

## ALLEGATO TECNICO

**Gara telematica a procedura aperta per l'affidamento del servizio di supporto informatico e assistenza sistemistica del comune Policoro mediante Richiesta di Offerta sul MePA con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.**

**CUP C89G14000510004 - CIG 6066465D46**

### Sommario

1. Generalità.....	2
2. Organizzazione del sistema informatico del Comune .....	2
2.1 L'infrastruttura hardware/software .....	2
3. Tipologie di interventi di assistenza alle PdL.....	3
4. Software di Supporto .....	4
5. Gestione delle Emergenze.....	4
6. Livelli di servizio e penali .....	4
Tabella 1 – Livelli di servizio e penali.....	5
Tabella 2 – Livelli di servizio e penali per tipologia di attività.....	6
7. Monitoraggio Livelli di Servizio .....	8

## 1. Generalità

Il Comune di Policoro, intende acquisire la fornitura di un servizio di supporto informatico ed assistenza sistemistica comprendente:

- **attività sistemistica sui propri server e sugli apparati di rete che risiedono all'interno delle strutture comunali:** responsabilità di amministratore di rete e assistenza sistemistica con il compito di configurare e mantenere in efficienza ed in attività i servizi informatici, in dotazione agli uffici dell'Ente, che operano in rete e di garantire l'attuazione delle misure di sicurezza prevista nell'apposito piano operativo ex D.P.R. 318/99, ivi compreso il salvataggio dei dati contenuti nella rete in dotazione degli uffici dell'Ente e alla implementazione delle politiche di "disaster recovery";
- **assistenza software** (Help Desk Informatico) per le postazioni di lavoro, nel seguito *PdL*, facenti parte degli uffici Comunali per i programmi non in rete e a tutto il software applicativo (word processor, fogli elettronici ecc.) per il quale si deve curare la corretta installazione, l'aggiornamento e assicurare il supporto formativo per gli operatori addetti anche per l'uso della rete internet, assistenza nella gestione dei programmi informatici interattivi con la Regione. Assistenza per il funzionamento di apparecchiature informatiche per eventi (configurazione di PC e apparati di videoproiezione).
- **posizione di interfaccia con le ditte che forniscono i software di gestione dei vari servizi dell'Ente** per tutte le esigenze correlate al loro corretto funzionamento;
- **supporto per la gestione della Posta Elettronica Certificata, per la Firma Digitale e per la pubblicazione** sul sito istituzionale del Comune, sull'Albo Pretorio Online e sui siti nazionali ed internazionali degli atti della P.A. ai sensi delle vigenti normative;
- **supporto e assistenza per le politiche di innovazione** legate al Codice dell'Amministrazione Digitale, con particolare riferimento ai Dati Pubblici e Aperti, all'Amministrazione Digitale e all'E-Government, alle Comunità intelligenti, per la redazione e presentazione di progetti informatici e di innovazione;
- **affiancamento ed assistenza al personale** con corsi formativi e giornate di aggiornamento;
- **gestione e manutenzione del portale web** del Comune di Policoro, nella parte grafica, nella sua configurazione e personalizzazione, ivi compresa la gestione dei contenuti e delle varie sezioni, le pubblicazioni richieste dagli uffici e l'assistenza tecnica, per tutto il periodo di durata del contratto.

## 2. Organizzazione del sistema informatico del Comune

Gli uffici Comunali sono situati in piazza Aldo Moro,1 (Casa comunale), Piazza Eraclea (Biblioteca comunale), via Dante (Comando Polizia Municipale) e via Puglia (Autoparco).

### 2.1 L'infrastruttura hardware/software

#### Rete

La rete del Comune è attualmente partizionata in 8 sottoreti così composte:

1. CED
2. Servizio Informatico
3. Centralino/Protocollo - Comando Polizia Municipale – Biblioteca
4. Ufficio Tecnico
5. Economato – Ufficio Tributi – Segreteria Generale – Ufficio Contratti

## ALLEGATO TECNICO

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di supporto informatico ed assistenza sistemistica del Comune di Policoro

6. Servizi Sociali (no DHCP)
7. SUAP
8. Anagrafe – Stato Civile

### Server

I Server del dominio e i rispettivi Sistemi Operativi sono i seguenti:

<i>Server</i>	<i>Sistema Operativo</i>
Gateway – firewall	Linux
Router, DHCP, VLAN, firewall II livello	Microtik
Application server Jsibac	Linux
Application server STR	Windows NT Server
Application server SUE (Sportello Unico Edilizia)	Windows 2008 Server
File server, PDC (Primary Domain Controller)	Linux
Web server (Albo Pretorio on-line, Sportello al Cittadino)	Linux

### Software di base Server

Il software di base dei Server è il seguente:

- DBMS: Mysql; Microsoft SQL Server; PostgreSQL,
- Tomcat, Apache, ecc.

