



**Contratto di assistenza tecnica del Sistema
informativo di
INFOMOBILITY S.p.A. da parte di IT.CITY S.p.A.**

(Affidamento in house "orizzontale" – iscrizione del
13/07/2018 nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici
e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti
diretti ai sensi dell'art. 192 del d.lgs. n. 50/2016)

Protocollo It.City 2023_30_U

Sommario

1. Oggetto del Servizio	3
2. Descrizione del servizio	3
2.1 Manutenzione Ordinaria e Straordinaria	3
2.2 Servizio IMAC	5
2.2.1 Installation	5
2.2.2 Move	5
2.2.3 Add & Change	5
2.3 Servizi Opzionali	5
3. Modalità di espletamento e accesso al servizio	6
3.1 Attivazione del servizio	6
3.2 Livello di servizio di assistenza (SLA)	6
3.3 Rilevazione e aggiornamento inventario	7
4. Esclusioni	7
5. Durata del servizio	7
6. Quantificazione economica	7
6.1 Canone servizio di assistenza tecnologica ed help-desk	7
6.2 Riepilogo Canone di Servizio	9
6.3 Fatturazione	9
7. Personale	9
7.1 Help desk organizer	9
7.2 Tecnico helpdesk	9
7.3 Sistemista	9
8. Trattamento dei dati personali	10
9. Responsabilità e Impegni	10

1. Oggetto del Servizio

Oggetto del servizio è la gestione del sistema informativo di INFOMOBILITY spa da parte di IT.CITY spa per l'anno 2023.

Nella gestione è previsto il supporto tecnologico verso i sistemi di office automation, i principali software applicativi di base, i sistemi hardware e la gestione della server farm e dell'helpdesk.

I servizi saranno erogati a corpo per il periodo di vigenza (dal 01/01/2023 al 31/12/2023) secondo gli standard esplicitati nel paragrafo "Livello di servizio di assistenza (SLA)"; le tariffe non subiranno alcuna variazione durante il periodo di validità del presente documento.

Va precisato inoltre che IT.CITY procederà ogni mese alla rendicontazione delle attività espletate.

Il servizio è riferito principalmente all'assistenza e la manutenzione ordinaria e straordinaria sulle seguenti componenti:

- Server farm;
- Personal computer e relativi monitor;
- Assistenza helpdesk agli utenti.

Nella gestione sono previste tutte le attività relative alle manutenzioni ordinarie (preventive e correttive) e straordinarie, rimangono escluse le manutenzioni evolutive per le quali saranno proposti, se richiesti, progetti ad-hoc quotati separatamente.

Non è compreso nel servizio la fornitura di materiale tecnologico (server, pc, etc.) o di consumo (per materiali di consumo si intendono, a titolo esemplificativo, nastri inchiostri, toner, rulli fusori, cartucce inchiostro delle stampanti a impatto/laser/ink Jet ecc.), la fornitura di contratti di manutenzione per apparati hardware (server, PC, etc.), la fornitura di licenze di manutenzione per software di base (es. MS Office, antivirus) o piattaforme applicative (es. software gestione del personale, software contabilità, etc.).

2. Descrizione del servizio

2.1 Manutenzione Ordinaria e Straordinaria

Sono incluse tutte le attività di ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro, delle dotazioni server e degli apparati di rete.

Si definisce postazione di lavoro (PDL) l'unione di configurazioni hardware e software:

- configurazioni hardware: personal computer (desktop, notebook, tablet, telefoni cellulari aziendali) e monitor, thin client e monitor, stampanti e multifunzioni, plotter e scanner;
- configurazioni software: sistema operativo (Microsoft, Mac o Open Source), software di produttività individuale e collaborazione (es. client di posta elettronica), antivirus.

Si identifica con dotazione server e apparati di rete: i server (fisici e virtuali), gli apparati storage area network (SAN), gli apparati network attached storage (NAS), gli switch, i router, gli access point, i firewall, i servizi infrastrutturali (es. DHCP) e i software di sicurezza perimetrale (es. antispam).

