

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI PRESIDIO TECNICO SISTEMISTICO PER CAR
S.C.P.A.**

**CODICE CIG: 8741824D5D
CODICE CUP: F91B21001230005**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, located in the bottom right corner of the page.

Sommario

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
2. TEMPISTICHE	3
3. RICHIESTE.....	3
3.1. GENERALI	3
3.2. TECNICHE.....	4
3.3. SPECIFICHE	5
3.4. SKILL	5
3.5. STRAORDINARIE	6
4. HELP DESK	6
5. CERTIFICAZIONI, AUTORIZZAZIONI E NULLA OSTA	7

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and curves, located in the bottom right corner of the page.

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

L'obiettivo del seguente documento è quello di descrivere le richieste tecniche e non per la fornitura del Servizio di Presidio Tecnico Sistemistico per **36 mesi + 36 mesi** per Centro Agroalimentare Roma C.A.R. S.c.p.A., per un importo presuntivo complessivo di € 600.000,00 (euro seicentomila/00), oltre Iva come per legge, suddivisi 300.000 per i primi 3 anni e 300.000 per i successivi 3 anni, di cui:

- € 6.000,00 (euro seimila/00) per oneri della sicurezza, non soggetti a ribasso;
- € 594.000,00 (euro cinquecentonovantaquattromila/00) per il Presidio.

Tutti gli importi indicati sono, pertanto, presuntivi ed indicativi.

2. TEMPISTICHE

Il servizio completo in tutte le sue parti e di quanto previsto dal presente capitolato dovrà essere attivo improrogabilmente dal 1 ottobre 2021 ed avrà durata di 36 mesi.

Il contratto potrà essere prorogato, alle medesime condizioni, per ulteriori 36 mesi.

3. RICHIESTE

In sede di gara l'impresa dovrà fornire quanto di seguito specificato e successivamente dettagliato nel presente documento ed offrire un unico sconto sull'importo complessivo posto a base di gara pari ad € 600.000,00 (€ 300.000,00 per il primo triennio ed € 300.000,00 per l'eventuale successivo triennio) oltre Iva come per legge, di cui € 6.000,00, (€ 3.000,00 per il primo triennio ed € 3.000,00 per l'eventuale successivo triennio) per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

3.1. GENERALI

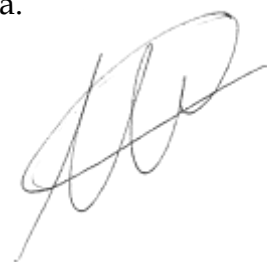
Il servizio di Presidio dovrà essere eseguito da una risorsa, dedicata a CAR S.c.p.A., di livello Senior-Expert, con almeno 7 anni di esperienza su apparati e sistemi come quelli presenti presso CAR.

La risorsa opererà presso la sede di CAR S.c.p.A. in Guidonia Montecelio, Via Tenuta del Cavaliere, 1, e quando necessario a discrezione della Stazione Appaltante, presso la sede di Roma, in Via Ludovisi, 35 e dovrà essere dotato di veicolo di tipologia autocarro (o superiore) a disposizione del presidio presso il CAR per esigenze di servizio ed adeguato ad effettuare gli interventi all'interno della struttura del Campus del CAR e gli spostamenti tra le sedi.

La risorsa di Presidio dovrà operare 5 giorni a settimana (lun-ven) dalle ore 8.00-9.00 alle ore 17.00-18.00 per 8 ore giornaliere e ne dovrà essere prevista la sostituzione, con personale di pari skill tecnico, per ferie, malattie o assenze parziali nella giornata, anche in caso di assenza di un solo giorno. Le risorse fornite dovranno essere adeguate e gradite a CAR S.c.p.A., svolgendo il proprio lavoro con la massima professionalità e secondo la diligenza del Padre di Famiglia. Inoltre, la risorsa dovrà operare in stretta correlazione e coesione con le altre risorse interne e non, che CAR S.c.p.A. avrà in forza.

Il Presidio dovrà possedere elevate capacità di:

- ✓ Problem Solving/Troubleshooting;
- ✓ Team working;



- ✓ Buone capacità relazionali con utenze importanti;
- ✓ Gestione workload e rispetto tempistiche attività in carico;
- ✓ Capacità base di Project management;

Il presidio dovrà fornire la necessaria assistenza tecnico-informatica su tutti i temi connessi al settore Informatico (ICT) e ad esso annessi, effettuando tutte le attività di manutenzione, gestione e conduzione su hardware (HW) e software (SW) degli apparati del sistema informatico di CAR S.c.p.A., nonché l'amministrazione completa del sistema informatico di CAR S.c.p.A..

Per apparati si intende, in elenco indicativo e non esaustivo virtuale e fisico, Server, PC, Desktop, Notebook, Stampanti, Casse Fiscali, Apparati accessi, Telefoni, Smartphone, Tablet, Monitor, Switch, UPS, ecc..

