

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA DEI SISTEMI INFORMATIVI DI MERCAFIR SCpA

Capitolato Tecnico

ART. 1 - Oggetto del servizio

Il servizio ha per oggetto l'assistenza tecnica, la manutenzione sistemistica e hardware del sistema informatico di MERCAFIR S.C.P.A. **PER LA GESTIONE DI ARCHITETTURA DI RETE E MANUTENZIONE COSTANTE DELLA STESSA, COMPRENDENTE MONITORAGGIO, CONTROLLO E CONFIGURAZIONI SPECIALISTICHE SU APPARATI AZIENDALI E DI SICUREZZA OLTRE ALLA REALIZZAZIONE E COSTANTE AGGIORNAMENTO OPERATIVO DELLE PRESCRIZIONI PREVISTE DALL'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE, PER LE MISURE MINIME DI SICUREZZA PREVISTE IN MATERIA DI CYBER SECURITY. NEL CONTRATTO DOVRA' ESSERE PREVISTO UN SERVIZIO DI INVENTARIO ANNUALE SULLE APPARECCHIATURE ELETTRONICHE IN RETE DA EFFETTUARSI ENTRO IL 31 DICEMBRE DEGLI ANNI INTERESSATI DAL CONTRATTO, COME OBBLIGO DI LEGGE DA CIRCOLARE AGID 2/17. DOVRANNO ESSERE PREVISTI SERVIZI DI ASSISTENZA ANCHE DA REMOTO, CON DISPONIBILITA' DI CONTATTO TELEFONICO E/O MESSAGGISTICA IN ORARIO LAVORATIVO, CON ASSISTENZA CONTINUATA ANCHE NEI MESI ESTIVI.**

L'infrastruttura IT oggetto del presente appalto include i seguenti componenti, sui quali si intende richiedere le attività di manutenzione ed assistenza:

Sicurezza Perimetrale: Firewall Fortinet Fortigate

Networking LAN: Switch Cisco Networks, Switch Ubiquiti, Switch 3Com.

Networking Wireless: Infrastruttura WiFi Ubiquiti

Server: Server basati su sistema operativo Windows, hypervisor VMware su hardware HPE

Backup e Storage: Sistemi di backup Veeam, sistemi di storage e backup Synology.

EDR Sangfor

NVR e DVR

ART. 2 - Caratteristiche del servizio

L'impresa aggiudicataria si impegna a fornire in particolare i seguenti servizi:

Correzione di eventuali malfunzionamenti procedurali

I malfunzionamenti procedurali o sistemistici andranno risolti direttamente presso la sede di Mercafir. Il servizio consisterà nella verifica del funzionamento delle singole procedure e nella predisposizione di attività sistemistiche idonee al ripristino delle configurazioni originariamente predisposte ovvero alla modifica delle configurazioni attuali al fine di meglio adattarle alle esigenze di Mercafir.

Aggiornamenti

Premesso che i fornitori di software dovranno fornire regolarmente versioni di programmi che consentano a Mercafir SCpA di avere sempre le procedure aggiornate nel rispetto delle leggi in vigore, l'aggiudicatario, su richiesta della Mercafir ScpA, fornirà assistenza ovvero provvederà direttamente ad aggiornare le procedure in uso, questo se non contrattualmente previsto con altro fornitore di servizio sistemistico.

Personalizzazione

Personalizzazione delle configurazioni di sistema e delle procedure già installate e funzionanti che eventualmente Mercafir S.c.p.A. dovesse richiedere al Fornitore per meglio adattarli alle proprie esigenze, solo software standard (sono escluse le procedure informatizzate mediante sw applicativi proprietari);

Servizi di supporto al management della struttura CED

La Mercafir ScpA si impegna a mantenere attivi i contratti di licenze e manutenzione software, ove necessario.

Modalità di definizione della fornitura del servizio gestione e manutenzione delle apparecchiature di rete:
La rete è costituita da un cablaggio strutturato con distribuzione orizzontale verticale in fibra ottica e rame.

OBIETTIVI del presente appalto:

Il servizio di gestione e manutenzione delle apparecchiature di rete deve garantire la corretta funzionalità dei servizi di connettività.

In particolare deve:

- Consentire la gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete della Mercafir ScpA (reti locali, apparati attivi, VPN IP, ecc.);
- Consentire il ripristino degli apparati hardware;
- provvedere alla riparazione, coordinare ed assicurare gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete di sistemi/componenti difettosi;
- consentire la gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete della Mercafir ScpA (reti locali, apparati attivi, VPN IP, ecc.);
- prevedere la disponibilità on-line di mappe di rete aggiornate in grado di rendere visibile in ogni istante la situazione infrastrutturale dei padiglioni connessi;
- effettuare, se richiesto, il monitoraggio dei parametri significativi della qualità della rete;
- effettuare il monitoraggio delle prestazioni della rete e ogni aggiornamento su firewall e apparati di sicurezza.

ART. 3 – Modalità di svolgimento del servizio

Per lo svolgimento del servizio si richiede personale dotato di:

- capacità di gestire in modo ordinato la propria attività, possedere caratteristiche di cordialità e fattività nella gestione dei rapporti con i colleghi ed il personale della Società;
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti hardware e software che costituiscono i sistemi informatici;
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutto il software di base di norma installato su server e personal computer (sistemi operativi Windows, driver di periferiche, antivirus) possedere competenze di buon livello sui principali pacchetti software applicativi installati su personal computer (Ms Office, Adobe Acrobat, etc);
- possedere conoscenze tecniche di base sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di networking;
- possedere elevata capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software;
- essere propositivi nella gestione della problematica individuando e proponendo la soluzione più efficiente basandosi sulla diagnosi del problema stesso e sulla knowledge-base di problematiche simili affrontate in precedenza;
- essere in grado di comporre un rapporto completo su ogni attività svolta e di mantenere costantemente aggiornato il knowledge-base delle problematiche e delle corrispondenti soluzioni trovate mediante l'utilizzo del software aziendale;
- avere conoscenza e aggiornamento sulla strategia nazionale di cybersicurezza e relativi piani di implementazione redatti dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACS).

ART. 4 - Termini del servizio

Per l'espletamento dei servizi di cui al presente capitolato, l'aggiudicatario dovrà intervenire in accordo e/o su segnalazione del RUP, Andrea Bardi, assicurando assistenza, anche telefonica, per tutto l'arco della durata del contratto.

ART. 5 – Penalità

In caso di inosservanza degli obblighi stabiliti nel contratto, nonché prescritti nel presente Capitolato, o comunque nel caso in cui il servizio non risulti prestato a regola d'arte e in modo soddisfacente, l'appaltatore sarà invitato dal RUP a chiarire e/o rimuovere l'inadempimento nei tempi da concordare.

MERCAFIR si riserva tuttavia la facoltà di applicare, previa comunicazione scritta, in caso di violazione la seguente penalità:

- o detrazione di € 50,00 in caso di mancata, incompleta o non conforme esecuzione alle prescrizioni richieste.

A seguito dell'applicazione di cinque penali, MERCAFIR, potrà avvalersi della facoltà di risolvere il contratto per inadempimento, addebitando all'esecutore del servizio il risarcimento dei danni e le spese conseguenti.

ART. 6 - Disposizioni Generali e Finali

Le eventuali analisi, progettazioni di nuovi pacchetti applicativi o procedure sistemistiche, saranno oggetto di altro accordo tra le parti.

Firenze, 11 aprile 2025

Il Responsabile Unico del Progetto
Andrea Bardi