In particolare, il servizio per le dotazioni server e degli apparati di rete comprende:

- l'analisi e l'identificazione di eventuali problemi hardware al fine di definire tempestivamente le modalità di intervento e interagire con i referenti corretti che si occuperanno dello stesso;
- La messa in opera di attività di installazione pianificate secondo le modalità e i tempi concordati;
- La gestione delle problematiche di rete e mantenimento in efficienza di tutti i server fisici e virtuali;
- Monitoraggio giornaliero dell'infrastruttura tecnologica;
- Attività di patch management previa verifica di potenziali impatti sulle piattaforme applicative in uso;
- La gestione dei sistemi di virtualizzazione;
- La gestione del sistema antivirus sull'intera rete con verifica periodica riguardo lo stato di aggiornamento del sistema;
- La gestione del sistema di posta elettronica;
- La gestione dei sistemi di sicurezza perimetrale (antispam);
- La gestione dei database (per la parte sistemistica e non specifica del singolo db);
- La gestione del sistema di aggiornamento client Wsus;
- Eventuali modifiche, anche strutturali, al sistema che includono:
 - Creazione e aggiornamento di nuove macchine virtuali;
 - Installazione di nuovi software;
 - Sostituzione server o apparati di rete;
 - Aggiunta di apparati hardware eventualmente acquistati da INFOMOBILITY.

Il servizio prevede anche la gestione dei backup in essere con l'obiettivo, oltre la produzione delle copie di sicurezza, di migliorare e standardizzare i processi e le metodologie di esecuzione. Sono oggetto di backup i server virtuali e fisici in esercizio presso la società. Gli strumenti e le modalità da utilizzarsi inizialmente sono quelli già in uso, modificabili, implementabili e sostituibili previo accordo con il referente del servizio.

Il servizio comprende l'apertura dei ticket al gestore del servizio di telefonia fissa, al fornitore dei servizi di trasmissione dati e al manutentore delle centrali telefoniche, in caso di malfunzionamenti.

Fanno parte delle dotazioni server e degli apparati di rete:

- Server fisici e virtuali;
- Domini e servizi di rete (AD, DNS, DHCP, ecc.);
- Software di virtualizzazione;
- Antispam;
- Proxy;
- IT security;
- Ambienti web oriented (web servers, application servers, webservices, ecc.);
- Software applicativi (es. posta elettronica, gestione atti);
- Antivirus centralizzato;
- Data Base;
- Apparati di networking (switch, router, ponti radio, firewall, ecc.);
- Storage;
- Connessioni remote.

2.2 Servizio IMAC

Le postazioni di lavoro sono gestite tramite il servizio IMAC (installation, move, add, change).

2.2.1 Installation

L'installazione di un nuovo posto di lavoro comprende: disimballo dell'apparecchiatura e posizionamento, collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati, configurazione in rete locale e geografica, l'installazione di componenti software standard, il ripristino di eventuali componenti software e/o di archivi presenti su apparecchiature da dismettere, il test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa.

L'attività di installazione comprende anche la preparazione dell'immagine per eventuale ripristino. Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente sarà accompagnata dalla disinstallazione dello stesso. In questo caso sono incluse le attività di: disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire (comprehensive della distruzione permanente dei dati se richiesto), trasferimento del già menzionato materiale presso il magazzino del cliente.

2.2.2 Move

La movimentazione di un posto di lavoro comprende: disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi; imballaggio dei diversi componenti; trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza); installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione; test di corretto funzionamento.

2.2.3 Add & Change

L'aggiunta/modifica di un posto di lavoro comprende: aggiunta/sostituzione di componenti hardware con installazione/configurazione di drivers; installazione/upgrade/riconfigurazione di componenti software; test di corretto funzionamento.

Le attività IMAC comportano l'aggiornamento dell'inventario.

NB Sono incluse nel servizio proposto 16 ore (2FTE) di attività IMAC equivalenti a circa 10 interventi su singole postazioni (da intendersi su un periodo standard contrattuale di 12 mesi).

2.3 Servizi Opzionali

Eventuali progetti opzionali potranno essere quotati ad-hoc, secondo le tariffe elencate nel paragrafo 6, per:

- gestire progetti di adeguamento tecnologico, dalla semplice sostituzione di apparati obsoleti alla definizione di un piano di Disaster Recovery;
- sviluppare soluzioni personalizzate sia in ambienti Microsoft che in ambienti Open Source, per siti internet, applicativi custom (web oriented) e App per Android/iOS;
- gestire progetti per l'installazione e la configurazione di software acquistati sul mercato;
- produrre documenti di analisi conformi con le normative vigenti (AGID, GDPR);
- Gestire un sistema di monitoraggio evoluto in grado di segnalare in tempo reale tutte le possibili anomalie e criticità hardware e software relative al funzionamento del sistema (sistema adottato recentemente anche dal Comune di Parma).