Dovrà fornire informazioni ed indicazioni sullo stato della rete e degli apparati, nonché comunicare qualsiasi eventuale anomalia o problematica, tecnica e non, che si evidenziasse durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore, per questo insieme di aree operative, dovrà impegnarsi ad alimentare i "Data Base della Conoscenza". Le modalità e gli strumenti da utilizzare per la costituzione saranno messi a disposizione dalla CAR S.c.p.A..

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione, di un gruppo di lavoro che, coordinato dal Responsabile del contratto nominato dal fornitore e dal Responsabile Digital Innovation CAR S.c.p.A., coopererà operativamente alle varie funzioni definite da CAR S.c.p.A. nello svolgimento delle attività di Gestione e Conduzione dei sistemi informatici.

3.2. TECNICHE

La risorsa di presidio dovrà provvedere alla manutenzione HW/SW e verifica del corretto funzionamento di tutti gli apparati ICT della sede:

- Rete locale e protocollo TCP/IP;
- Server;
- PC, Notebook;
- Stampanti, Multifunzione e Plotter (comprensivo di sostituzione dei materiali di consumo);
- Servizi Microsoft (es. DHCP, DFS, DNS, WINS, Active Directory, Failover Cluster);
- Sistema operativo MS Windows Server;
- Sistemi operativi Unix (livello sistemistico);
- Installazione dei SO in ambiente Windows (dalle versioni 2000 alle versioni attuali), Linux e Piattaforme Virtuali;
- Programmi operativi;
- Sistemi di virtualizzazione, hypervisor e VDI (VMware);
- Sistemi di backup (in particolare Symantec, Veeam, Rubrik);
- Ambienti SAN (Storage Area Network);
- Linguaggi di scripting di sistema operativo;
- Linguaggio SQL (operazioni di DDL e DML), Client DB Oracle e MS-SQL;
- Gestione e Conduzione del software Mail (MDaemon);
- Piattaforme di Sicurezza Kaspersky, Umbrella, Libra Esva;
- Gestione apparati Mobile ed App;
- VPN;

- Manutenzione sul sistema varchi ARES e SISTEMA MERCATO;

Dovrà, inoltre, mantenere i rapporti con le aziende esterne fornitrici dei sistemi informatici o, comunque, legate al settore ICT.

L'aggiudicataria dovrà, inoltre, provvedere a fornire un sistema di Asset Management, Trouble Ticketing, Knowledge Mangement, Reporting per le strutture e apparati previsti in gestione dal presente capitolato.

3.3. SPECIFICHE

La risorsa effettuerà interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso CAR S.c.p.A. in linea generale, non esaustiva, il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

- Gestione operativa delle apparecchiature Server;
- Gestione e conduzione del sistema di posta elettronica;
- Gestione e conduzione dei vari ambienti "database";
- Gestione dei prodotti antivirus, Antispam e Proxy;
- Gestione dei prodotti/sistemi di backup in uso;
- Gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- Gestione e conduzione delle SAN (storage area network);
- Monitoraggio e gestione dei dispositivi di rete della CAR S.c.p.A.;
- Gestione delle apparecchiature mobile della CAR S.c.p.A.;
- Supporto sistemistico alla delivery delle applicazioni rilasciate;
- Supporto alle "migrazioni" di prodotto;

3.4. SKILL

Nel prospetto seguente viene individuato il profilo di massima della figura professionale (in elenco non esaustivo), con skill ed esperienza come indicato nel punto 3.1, che dovrà essere messa a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale.

La Figura professionale tecnica dovrà avere elevata specializzazione sulla gestione di reti di lavoro (strutture ICT complesse) ed essere un punto di riferimento, per il gruppo di lavoro, nella risoluzione di tutte le problematiche che si presenteranno, da quelle quotidiane a quelle di particolare rilevanza.

- Possedere skill ed esperienza in ambienti Microsoft Windows 2000/2003 Server e successive versioni;
- Possedere skill ed esperienza in ambienti di rete;
- Possedere adeguata conoscenza dei prodotti Antivirus più diffusi, in particolare avere skill ed esperienza sul sistema Kaspersky (Console di gestione Kaspersky Security Center);
- Possedere skill ed esperienza in ambienti SQL 2000/2005 e successive versioni;
- Possedere skill ed esperienza in ambienti Oracle DB Server e Client dalla versione 8;
- Possedere skill ed esperienza in ambienti virtuali VmWare;
- Possedere skill ed esperienza su Mail Server MDAemon;
- Possedere skill ed esperienza su sistemi di Backup Symantec, Veeam e Rubrik;
- Possedere skill ed esperienza su sistemi di protezione Umbrella e Libra Esva;
- Possedere skill ed esperienza su strumenti ed applicazioni Cisco WebEx;

- Possedere skill ed esperienza su piattaforme di Sistema Accessi Ares e Sistema Mercato, nonché avere competenze tecniche per piccoli lavori su schede madri (Apparati del sistema accessi, Telecamere Tattile, Sbarre Control Card, ecc.);
- Possedere skill ed esperienza sulle attività di analisi, intervento e sostituzione di parti di Server, PC, ecc.;
- Possedere skill ed esperienza su apparati mobile ed app Android ed iOS;

3.5. STRAORDINARIE

Il fornitore dovrà prevedere una reperibilità telefonica H24 7x7, per permettere l'analisi di primo livello di eventuali problematiche bloccanti, che si presentassero nell'esecuzione delle attività quotidiane del CAR.