E' inoltre presente un hard disk di rete che funge da unità di back up: NAS Iomega.

### Client

Sono presenti all'incirca sessanta PdL, equipaggiate con Windows XP/Windows 7/Windows 8/Apple IOS.

### Software di base Client

Le principali applicazioni installate sui client presso il Comune sono:

- JSIBAC - Software client che consente l'accesso alla gestione di Servizi Finanziari, Fiscalità Locale, Servizi Amministrativi, Servizi Sociali e Servizi Demografici;
- Office Automation – Microsoft Office (2003, 2007, 2010, 2013), Open Office, ecc.
- Browser Web: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari;
- Posta Elettronica: Microsoft Outlook, Outlook Express;
- Software Antivirus.

Tutte le postazioni sono collegate in rete ed hanno accesso ai server.

## **3. Tipologie di interventi di assistenza alle PdL**



I servizi di assistenza hardware e software alle PdL possono essere di seguito riassunti:

- problema riscontrato dall'utente durante lo svolgimento della propria attività;
- installazione Software;
- sostituzione HW e ritiro apparati;
- installazione e configurazione nuova PdL;
- installazione materiale di consumo;
- configurazione periferiche (stampanti, scanner, webcam, kit firma digitale, ecc.);
- verifica presenza software pericolosi ed indesiderati sulla PdL ed eventuale ripristino del sistema.

#### **4. Software di Supporto**

L'aggiudicataria dovrà fornire a proprie spese un sistema software, per l'attivazione degli interventi di assistenza e per il monitoraggio dello stato delle attività di assistenza hardware e software. Tale software dovrà funzionare in rete locale e sarà raggiungibile da tutti i pc della stessa rete.

L'applicazione dovrà gestire e monitorare le attività di assistenza, indicando per ciascuna le seguenti informazioni: utente e settore di appartenenza, oggetto, "status" che potrà assumere tre diversi stati

- ✓ open           all'inserimento della richiesta di intervento
- ✓ pending       alla presa in carico dall'aggiudicataria
- ✓ close          alla sua risoluzione

data e ora corrispondente a ciascuno "status".

Gli operatori dell'aggiudicataria tengono traccia dunque di tutti gli interventi richiesti e di tutte le variazioni riguardanti i beni informatici e i materiali di consumo tramite il software messo a disposizione dal fornitore, con la possibilità, per alcuni particolari profili, di estrarre report contenenti tutti i dati raccolti per ciascun intervento.

L'applicativo conserva e gestisce anche tutti i dati di interesse relativi ai beni informatici, che consentono agli operatori dell'aggiudicataria di identificare ogni aspetto della dotazione hardware e software degli utenti. In presenza di sostituzioni, di nuove installazioni e di qualsiasi altra attività che produce variazioni a livello di dotazione hardware e software di un singolo utente, è compito dell'aggiudicataria aggiornare i relativi dati nell'applicativo.

#### **5. Gestione delle Emergenze**

L'aggiudicataria si impegnerà ad affrontare le eventuali emergenze che potrebbero verificarsi durante la fornitura in oggetto con la messa a disposizione di eventuali risorse aggiuntive.

#### **6. Livelli di servizio e penali**

Relativamente alle attività di assistenza sistemistica si riporta la tabella degli SLA (Service Level Agreement) da rispettare:

**ALLEGATO TECNICO**

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di supporto informatico ed assistenza sistemistica del Comune di Policoro

**Tabella 1 – Livelli di servizio e penali**

Grandezza	UdM	Valori di soglia	Causale	Penale
Correttezza delle operazioni di backup	%	98% delle operazioni	Per ogni punto % in diminuzione	1,5% del valore contrattuale nel periodo di osservazione
Invio segnalazioni di malfunzionamento entro 4 ore lavorative	%	96% dei casi	Per ogni punto % in diminuzione	0,1% del valore contrattuale nel periodo di osservazione
Rispetto della schedulazione per le operazioni pianificate	%	Il 98% delle operazioni deve rispettare la pianificazione	Per ogni punto % in diminuzione	0,5% del valore contrattuale nel periodo di osservazione
Completamento delle operazioni pianificate	%	Il 98% delle operazioni deve concludersi positivamente	Per ogni punto % in diminuzione	0,5% del valore contrattuale nel periodo di osservazione
Rispetto dell'orario di servizio giornaliero	%	Max. il 3% di ore di ritardo rispetto alle ore contrattuali	Per ogni punto % in aumento	1% del valore contrattuale nel periodo di osservazione
Rispetto dell'orario di servizio mensile	%	Min. il 99% delle ore contrattuali	Per ogni punto % in diminuzione	1,5% del valore contrattuale nel periodo di osservazione

Il rispetto degli obblighi derivanti dal suddetto SLA potrà essere derogato su esplicita autorizzazione del Comune per sopravvenute esigenze.

