
PROCEDURA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATICO CONSORTILE

Il contratto avrà decorrenza dall'1/05/2018 al 01/05/2020. Non è ammesso tacito rinnovo.

STRUTTURA DEL SISTEMA INFORMATICO CONSORTILE

Infrastruttura virtualizzata VMWare dove sono presenti le seguenti banche dati:

- File server
- Server di posta Zimbra
- Banca dati catastale consortile con sistema operativo UNIX
- Banca dati catastale consortile con sistema operativo Windows server 2008
- Protocollo corrispondenza

Gli apparati hardware presenti sono:

- n. 2 Server Rack Mid Level
- n. 1 Storage Area Network
- APC Smart-UPS SRT6000
- n. 26 postazioni di cui n. 1 situata presso la Cabina de Le Sore (nei pressi dell'Aviosuperficie di Terni)
- FIREWALL Sophos
- n. 2 Switch
- n. 1 unità Nas
- n. 6 stampanti di rete
- n. 2 plotter
- n. 2 Ipad
- n. 2 pc portatili

Sono presenti n. 2 collegamenti VPN uno dedicato al collegamento con Umbria Digitale per la redazione dei provvedimenti ed uno dedicato alla EL.FO per l'accesso al sever UNIX. Inoltre è in fase di realizzazione un altro collegamento VPN con un altro Consorzio di Bonifica.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E TEMPI D'INTERVENTO

Il monte ore annuo è di 180 ore Il servizio di assistenza in affidamento consta delle seguenti attività:

1) PRESTAZIONI CONCORDATE E PROGRAMMATE

- Installazione, assistenza e configurazione di sistemi operativi Microsoft WINDOWS nelle versioni, 2000 Server, Server 2003, Server 2008, Server 2012, Linux;
- Configurazioni e costruzioni di reti locali, configurazioni e applicazioni di apparati di rete (router, switch, access point ecc.)
- Assistenza di sistemi operativi Microsoft WINDOWS nelle versioni 3.11, 95, 98, NT Workstation, 2000, XP home, XP professional, Vista, Seven, 8,8.1,10. con problematiche non bloccanti

-
- Assistenza di software applicativo Microsoft OFFICE, posta elettronica e applicativi in uso alle postazioni, con problematiche non bloccanti;
 - Installazione e configurazione di dispositivi Hardware, memorie RAM, dischi fissi, CD/ROM e schede varie ed installazione Personal Computer;
 - Configurazione di stampanti ed altre periferiche in ambiente MS/DOS, MS WINDOWS e in ambiente di emulazione;
 - Trasferimenti procedure e archivi fra diversi Personal Computer (solo recupero dati da P.C. sostitutivo);
 - Connessioni e configurazioni di postazioni stand alone alla rete locale
 - Supporto ed istruzione agli utenti su l'utilizzo dei prodotti precedentemente elencati

Gli interventi devono essere concordati dietro richiesta mail del Consorzio e devono svolgersi entro un massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta. Dovranno essere erogati c/o la sede del Consorzio e avrà luogo nel corso del normale orario di lavoro che decorre dalle 8.30 alle 17.30 nei giorni di lunedì e mercoledì e dalle ore 8.30 alle 14.00 nei giorni martedì, giovedì e venerdì.

Sono comunque incluse nelle diverse tipologie di supporto indicate anche le apparecchiature e software di futura acquisizione e tutte le macchine il cui periodo di garanzia dovesse scadere in periodo di vigenza contrattuale.

2) PRESTAZIONI PER GUASTI BLOCCANTI E TEMPI D'INTERVENTO

- riavvio server;
- riavvio servizi windows o daemon linux;
- ripristino immagine di backup di una VM;
- ripristino file o cartelle relativamente ai dati salvati dal servizio di backup oggetto della fornitura;
- risoluzione problemi bloccanti – non legati agli applicativi – quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - spazio disco in via di esaurimento (cancellazione di file temporanei, compressi ne di cartelle, ecc...);
 - account bloccato (password dimenticata o troppi accessi errati);
 - permessi non corretti per l'accesso a cartelle condivise.
 - Altre prestazioni specialistiche previa verifica della competenza.
- Interruzione funzionamento Hub, Switch, Firewall
- Guasto bloccante delle postazioni e relativo ripristino
- Problemi alle connessioni al fine di operare una prima analisi del problema

L'intervento dovrà essere svolto entro 3 ore dalla segnalazione ed erogato c/o la sede del Consorzio e avrà luogo nel corso del normale orario di lavoro che decorre dalle 8.30 alle 17.30 nei giorni di lunedì e mercoledì e dalle ore 8.30 alle 14.00 nei giorni martedì, giovedì e venerdì.

Sono comunque incluse nelle diverse tipologie di supporto indicate anche le apparecchiature e software di futura acquisizione e tutte le macchine il cui periodo di garanzia dovesse scadere in periodo di vigenza contrattuale.

CARATTERISTICHE E PRESCRIZIONI PER I SOGGETTI ECONOMICI PARTECIPANTI ALLA SELEZIONE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

I Soggetti Economici dovranno presentare almeno le seguenti certificazioni:

- partner WEEAM
- VMWare
- Microsoft
- Zimbra o corsi di formazione ufficiali Zimbra
- Gestione di apparati Switch
- WEEM
- Provate conoscenze di S.O. Linux, Microsoft Active Directory e DNS, DB Administrator, Storage Area Network,

Possedere una struttura organizzativa adeguata all'espletamento del servizio richiesto e precisamente:

a) dovrà essere garantito, nei tempi massimi di intervento (presa in carico del problema) e soluzione guasto il "livello di servizio" attraverso l'intervento tecnico on-site e solo in casi eccezionali un intervento da remoto con presidio dell'Amministratore di Sistema consortile

b) per ogni intervento dovrà essere redatto un rapporto di intervento tecnico, in cui dovranno essere indicati i dati essenziali dell'intervento con particolare riguardo all'attività svolta, recante i dati essenziali della prestazione eseguita, firmato dal tecnico dell'impresa e dall'Amministratore di Sistema o dal Responsabile del Sistema Informatico del Consorzio

c) ciascun soggetto economico partecipante alla selezione dovrà fornire per ciascun dipendente che si occuperà del servizio titoli e qualifiche professionali possedute, esperienze e competenze maturate relative al tipo di prestazioni richieste.

Aver svolto negli ultimi tre anni presso almeno tre diversi committenti (di cui almeno una Pubblica Amministrazione) servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto per un importo annuo di almeno € 19.800,00.

PERSONALE DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO

La ditta appaltatrice dovrà impiegare un numero di addetti necessari e sufficienti per espletare il servizio a regola d'arte.

Inoltre la ditta appaltatrice, dovrà fornire al Consorzio l'elenco nominativo del personale dipendente, specificandone la data di inizio del rapporto e la rispettiva posizione assicurativa fornendo inoltre copia del documento di riconoscimento.

SEGRETO D'UFFICIO

L'Amministrazione consortile farà allontanare dal servizio i dipendenti dell'impresa che durante il servizio si intratterranno con il pubblico o forniranno allo stesso pareri, impressioni o notizie su impiegati ed Amministratori.

Il dipendente dell'impresa dovrà mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Ente delle quali avrà avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

L'appaltatore non potrà a qualsiasi titolo cedere in tutto o in parte il contratto o farlo eseguire da altre persone.

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è il Rag. MASSIMO TROMBETTI,
mtrombetti@teverenera.it, 0744/545726

(Firma autografa apposta in originale ai sensi dell'art. 3 D.Lgs. 39/1993)