

ALLEGATO 1

ACCADEMIA DELLA CRUSCA FIRENZE

**SERVIZI DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA, DI RETE
E MANUTENZIONE ORDINARIA
CIG Z942CF6028****Art.1****Oggetto**

Il presente capitolato ha per oggetto le condizioni e le modalità di effettuazione dei servizi di amministratore di sistema, di rete e manutenzione ordinaria della rete informatica dell'Accademia della Crusca che presenta le seguenti caratteristiche:

- 5/6 server (Windows/Linux con funzioni di data center, web server, file server).
- 2/3 reti WAN.
- 5/6 reti Wi-Fi.
- 50/65 postazioni (Windows/Linux/Mac).
- 3/5 sale convegni/studio multimediali.
- 15/20 dispositivi (Stampanti, scanner, videoproiettori).

Art. 2**Durata del contratto**

Il servizio avrà la durata di ventiquattro mesi, decorrenti dalla data di stipula del contratto.

Art. 3**Tempi, modalità e luogo della prestazione dei servizi**

Sono state stimate, ai fini di cui alla presente gara:

- **50 ore al mese per interventi ordinari (per un totale di ore annue pari a 600)**, con un minimo di 10 ore a settimana presso la sede dell'Accademia (Villa medicea di Castello, Via di Castello 46, 50141 Firenze) in orari da concordare dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00;
- **26 ore annue per interventi straordinari.**

I concorrenti dovranno quindi formulare la propria offerta, comprensiva dell'indicazione del costo orario per ore ordinarie e straordinarie, come precisato nell'art. 5 dell'Avviso di manifestazione di interesse, sulla base dell'impegno orario sopra indicato.

Eventuali fabbisogni ulteriori potranno comunque essere richiesti all'affidatario, che sin d'ora si impegna, nel rispetto del termine di durata del contratto, a fornirli su richiesta applicando le medesime condizioni contrattuali.

È prevista l'applicazione del cd. "quinto d'obbligo", di cui all'art. 106 d.lgs. 50/2016.

Gli interventi, solo su specifica chiamata, devono essere garantiti **entro 5 ore** dalla chiamata stessa. Ai fini di tale computo, verranno considerate le sole ore decorrenti dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì.

Interventi straordinari espressamente richiesti e autorizzati dall'Accademia, da effettuarsi nei giorni lavorativi tra le ore 20.00 e le ore 08.00 e nei giorni festivi compreso il sabato, saranno conteggiati alla tariffa specifica concordata.

L'affidatario dovrà fornire all'Accademia dettagliato report mensile con l'indicazione dei servizi svolti.

Art. 4

Importo complessivo

La stima dell'importo complessivo è pari a € **34.000,00 (euro trentaquattromila/00) oltre IVA.**

Art. 5

Competenze tecniche richieste

L'affidatario dei servizi dovrà possedere le seguenti competenze tecniche:

- competenze in materia di progettazione, gestione, monitoraggio e diagnostica delle Reti;
- competenze su gestione e configurazione degli apparati di trasmissione;
- conoscenza delle architetture hardware dei sistemi;
- conoscenza sistemistica dei principali sistemi operativi;
- conoscenze di networking e di routine;
- conoscenze di sicurezza delle reti, dei sistemi e delle applicazioni;
- conoscenza dei principali Information Services, in particolare posta elettronica, domain name system e Web;
- conoscenza dei sistemi di autenticazione e di identity management;
- competenze in materia di gestione di traffici e applicazioni multimediali.

Art. 6

Servizi e prestazioni richieste

L'affidatario si impegnerà a effettuare i servizi di seguito elencati.

a - Per i sistemi operativi di tipo server:

analisi dei log di sistema e protezione;
verifica programmata e continua dello stato di funzionamento sia hardware che software;
controllo e gestione degli aggiornamenti;
controllo e gestione delle impostazioni di sicurezza;
controllo e gestione delle operazioni di backup;
controllo e gestione della configurazione degli utenti;
controllo e gestione degli account di posta elettronica;
controllo e verifica del corretto funzionamento dei software applicativi;
installazione e configurazioni di eventuali software aggiuntivi.

b - Verifica delle rete informatica sia LAN sia ADSL:

verifica del funzionamento delle protezioni di rete con gestione delle relative password e impostazioni di sicurezza;
controlli programmati per la verifica delle reali prestazioni e della reale efficienza sia della rete LAN che ADSL;
assistenza negli eventuali interventi su linee dati, fibra ottica, ponte radio da parte di operatori esterni;
monitoraggio delle reti con controlli sul carico delle linee, eventuali violazioni e intrusioni;
contatti tecnici e coordinamento con le autorità come GARR e gestori/fornitori delle linee dati.

c - Per le postazioni client:

verifica dello stato di funzionamento sia hardware che software;
 controllo e verifica della configurazione dei sistemi operativi con i relativi aggiornamenti;
 controllo e verifica delle protezioni locali;
 controllo e gestione degli account locali;
 controllo e verifica del corretto funzionamento dei software applicativi;
 installazione e configurazioni di eventuali software aggiuntivi;
 reinstallazione dei sistemi operativi con il ripristino comprese le applicazioni utilizzate.

d - Controllo e verifica in caso di interventi di manutenzione o segnalazione di disservizi per il ripristino delle condizioni ottimali.

e - Interventi di riparazione Hardware e Software.