Eventuali interventi che dovessero essere richiesti da CAR ed effettuati oltre l'orario di lavoro prestabilito al punto 3.1, dovranno essere quantificati preventivamente in ore lavoro, con un costo orario che sarà da riferimento ed immutabile per tutto il corso dell'appalto e che dovrà essere indicato nell'offerta.

Viene richiesto che il fornitore preveda, incluso nel costo dell'appalto offerto in sede di gara senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante, il supporto di uno specialist SQL e DB (Oracle, SQL, programmazione SLQ, ecc.) per le eventuali necessità che CAR dovesse avere nel corso dell'appalto. Lo specialist dovrà prevedere di assistere CAR per 2 h settimanali, da remoto e/o, se necessario a discrezione di CAR, in sede. Le ore settimanali non godute potranno essere usufruite nell'arco dell'intero periodo contrattuale, senza limite alcuno o perdita di godimento delle stesse. Il mancato godimento delle ore al termine dell'appalto, non darà diritto ad alcun rimborso alla stazione appaltante.

4. HELP DESK

L'Impresa dovrà istituire un Help Desk in italiano h24 (365 giorni/anno) dedicato all'attività di raccolta delle richieste di intervento e delle segnalazioni di anomalie da parte degli addetti incaricati da C.A.R. S.c.p.A. Il servizio potrà anche essere curato da personale non dedicato o di terze parti incaricato da C.A.R. S.c.p.A..

Ad ogni segnalazione effettuata l'Operatore del Numero Telefonico Dedicato dovrà rispondere con la presa in carico del problema, la definizione della data e ora della chiamata, attivando il reperibile o quanto necessario per la risoluzione del problema. Al chiamante dovrà essere verbalmente comunicata l'apertura del ticket e dovrà essere inviata mail di apertura ticket agli indirizzi successivamente forniti.

Allorché si presenti la necessità di effettuare manutenzioni di pronto intervento l'Impresa dovrà attivarsi immediatamente dandone anche comunicazione a C.A.R. S.c.p.A., il quale avrà sempre la facoltà di impartire disposizioni particolari.

Nei casi di urgenza, e per i quali l'Impresa non si sia già attivata, come suo dovere, in via autonoma, C.A.R. S.c.p.A. potrà diramare ordini scritti o anche verbali, ai quali la stessa Impresa dovrà immediatamente attenersi. Qualora ciò non avvenga con la dovuta tempestività C.A.R. S.c.p.A. potrà applicare penali e gli altri strumenti previsti dal Contratto.

Al termine di ogni operazione di manutenzione di pronto intervento, l'Impresa dovrà redigere, su supporto informatico, la Scheda dell'intervento effettuato riportandola anche nei Report di competenza. La scheda dell'intervento dovrà contenere, al minimo, la data e

l'ora della prestazione, l'edificio o l'impianto su cui si è operato, la descrizione analitica dell'intervento effettuato, la durata della prestazione e le altre caratteristiche significative.

Copia della Scheda dell'intervento potrà essere richiesta da C.A.R. S.c.p.A. e ad ogni intervento verrà assegnato un codice di riconoscimento secondo istruzioni che verranno impartite da C.A.R. S.c.p.A..

Tutte le segnalazioni ricevute dovranno essere registrate in un apposito archivio informatico. I tabulati riassuntivi dell'archivio dovranno essere consegnati al referente di C.A.R. S.c.p.A. e dovranno riportare le indicazioni riguardanti il chiamante, data ed ora della chiamata, motivo della chiamata, qualsiasi altro elemento utile a controllare l'effettivo soddisfacimento dei requisiti contrattuali espressi dal Capitolato Tecnico. La reportistica dovrà essere inviata mensilmente a CAR S.c.p.A. strutturata secondo accordi.

La funzionalità del servizio di Help Desk e Numero Telefonico Dedicato descritta nel presente paragrafo, relativamente ai requisiti minimi richiesti, dovrà essere definita dall'Impresa e sottoposta all'approvazione di C.A.R. S.c.p.A.

5. CERTIFICAZIONI, AUTORIZZAZIONI E NULLA OSTA

L'Impresa dovrà essere dotata di idonee certificazioni ed autorizzazioni atte ad attestarne la qualifica a svolgere i servizi previsti dal presente capitolato e si assume la piena responsabilità di predisporre uno scadenziario delle certificazioni, autorizzazioni, presenti ed in corso di validità ovvero obbligatoriamente ed eventualmente ancora mancanti ovvero presenti ma soggette a scadenze e rinnovi, necessarie alle attività di C.A.R. S.c.p.A.

L'impresa dovrà essere certificata per svolgere le sue attività in qualità, secondo gli standard richiesti dalla normativa comunitaria.

