPITOLATO APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

1. OGGETTO

Il presente capitolato viene elaborato 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, non disponendo 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 C.S.A. si intendono svolte presso la sede di via Carso, 73 a Madone per la parte on-site e remotamente dalla sede dell'appaltatore per le attività in teleassistenza.

3. DOTAZIONE ATTUALE

Il servizio informatico di assistenza e manutenzione dovrà essere 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

l'Appaltatore 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 sovrappiù 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.

L'appaltatore 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 coinvolgano la PAL;
- consulenza normativa tecnica relativa a scadenze, disposizioni ed adempimenti obbligatori per la PA e aziende assimilate;

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Dovrà essere garantita la presenza presso la sede dell'Azienda per due mezzogiornate al mese nonché il supporto telefonico ed in teleassistenza da remoto illimitato.

Eventuali licenze di software di teleassistenza necessarie e sufficienti a coprire il fabbisogno dell'Azienda dovranno essere incluse nel costo del servizio erogato;

Gli interventi in teleassistenza dovranno essere 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 l'appaltatore dovrà tracciare tutte le attività svolte per l'Azienda. In alternativa potrà essere inviata un'email all'indirizzo del supporto tecnico indicato dall'appaltatore.

La fornitura del servizio software di ticketing così come la sua configurazione e messa in servizio sono a carico dell'appaltatore ed i costi devono essere inclusi nei costi complessivi di fornitura del servizio.

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali con orario 9,00-13,00 e 14,00-18,00.

C. Aggiornamento continuo delle pagine esistenti del sito web

- Il servizio deve prevedere l'attività di aggiornamento continuo dei contenuti delle pagine web già esistenti per il sito aziendale www.ecoisola.it.
- I contenuti saranno aggiornati entro 12 ore lavorative dalla ricezione della richiesta sul portale di assistenza (assistenza.softcare.it); la produzione dei contenuti (testi, immagini, etc) è a cura di Ecoisola srl.

6. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

Per tutto il servizio disciplinato dal presente C.S.A, viene stabilito un corrispettivo a base d'asta per complessivi euro 7.200,00 oltre IVA annuali.

L'appaltatore dovrà emettere fattura bimestrale alla scadenza del secondo mese del bimestre di riferimento.

7. DURATA

Il presente servizio avrà durata di due anni e più precisamente dal 21.5.2022 al 20.5.2024.

8. OBBLIGHI DELL'AZIENDA

L'appaltatore dovrà allegare alla presente offerta le dichiarazioni previste dalla normativa vigente.

9. TRACCIABILITA' DEI MOVIMENTI FINANZIARI

Al fine di poter assolvere agli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art.3 della legge n.136/2010 relativi ai pagamenti di forniture e servizi effettuati a favore dell'Azienda.

L'appaltatore, prima della sottoscrizione del contratto, dovrà dichiarare gli estremi identificativi dei conti correnti "dedicati" ai pagamenti con l'azienda, precisando eventualmente le generalità delle persone delegate ad operare. L'appaltatore dovrà inoltre dichiarare:

- che utilizzerà per tutte le proprie transazioni relative alle commesse pubbliche i conti correnti dedicati sopraindicati, comprese le transazioni verso i propri contraenti;
- di essere a conoscenza degli obblighi a proprio carico disposti dalla legge 136/2010 e di prendere atto che in caso di affidamento il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, oltre alle sanzioni specifiche, comporta la nullità assoluta del contratto, nonché determina la risoluzione di diritto del contratto nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- che darà immediata comunicazione all'Azienda, qualora avesse notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art.3 legge n.136/2010.

10. CONTROVERSIE

In caso di controversie, sarà competente il Foro di Bergamo.