3. Modalità di espletamento e accesso al servizio

Il servizio viene erogato con operatori professionalmente qualificati, garantendo interventi tecnici rientranti nell'ambito della manutenzione ordinaria e straordinaria.

IT.CITY si impegna a prestare la propria opera usando la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata, dalle leggi e dalle norme deontologiche della professione.

IT.CITY indica il Responsabile di progetto incaricato di tenere i rapporti con il referente di INFOMOBILITY.

Per Responsabile di progetto si intende una figura appartenente all'area sistemi informativi, con competenze tecniche e professionali adeguate al raggiungimento degli obiettivi sostanziali del servizio affidato, nel rispetto della presente offerta.

Il servizio oggetto del presente capitolato viene svolto sia attraverso attività erogate da remoto tramite appositi strumenti software, sia attraverso attività on site presso INFOMOBILITY.

3.1 Attivazione del servizio

L'attivazione di un intervento può avvenire nei seguenti modi:

- tramite l'apposito software di ticketing;
- tramite una mail all'indirizzo sos@itcity.it;
- tramite pianificazione concordata con i referenti del servizio;
- per le urgenze tramite una telefonata al numero di help desk 0521 464346.

Non è previsto alcun servizio di reperibilità.

IT.CITY provvede all'assistenza relativa alle necessità di intervento comunicate da INFOMOBILITY mettendo a disposizione un apposito sistema di ticketing che consente di monitorare lo stato e la presa in carico della richiesta di assistenza, la tipologia e lo storico delle problematiche e i tempi di realizzazione degli interventi, con inserimento di tutte le informazioni relative all'intervento.

Il sistema di ticketing gestisce le seguenti informazioni:

- numero di identificazione del ticket;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta;
- descrizione del problema;
- livello di severità del problema;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di intervento;
- data ed orario di ripristino e chiusura chiamata.

3.2 Livello di servizio di assistenza (SLA)

Il servizio viene erogato secondo una classificazione degli interventi su due livelli con tempistiche di esecuzione così suddivise:

- Per interventi su problematiche a carattere bloccante sull'attività aziendale, la presa in carico e applicazione dei tecnici alla risoluzione del problema, se necessario con presenza degli stessi in loco, deve avvenire entro le 2 ore lavorative successive la comunicazione, il problema comporta la perdita di dati oppure danni gravi all'operatività degli enti;

- Per interventi su altre problematiche la presa in carico deve avvenire entro le 8 ore lavorative successive la comunicazione, se necessario con presenza in loco dei tecnici, il problema non causa un impatto immediato sull'operatività dell'utente.

3.3 Rilevazione e aggiornamento inventario

IT.CITY provvede a fornire l'elenco dei dispositivi rilevati dal sistema di gestione delle postazioni di lavoro e INFOMOBILITY provvederà ad un controllo e comunicherà eventuali variazioni.

4. Esclusioni

Sono esclusi dal servizio gli interventi manutentivi derivanti, anche indirettamente, da malfunzionamenti provocati da:

- Modifiche dei programmi e/o loro incorporazione in altri ad opera di INFOMOBILITY o di terzi non autorizzati esplicitamente da IT.CITY;
- Negligenza o incuria, colpa anche lieve e/o dolo del personale e/o di terzi autorizzati e non da INFOMOBILITY stessa.

Sono altresì escluse dal Servizio prestazioni diverse da quelle indicate nel presente disciplinare, quali, in via esemplificativa e non esaustiva:

- Servizi di disaster recovery;
- Fornitura di contratti di manutenzione per gli apparati hardware;
- Fornitura di licenze di manutenzione per i software di base (es. MS Office, antivirus, etc.);
- Fornitura di licenze di manutenzione per piattaforme applicative (es. contabilità, personale, etc.).

È escluso dal canone di servizio in generale quanto non espressamente indicato nel Paragrafo 2.

5. Durata del servizio

Il servizio decorre dal 01/01/2023 con scadenza 31/12/2023.

Il contratto potrà essere risolto da entrambe le parti, in qualsiasi momento, con preavviso di sessanta giorni tramite posta elettronica certificata (PEC).