Sono compresi:

gli interventi per la riparazione (Hardware), il ripristino da guasti hardware o software dei sistemi operativi e dei software applicativi;

diagnostica sulla macchina, individuazione dell'eventuale parte difettosa e/o danneggiata con indicazione delle eventuali parti da sostituire e nel caso di parti obsolete indicazione delle parti analoghe di nuova tecnologia utilizzabili;

contatti con fornitori e produttori hardware, per eventuali riparazioni su componenti ancora coperte da garanzia; è escluso il costo delle parti eventualmente sostituite, che potranno essere fornite su nostra preventiva autorizzazione o acquistate per nostro conto, ma con vostre precise specifiche tecniche.

Consulenza tecnica per l'acquisto materiale hardware e programmi software.

f - Teleassistenza, assistenza telefonica e via mail.

g - Installazioni, è compresa la installazione di nuovi server, PC o dispositivi.

Art. 7**Modalità e tempi di gestione dei servizi**

Postazioni Server:	Cadenza
Analisi dei log di sistema e protezione	Giornaliera (parzialmente in teleassistenza)
Verifica dello stato di funzionamento sia hardware che software	Bisettimanale
Manutenzione ordinaria di riordino software e dati	Bisettimanale
Gestione e controllo delle impostazioni di sicurezza	Giornaliera (parzialmente in teleassistenza)
Gestione e amministrazione degli account (utenti) e domini	Mensile e su richiesta
Gestione e amministrazione dei server di posta elettronica	Mensile e su richiesta
Controllo e verifica dei software applicativi	Settimanale e su richiesta
Controllo delle impostazioni di backup e del suo corretto funzionamento	Giornaliera (parzialmente in teleassistenza)
Gestione dei backup programmati di archiviazione per lavori a progetto	Mensile e su richiesta
Gestione dei backup programmati di archiviazione per i S server	Trimestrale e su richiesta
Verifica delle rete informatica sia LAN che ADSL:	

Verifica delle prestazioni e della efficienza della rete LAN	Bisettimanale e su richiesta
Verifica delle prestazioni e della efficienza delle reti Wi-Fi	Bisettimanale e su richiesta
Verifica delle prestazioni e della efficienza del collegamento Wireless HIPERLAN	Bisettimanale e su richiesta
Verifica delle prestazioni e della efficienza della linea ADSL	Bisettimanale e su richiesta
Monitoraggio del traffico di rete con analisi dei report	Giornaliera (parzialmente in teleassistenza)
Verifica del funzionamento delle protezioni di rete con gestione delle relative impostazioni di sicurezza con analisi dei report	Giornaliera (parzialmente in teleassistenza)
Postazioni client (PC) e periferiche:	
Verifica dello stato di funzionamento sia hardware che software	Settimanale e su richiesta
Controllo e verifica della configurazione dei sistemi operativi	Settimanale e su richiesta
Controllo e verifica delle protezioni locali	Settimanale e su richiesta
Gestione e controllo degli account (utenti) locali	Settimanale e su richiesta
Gestione e amministrazione dei client di posta elettronica	Settimanale e su richiesta
Controllo e verifica dei software applicativi	Settimanale e su richiesta
Controllo e verifica in caso di interventi di manutenzione o di disservizi per il ripristino delle condizioni ottimali	Su richiesta
Installazione e ripristino di software applicativi e di sistemi operativi	Su richiesta
Manutenzione Hardware:	
Diagnostica sulla macchina, individuazione dell'eventuale parte difettosa e/o danneggiata con indicazione delle eventuali parti da sostituire e nel caso di parti obsolete indicazione delle parti analoghe di nuova tecnologia utilizzabili	Su richiesta
Contatti con fornitori e produttori hardware, per eventuali riparazioni su componenti ancora coperte da garanzia	Su richiesta
Consulenza tecnica per l'acquisto materiale hardware e programmi software	Su richiesta
Interventi di riparazione, installazione di nuovi Server, PC o dispositivi.	Su richiesta
Altro	
Assistenza per convegni ed eventi	Su richiesta

Art. 8

Modalità di fatturazione e pagamento

I pagamenti delle fatture verranno effettuati, a mezzo mandato di pagamento, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica trasmessa tramite SDI e previa verifica del regolare svolgimento dei servizi richiesti. Contestualmente all'emissione della fattura dovrà essere inviato l'elenco dettagliato delle ore lavorate e dei servizi prestati.

Art. 9**Stipulazione del contratto**

Il contratto sarà stipulato previa verifica dei requisiti previsti dalla legge e dall'Avviso di manifestazione di interesse.

Art. 10**Penalità**

In caso di inadempienze relative alla mancata o non esatta effettuazione dei servizi di cui all'art. 6, in relazione a quanto previsto dal presente capitolato o a quanto offerto dall'impresa in sede di gara, anche per quanto riguarda i servizi accessori aggiuntivi, l'Accademia applicherà, a seconda della gravità delle inadempienze e per ciascuna di esse, una penale in misura pari all'uno per mille del valore del contratto.

Le inadempienze di cui al comma precedente saranno tempestivamente segnalate per iscritto (anche a mezzo posta elettronica) dall'Accademia all'Impresa, la quale, entro il termine assegnatole, potrà formulare osservazioni e deduzioni. L'incameramento delle penali e il recupero delle spese sopra dette potranno essere effettuati anche mediante decurtazione dai crediti dell'Impresa nei confronti dell'Accademia.

Resta in ogni caso consentito all'Accademia, in caso di gravi ritardi o gravi inadempienze da parte dell'Impresa, di risolvere anticipatamente il contratto, con invio di lettera raccomandata a.r. ai sensi di legge, commissionando la fornitura e i servizi accessori ad altri concorrenti della procedura e riservandosi di procedere, per il risarcimento dei danni, nei confronti dell'Impresa inadempiente.

La RUP – Delia Ragionieri

Firenze, 26 maggio 2020