

**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**

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

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

## 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