**ALLEGATO TECNICO**

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di supporto informatico ed assistenza sistemistica del Comune di Policoro

<b>Tabella 2 – Livelli di servizio e penali per tipologia di attività</b>						
<b>PARAMETRO</b>	<b>VALORE DI SOGLIA MEDIO</b>	<b>PENALI</b>		<b>VALORE DI SOGLIA MASSIMO</b>	<b>PENALI</b>	
		<b>CAUSALE</b>	<b>IMPORTO</b>		<b>CAUSALE</b>	<b>IMPORTO</b>
Tempo di intervento per problema bloccante	2 ore	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato	4 ore	Per ogni intervento sopra soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato
Tempo di intervento per problema non bloccante	4 ore	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato	8 ore	Per ogni intervento sopra soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato
Tempo di risoluzione per problema bloccante	6 ore	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato	16 ore	Per ogni intervento sopra soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato
Tempo di risoluzione per problema non bloccante	2 giorni lavorativi	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato	4 giorni lavorativi	Per ogni intervento sopra soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato



**ALLEGATO TECNICO**

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di supporto informatico ed assistenza sistemistica del Comune di Policoro

PARAMETRO	VALORE DI SOGLIA MEDIO	PENALI		VALORE DI SOGLIA MASSIMO	PENALI	
		CAUSALE	IMPORTO		CAUSALE	IMPORTO
Percentuale interventi risolti	90%	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento	0,5% del valore contrattuale nel periodo osservato	Non previsto		
Tempo preparazione nuova PDL	4 giorni lavorativi dal momento in cui si dispone dell'HW	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato	Per ogni preparazione sopra soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato	
Tempo occorrente per la fornitura di ulteriore personale per affrontare le emergenze	5 giorni lavorativi dalla richiesta	Per ogni giorno di ritardo	0,5% del valore contrattuale mensile	Non previsto		
Tempo massimo di attivazione degli interventi di fornitori esterni per utenti	2 ore	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato	Per ogni attivazione sopra soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato	
Rispetto dell'orario di servizio (ingresso entro l'orario del turno previsto per l'operatore)	Max. il 3% di ore di ritardo nel periodo osservato	Per ogni punto percentuale in aumento	0,2% del valore contrattuale del periodo osservato	Non previsto		
Rispetto dell'orario di servizio (effettuazione delle 4/7 ore giornaliere previste	Min. il 99% delle ore contrattuali nel periodo osservato	Per ogni punto percentuale in diminuzione	0,2% del valore contrattuale del periodo osservato	Non previsto		

## ALLEGATO TECNICO

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di supporto informatico ed assistenza sistemistica del Comune di Policoro

---

Si definiscono:

*Tempo di intervento*: tempo che intercorre tra l'apertura della chiamata e la verifica on-site del guasto. Questo parametro è valutabile nel caso in cui si tratti di interventi non risolti al primo livello.

*Tempo di risoluzione*: tempo che intercorre tra l'apertura della chiamata e la risoluzione del problema riscontrato (o l'erogazione del servizio richiesto), *al netto degli eventuali interventi da parte di terzi*. Per risoluzione si intende la chiusura della chiamata con esito positivo e quindi con soddisfazione da parte dell'utente che ha richiesto l'intervento.

*Periodo osservato*: i livelli di servizio sono monitorati su base trimestrale.

### 7. Monitoraggio Livelli di Servizio

Il monitoraggio dei livelli di servizio sarà attuato, di regola, mediante il software di supporto, descritto al precedente punto 4. Affinché il responsabile del monitoraggio possa valutare il soddisfacimento dei livelli di servizio, è necessario che gli operatori tengano traccia in maniera precisa di tutte le attività svolte nella risoluzione di ogni singolo intervento.



Il Dirigente del III Settore  
Ing. Salvatore P. Demarco

A handwritten signature in black ink, appearing to be "S. Demarco", written over a vertical line.