

# COMUNE DI OME

---

Provincia di Brescia  
Ufficio Ragioneria

## SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA

CIG ZC31E44310

### Dettaglio delle prestazioni da rendere

La ditta C.R.A.B. Informatica Soc. Coop. Onlus deve garantire al Comune di Ome quanto di seguito dettagliato:

- il servizio di assistenza sistemistica
  - il servizio di assistenza hardware e software di base
- delle dotazioni informatiche di tutti gli uffici comunali, come dettagliati nell'allegato "A".
- l'assistenza e manutenzione del Centro Servizi
  - incarico di amministratore di sistema
  - operazioni di gestione della privacy e sicurezza informatica
  - gestione delle attività di verifica, testing e operazioni complementari in ordine al ripristino dei dati e degli ambienti informatici in caso di distruzione del sistema informatico.

#### **Tempi di intervento:**

I tempi massimi di intervento saranno contraddistinti dall'urgenza effettivamente accertata, e precisamente:

#### **FERMI HARDWARE BLOCCANTI**

Sono quelle situazioni per cui:

- l'operatore che si trova a dover svolgere un servizio al cittadino è impossibilitato ad erogare il servizio stesso (sportello urp – demografici)
- le risorse di rete non sono disponibili per un blocco del server o per blocchi alle apparecchiature di rete (switch, router)

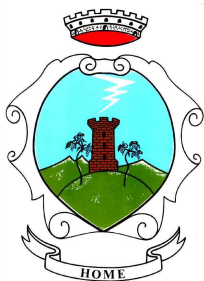
Per tale tipo di interventi dovrà essere garantito l'intervento entro le quattro ore lavorative successive alla chiamata.

#### **FERMI HARDWARE NON BLOCCANTI**

Sono da considerare interventi che non sono coperti dalla normale assistenza programmata e che riguardano tutte quelle situazioni per cui l'operatore può essere operativo mediante:

- l'utilizzo del proprio PC o utilizzando momentaneamente il PC di un'altra postazione
- utilizzando momentaneamente una stampante in sostituzione di quella fuori uso ecc.

Per questa tipologia di intervento dovrà essere garantito l'intervento entro le otto ore lavorative successive alla chiamata.



# COMUNE DI OME

---

Provincia di Brescia  
Ufficio Ragioneria

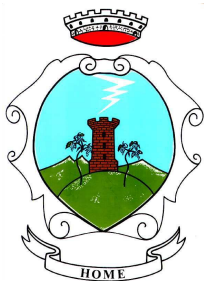
## **INCARICO DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA**

Nel servizio è compreso l'incarico di amministratore di sistema, che dovrà svolgere i seguenti compiti:

- sovrintendere al funzionamento della rete, comprese le apparecchiature di protezione (firewall, filtri);
- monitorare lo stato dei sistemi, con particolare attenzione alla sicurezza;
- effettuare interventi di manutenzione hardware e software su sistemi operativi ed applicativi;
- sovrintendere all'operato di eventuali tecnici esterni all'amministrazione;
- fare in modo che sia prevista la disattivazione dei codici identificativi personali (user-id), in caso di perdita della qualità che consentiva all'incaricato l'accesso al personal computer, oppure nel caso di mancato utilizzo del codice per oltre sei mesi;
- gestire la password di root o di amministratore di sistema;
- collaborare con il responsabile del trattamento dei dati personali;
- collaborare con il custode delle password;
- informare il responsabile della sicurezza informatica sulle non corrispondenze con le norme di sicurezza e su eventuali incidenti.

La Cooperativa dovrà indicare il nominativo dell'amministratore, che dovrà impegnarsi ad adottare tutte le misure necessarie all'attuazione delle norme descritte nel Documento Programmatico sulla sicurezza, in relazione ai compiti sopra indicati.

Le ore dedicate ai controlli da parte dell'incaricato risulteranno dai report consegnati all'amministratore della cooperativa (2 ore mensili per monitoraggio stato dei sistemi ed amministratore di sistema).



# COMUNE DI OME

---

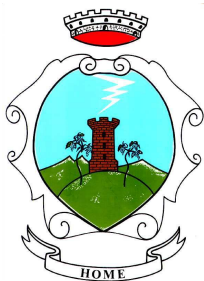
Provincia di Brescia  
Ufficio Ragioneria

## **ASSISTENZA SISTEMISTICA**

Per assistenza sistemistica si intendono azioni e interventi diretti di problem solving a supporto del Cliente, eseguite direttamente dal personale della cooperativa. Tale assistenza prevede l'installazione delle patch correttive rilasciate dalla software house sviluppatrice del prodotto ed il supporto nell'utilizzo dei prodotti di office automation. L'assistenza copre anche il supporto dell'installazione e configurazione di software applicativo di terze parti se adeguatamente supportato da istruzioni da parte del fornitore.

