



CITTÀ DI CASTELFRANCO VENETO

<p style="text-align: center;">GARA RDO-MEPA PER IL RINNOVO DI CONTRATTI DI MANUTENZIONE/ASSISTENZA HARDWARE/ SOFTWARE E L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO</p>

ALLEGATO 2 – “SUPPORTO SISTEMISTICO”

Il servizio viene erogato per la sede Municipale e le sedi esterne collegate e dislocate nel centro storico cittadino (sede Lavori Pubblici, Biblioteca comunale, Teatro Comunale, Museo civico), dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 08.30 alle 18.00.

Il servizio riguarda l’assistenza remota e on-site per la risoluzione delle problematiche sistemistiche relativamente ai seguenti ambienti operativi nell’infrastruttura comunale:

1. Ambiente di virtualizzazione VMWARE vSphere Essential Plus
2. Ambiente di Virtualizzazione Horizon Vmware
3. Veeam Backup Enterprise Plus per 6 socket
4. Ambiente Windows Server
5. Trend Micro Interscan Web Security Appliance
6. Symantec antivirus
7. Rete Lan: Interventi su anomalie-configurazioni apparati di rete (dati-fonia)

Il servizio prevede che il Comune chiami l’Help Desk per la presa in carico e l’esecuzione dell’attività da parte della ditta.

L’esecuzione della richiesta potrà essere svolta mediante intervento remoto oppure on-site.

Le richieste saranno catalogate in 2 macro categorie:

1 – Richieste Incidentali: si classificano in questa categoria tutte le segnalazioni/richieste relative ad incidenti che impediscano il normale utilizzo dei servizi in essere, anche di un solo reparto. L’attività denominata “**Supporto urgente assistenza sistemistica**” avrà il compito di ripristinare il normale utilizzo dei servizi. **Le richieste di tipo incidentale saranno eseguite come interventi urgenti con presa in carico al max. entro 1 ora dalla richiesta.**

2 – Richieste di servizio: si classificano in questa categoria tutte le richieste di tipo amministrativo o progettuale sui sistemi.

L’attività da remoto denominata “**Assistenza sistemistica da remoto**” viene pianificata entro al max. **i 3 giorni successivi alla richiesta.**

L’attività on-site denominata “**Attività sistemistica on-site**” che si renda necessaria è autorizzata dal Comune di Castelfranco Veneto e l’erogazione è concordata di volta in volta con il Comune.

Tutti gli interventi sia di tipo Richieste di servizio che Richieste Incidentali devono essere tracciati sul sistema di ticketing e disponibili al personale abilitato dal Comune.

Per gli interventi urgenti di tipo Incidentali da remoto non sono previste attività di:

1. Installazione di nuovi prodotti/servizi come upgrade a versioni superiori dei servizi esistenti.
Qualora il blocco/malfunzionamento di un servizio richieda l'installazione urgente di una patch o versione la ditta supporterà il personale del Comune per la risoluzione urgente del problema.
2. Esecuzione attività amministrative ordinarie sui servizi server.
Qualora il blocco/malfunzionamento di un servizio richieda un'attività urgente ordinaria la ditta supporterà il personale del Comune per la risoluzione urgente del problema.
3. Aggiornamento patch sistemi operativi Microsoft non gestiti tramite strumento di patch management.

Le modalità per l'attivazione dei servizi potranno essere attivate utilizzando i canali: telefonico, posta elettronica, area riservata con credenziali.

Per gli interventi di tipo **"1-Richieste Incidentali"** è previsto un canone annuale di **"Supporto urgente assistenza sistemistica"** per 12 mesi che comprenderà un numero max. di 40 ticket all'anno.

Per gli interventi di tipo **"2-Richieste di servizio"** è previsto :

- un costo di **"Assistenza sistemistica da remoto"** a giornata (8 ore), con consuntivazione su base oraria.
- un costo di **"Attività sistemistica on-site"** a giornata (8 ore), con consuntivazione su base oraria.

Le giornate on-site su richiesta del Comune potranno essere eventualmente trasformate in giornate da remoto o viceversa.

Le giornate on-site e le giornate di assistenza sistemistica da remoto acquistate e non usufruite rimangono a disposizione del Comune oltre l'annualità.

Castelfranco Veneto

IL DIRIGENTE DEL SETTORE
2° AMMINISTRATIVO ECONOMICO FINANZIARIO
Dott. Emanuele Muraro

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e successive norme collegate