



SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE POSTAZIONI DI LAVORO E SUPPORTO SU SERVER ED APPARATI PRESENTI NELLA RETE INTRANET CAMERALE

CAPITOLATO TECNICO

Modalità di erogazione del servizio

Per postazione di lavoro si intende l'insieme di configurazioni hardware e software come segue:

- ☐ Configurazioni hardware: personal computer desktop o notebook; stampanti ed altri dispositivi utilizzati per connettere l'utente alla rete camerale;
- ☐ Configurazioni software; sistema operativo (compresi i sistemi open source; software di produttività individuale; client di posta elettronica ecc).

Obiettivi.

Il servizio si pone l'obiettivo di:

- a) mantenere in efficienza le postazioni di lavoro;
- b) fornire supporto all'utente nell'utilizzo delle pdl;
- c) garantire l'operatività dell'utente seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo;
- d) garantire il regolare funzionamento della rete intranet camerale attraverso lo svolgimento delle attività di supporto su apparati e server;
- e) garantire l'operatività degli apparati multimediali presenti nelle sedi camerali.

Descrizione del servizio

Il servizio dovrà essere svolto nella forma di help desk, organizzato in due livelli.

L'impresa affidataria dovrà quindi rendere operativo un sistema di registrazione e tracciatura delle richieste mediante propria piattaforma Trouble Ticketing che garantisca la gestione automatica di ciascuna richiesta (ticket) e la misurazione dei tempi di lavorazione, anche in relazione ai livelli di servizio che il fornitore è tenuto a rispettare.

L'attività dovrà essere svolta sia presso gli uffici della Camera di commercio di Lecce (sedi periferiche incluse) che da remoto presso la sede operativa dell'impresa affidataria.

Il servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari di lavoro: lunedì martedì 8,00 – 18,00; mercoledì, giovedì e venerdì 8.00-15,45.

Le attività comprese nel servizio verranno erogate dall'impresa affidataria a seguito di richiesta di assistenza, mediante apertura di apposito ticket elettronico. Il numero massimo presunto di ore occorrenti per garantire il complesso di attività comprese nel servizio in questione per il periodo di dodici mesi è pari a 600.

L'impresa affidataria utilizzerà per il servizio tecnici qualificati che abbiano maturato e che possano dimostrare un'adeguata competenza professionale equivalente ad almeno un anno di specifica esperienza tecnica su apparecchiature analoghe a quelle oggetto del servizio.

All'impresa affidataria è richiesto di rendere operativo (on site) il servizio di gestione e manutenzione degli impianti multimediali installati nelle strutture convegnistiche camerali, anche al di fuori del normale orario di lavoro.

Si precisa che è esclusa dalla presente gara l'attività di riparazione HW delle PdL , server ed apparati.



Al fine di perseguire gli obiettivi sopradescritti, il servizio oggetto della presente gara comprende l'espletamento delle attività appresso indicate, atte a garantire il regolare funzionamento della rete intranet camerale avente la seguente configurazione:

hardware

- n. 1 server (dipartimentale, replicato) HP DL320 G8;
- postazioni di lavoro pari a numero quattrocentoventiquattro (p.c; stampanti ;notebook ed apparati VoIP ecc.);
- n. 2 gateway patton;
- n. 1 server dedicato sistema rilevazione presenze/controllo accessi e n. tre lettori badge IP;
- n. 1 server dedicato sistema tagliacode con totem e switch con TV multimediale;
- n. 14 switch;
- n. 3 access point WiFi.

apparati multimediali

- n. 1 apparato videocomunicazione Aehtre Supernova Star 150 con monitor al plasma d 50 pollici; mixer automatico ed unità multipunto MCU;
- n. 1 sistema di videoconferenza PCS 1600 P con due monitor al plasma, videoproiettore e sistema audio più splitter analogico;
- n. 1 sistema di amplificazione PASO;
- n. 1 sistema di diffusione per conferenze e votazione PASO
- n. 2 videoproiettori e telo;
- n. 1 tv led SHARP mod. LC – 46LE820E integrato da pc multimediale

Attività di supporto su server ed apparati di rete

- ☐ soluzione problemi di compatibilità con collegamenti intranet, internet ecc.;
- ☐ garanzia della sicurezza e stabilità delle connessioni;
- ☐ collaborazione con Infocamere scpa a cui è affidato il servizio di gestione e controllo della rete locale camerale nonché il servizio di hosting remoto dei server, sistema VDI e VoIP, anche mediante:
 - a) controllo periodico dello stato della rete locale e geografica;
 - b) segnalazione di guasti o malfunzionamento ad apparati e servizi di rete;
 - c) smontaggio apparato di rete guasto ed installazione fisica del nuovo apparato;
- ☐ tenuta dei rapporti con altre imprese a cui è l'Ente ha affidato servizi informatici;
- ☐ supporto per riavvio dopo un errore del server.