Si evidenziano le seguenti attività di competenza dell'assistenza sistemistica:

- Installazione fisica di macchine aventi la funzione di server dislocato nei locali o luoghi ad accesso riservato, non aventi in nessun caso la funzione di client;
- Installazione fisica di periferiche strettamente legate per connessione o funzionalità alle macchine server come unità nastro, DAS, NAS, SAN, UPS, sistemi di monitoraggio del funzionamento, centralini, ecc.
- Verifica del corretto funzionamento fisico degli apparati server con eventuale notifica (mirata alla soluzione del problema del guasto) alla casa produttrice;
- Installazione dei pacchetti software sulle macchine server comprendenti: sistemi operativi, driver, applicativi di utilizzo di eventuali periferiche annesse o qualsiasi tipo di software che permette al server di completare le operazioni di identificazione o messa in rete della periferica o della risorsa informatica.
- Configurazione dei servizi e del software sulle macchine server sia proprietari che di terzi (in questo caso la configurazione può essere effettuata anche in presenza di un tecnico specializzato sul quel determinato pacchetto); sono inclusi in questo punto Active directory, DNS, DHCP, WINS, WSUS, antivirus centralizzato, software di backup....
- Analisi, installazione e configurazione di firewall in modalità singola e cluster, con definizione di VPN per collegamenti con sedi e/o utenti remoti;
- Analisi, installazione e configurazione di mail server in modalità multi dominio, con accesso via web, IMAP, POP3 e configurazione filtro antispamming;
- Analisi, installazione e configurazione di Database server relazionali in modalità singola e cluster;
- Analisi, installazione e configurazione di sistemi WEB server moduli applicativi connessi (ASP, PHP, ecc.);
- Analisi, installazione e configurazione di sistemi VOIP e multimediali (streaming video e audio);
- Esecuzione di procedura post-installazione standard sui sistemi server (aggiornamenti software, rimozione servizi inutili, hardening del sistema, installazione di script e procedure custom, pianificazione processi);
- Monitoraggio del comportamento hardware e software dei sistemi server tramite strumenti nativi o scelti ad hoc con particolare attenzione al software di network management;



# COMUNE DI OME

---

Provincia di Brescia  
Ufficio Ragioneria

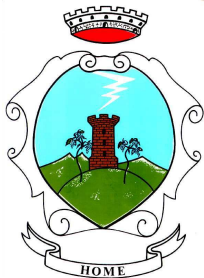
- Effettuare la scelta e il dimensionamento dell'hardware da utilizzare in funzione degli obiettivi previsti attuali e futuri sia per i sistemi client che server;
- Verificare il corretto funzionamento del backup ed eventualmente correggere il malfunzionamento notificando lo stato di rischio e ripristinare i dati (qualora ve ne sia la necessità);
- Automatizzare varie procedure nel sistema;
- Verificare il corretto funzionamento dei sistemi antintrusione centralizzati e l'assenza di anomalie su apparati che curano la gestione del traffico di rete;
- Curare la permutazione, il cablaggio, la pulizia di connessioni ed apparati strettamente legati ad ambiti comuni di infrastruttura (server, armadi di permutazione, router, server rooms, uplink, switch, antenne wireless...);
- Intallazione e configurazione di apparati particolari/multimediali di utilizzo pubblico o condiviso da più utenze;
- Progettazione e configurazione delle politiche di classificazione e raggruppamento degli utenti logici e del login di accesso al sistema centralizzato;
- Documentare il lavoro svolto.

## **ASSISTENZA HARDWARE / SOFTWARE DI BASE**

Per assistenza hardware/software di base si intende sia la manutenzione periodica secondo un Piano di Intervento dell'hardware del Cliente, che a richiesta nel caso di malfunzionamenti degli apparati informatici presenti presso il cliente.

Si evidenziano le seguenti attività di competenza dell'assistenza hardware e software di base:

- Installazione fisica di macchine aventi la funzione di client, non aventi in nessun caso la funzione di fornire servizio se non all'utente utilizzatore;
- Manutenzione, sostituzione e riparazione di client, apparati e parti di questi qualora si disponga di mezzi, conoscenze, possibilità e/o assenza di efficiente garanzia annessa.
- Installazione fisica di periferiche strettamente legate per connessione o funzionalità alle macchine client come stampanti, etichettatrici, lettori di smart card, periferiche usb per uso locale, periferiche di memoria di massa rimovibili, apparati multimediali per utilizzo locale
- Installazione dei pacchetti software per consentire al client di svolgere il proprio compito; sono compresi sistemi operativi, ambienti office, sistemi di protezione ed antintrusione locali, applicativi nativi e di terze parti (ove sia sufficiente documentazione e supporto);
- Esecuzione di procedure post-installazione standard sui sistemi client (aggiornamenti software, rimozione servizi inutili, hardening del sistema, installazione di script e procedure custom, pianificazione processi);
- Cablaggio, permutazione delle connessioni per gli ambiti legati al client ove un eventuale errore in questi non ripercuota sul funzionamento generale della rete;

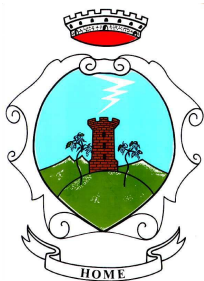


# COMUNE DI OME

---

Provincia di Brescia  
Ufficio Ragioneria

- Assistere e assecondare le richieste dirette e indirette degli utenti del sistema (sviluppatori e utenti dei servizi) purché non siano in conflitto con le politiche generali di gestione e stabilità del sistema;
- Verificare il regolare funzionamento del backup ed intervenire nella risoluzione di eventuali problemi qualora si sia assolutamente sicuri delle azioni da intraprendere, altrimenti notificare il lavoro al sistemista;
- Verificare il corretto funzionamento fisico degli apparati server con eventuale notifica (mirata alla risoluzione del problema del guasto) alla casa produttrice;
- Verifica dell'ordine, della pulizia, della cura e della tenuta in sicurezza degli apparati client (mirata alla cura e all'efficienza del sistema) con notifica all'utente o al responsabile della rete di eventuali condizioni pericolose, dannose, anomale o non sotto controllo;
- Creazione e gestione degli utenti virtuali e degli accessi al sistema ed ai servizi in conformità alle politiche di ordine generale stabilite.



# COMUNE DI OME

---

Provincia di Brescia  
Ufficio Ragioneria