Gestione e manutenzione PdL

Sono comprese nel servizio, a titolo esemplificativo, le seguenti prestazioni:

- ☐ installazione e configurazione degli strumenti di amministrazione;
- ☐ programmazione ed ottimizzazione dei servizi del S.O,
- ☐ funzioni volte ad ottimizzare i client in ambiente di rete;
- ☐ creazione di account utenti su server e pc;



- ☐ creazione di account computer su server e p.c.;
- ☐ modifica delle proprietà di account utente e computer su p.c. e server;
- ☐ abilitazione e sblocco di account utente;
- ☐ individuazione di account utente e computer in Active Directory;
- ☐ spostamento di oggetti dominio;
- ☐ creazione dei gruppi, gestione dell'appartenenza ai gruppi;
- ☐ strategie per l'utilizzo dei gruppi;
- ☐ gestione accesso alle cartelle condivise su server e p.c.;
- ☐ determinazione delle autorizzazioni in vigore;
- ☐ installazione e condivisione delle stampanti su p.c. ed in rete;
- ☐ gestione dell'accesso alle stampanti mediante le autorizzazioni per stampanti condivise;
- ☐ utilizzo e gestione delle connessioni al desktop remoto;
- ☐ monitoraggio delle prestazioni;
- ☐ configurazione e gestione dei registri contatori;
- ☐ configurazione degli avvisi;
- ☐ monitoraggio della memoria;
- ☐ monitoraggio dell'utilizzo del processore;
- ☐ monitoraggio dei dischi;
- ☐ monitoraggio dell'utilizzo della rete;
- ☐ implementazione delle quote disco;
- ☐ creazione e gestione macchine virtuali su sistemi di rete Infocamere;
- ☐ ripristino dei dati in locale ed eventuale richiesta di ripristino ad Infocamere;
- ☐ tenuta rapporti con Infocamere scpa e con le imprese affidatarie della manutenzione degli apparati per la soluzione dei problemi tecnici sia hardware che software , al fine di garantire l'integrazione e compatibilità dei moduli software dedicati al sistema tagliacode, cassa automatica "Self Ticket", sistema controllo accessi/rilevazione presenze e degli apparati utilizzati per la gestione delle informazioni al pubblico;
- ☐ gestione sistemi windows, apple e linux e sistemi mobile;
- ☐ installazione di programmi, p.c. e periferiche;
- ☐ configurazione ed installazione nuove postazioni di lavoro con sistema operativo, applicazioni ed eventuale migrazione dati;
- ☐ gestione web conference;
- ☐ servizio di help desk di primo e secondo livello.

Help Desk

Il servizio di help desk è organizzato in due livelli. Il primo livello si fa carico della registrazione delle chiamate, della gestione dell'intervento, dall'apertura alla chiusura del ticket, nonché della emissione della reportistica. Le attività di help desk di primo livello sono inerenti a necessità di supporto operativo, problematiche di malfunzionamento ecc. che non richiedano attività diretta sulla postazione di lavoro.

L'accesso al servizio dovrà essere garantito durante il normale orario di lavoro mediante le seguenti modalità: telefono, mail, interfaccia web. L'help desk dovrà basarsi su un sistema di Trouble Ticketing per la registrazione delle chiamate di assistenza, in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:



- ❑ garantire l'accesso al servizio durante il normale orario di lavoro mediante le seguenti modalità: telefono, mail, interfaccia web;
- ❑ ricevere e prendere in carico la richiesta;
- ❑ rilascio un numero di ticket, con data ed orario di apertura;
- ❑ tipologia della richiesta (malfunzionamento, installazione ecc.);
- ❑ descrizione del problema;
- ❑ effettuare analisi di primo livello per la risoluzione del problema;
- ❑ segnalare al referente del Servizio Provveditorato l'eventuale necessità dell'intervento di imprese terze per la soluzione della richiesta;
- ❑ seguire, coordinare e monitorare l'intero processo di risoluzione del ticket sino alla sua chiusura, anche attraverso funzionalità di controllo remoto o mediante indicazioni da comunicare al richiedente;
- ❑ data ed orario della chiusura del ticket;
- ❑ produrre con periodicità bimestrale la relativa reportistica di rendicontazione e tracciamento dei ticket.

indicatori numerici livelli di servizio help desk di primo livello

- ❑ numero richieste processate sul totale delle chiamate: non inferiore al 95%; periodo di osservazione: bimestre;
- ❑ numero chiamate risolte sul totale delle richieste: non inferiore al 50%; periodo di osservazione: bimestre;

Le attività di help desk di secondo livello dovranno essere svolte mediante l'assistenza on site, al fine di risolvere le problematiche inerenti le funzionalità d'uso delle postazioni di lavoro non risolvibili dal supporto help desk di primo livello.

Il sistema di rilevazione terrà conto delle sospensioni dei tempi di intervento per cause non imputabili all'impresa affidataria (necessità di intervento di fornitori terzi; indisponibilità del richiedente ecc.)

indicatori numerici livelli di servizio help desk di secondo livello

- ❑ tempo di intervento: non inferiore a 6 ore lavorative; periodo di osservazione: bimestre;
- ❑ tempo di ripristino per richiesta d'intervento definite urgenti: non superiore a 12 ore lavorative;
- ❑ tempo di ripristino per richiesta d'intervento definita standard: non superiore 16 ore lavorative.

Per tempo di intervento si intende il tempo impiegato, a fronte della richiesta pervenuta, per comunicare all'utente una diagnosi di massima e dei tempi di ripristino.

Per tempo di ripristino si intende il tempo massimo intercorrente tra la richiesta d'intervento ed il ripristino delle normali condizioni di funzionamento.

reporting bimestrale

- ❑ entro i successivi cinque giorni lavorativi alla scadenza

La mancata osservanza dei predetti livelli minimi di servizio comporta l'applicazione delle penali previste dall'art. 15 del Bando.



Camera di Commercio
Lecce



L'impresa affidataria è tenuta a:

- ❑ comunicare un numero di telefono mobile costantemente operativo per la ricezione di eventuali richieste d'intervento;
- ❑ farsi carico di coordinare le operazioni necessarie all'espletamento delle suddette attività, in relazione alle esigenze degli Uffici camerali;
- ❑ tenere costantemente informato, circa le modalità di attuazione, un referente del Servizio Provveditorato.

Lecce, 10.6.2016

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Maurizio PIRAZZINI)