6. Quantificazione economica

Il Servizio fa riferimento alle tariffe professionali qui allegate:

F.Pro	Descrizione	Tariffa
SS	Sistemista	€ 450,00
HD	Operatore HD	€ 340,00
HD	Giornata IMAC	€ 340,00

6.1 Canone servizio di assistenza tecnologica ed help-desk

Il canone del servizio di assistenza tecnologica riguarda attività di assistenza che comprendono Contact Center, Help Desk di 1° livello, manutenzione hardware delle postazioni di lavoro e gestione ordinaria della sala calcolo.

Il perimetro hardware su cui agisce il reparto è costituito da:

- 31 sistemi (server, firewall, etc.)
- 48 postazioni di lavoro (PDL)

Al fine di garantire i livelli di servizio definiti nel paragrafo 3.2, si stima un impegno di risorse full time (FTE) per 30 giornate uomo in riferimento all'assistenza tecnologica di primo livello e 23 giornate uomo per le attività sistemistiche.

Nelle giornate per l'assistenza tecnologica di primo livello sono comprese le normali attività IMAC stimate in n° 2 GG/FTE annue; Non sono comprese le attività IMAC straordinarie (traslochi o installazioni massive) le quali saranno oggetto di affidamento a parte.

La valutazione economica calcolata in base alla tariffa Operatore HD (€ 340,00) e alla tariffa Sistemista Senior (€ 450,00) porta a stimare un importo, su base annua, di € 20.550,00.

Risorsa	Impegno (FTE)	Tariffa giornaliera	Totale
Operatore HD	30	340	10.200,00
Sistemista Senior	23	450	10.350,00
TOTALE:			20.550,00

Queste stime sono confermate dall'andamento storico delle richieste consuntivate sulla base delle attività svolte in riferimento al contratto di servizio 2022.

Per l'anno 2023 i costi relativi all'infrastruttura tecnologica di INFOMOBILITY, ospitata nel Data Center Lepida di Parma, ammontano ad € 13.100,00, come specificato nella tabella allegata. Eventuali aggiornamenti (es: aumento delle capacità di archiviazione e/o di calcolo) saranno oggetto di quotazione secondo quanto previsto dai listini pubblici per i servizi erogati da Lepida S.c.p.A.

Servizio	Descrizione Servizio	Costo annuale
Servizio server in DataCenter	Blade Lenovo 2 CPU 20 core 512 Gb di RAM	8.000,00 €
Servizio Storage base	Storage EMC2 per ambiente virtuale	2.000,00 €
Servizio BackUp	Licenze, spazio dati per copia primaria e spazio dati per copia long retention	3.100,00 €
TOTALE		13.100,00 €

Per l'anno 2023 è previsto il costo di manutenzione licenze per una soluzione software dedicata all'assistenza a distanza. Il software, già utilizzato dal personale di IT.CITY, darà la possibilità di controllare da remoto le postazioni di lavoro di INFOMOBILITY. Eventuali aggiornamenti (es: aumento delle licenze) saranno oggetto di quotazione a parte.

Servizio	Descrizione Servizio	Costo/annuale
Connectwise Control	Connessione remota simultanea per una massimo di 3 pdl	1.200,00 €

6.2 Riepilogo Canone di Servizio

	01/01/23 - 31/12/23 (base annua)
Canone assistenza tecnologica ed help-desk	€ 20.550
Canone Server Farm Lepida (relativo all'anno 2023)	€ 13.100
Canone software per connessione remota	€ 1.200
Totale:	€ 34.850

6.3 Fatturazione

Il Canone sarà fatturato in rate semestrali anticipate.

Le fatture dovranno essere liquidate da INFOMOBILITY entro 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

7. Personale

IT.CITY risponde alle richieste di assistenza informatica con l'impiego di personale specializzato in grado di risolvere le problematiche nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto di quanto definito nella presente offerta.

IT.CITY eroga il servizio avvalendosi di una struttura composta di 20 tecnici con le seguenti professionalità:

7.1 Help desk organizer

L'Help desk organizer 'organizza' e gestisce il supporto tecnico degli utenti finali per i prodotti hardware e software installati sulle postazioni di lavoro, necessari per lo svolgimento delle attività lavorative quotidiane.

Coordina le attività di assistenza che si generano con diverse modalità (supporto telefonico, supporto diretto e remoto, chat), gestisce il servizio di assistenza informatica (Help Desk).

Deve infine suggerire e valutare eventuali innovazioni da introdurre nella gestione dell'attività di assistenza informatica. Per questo motivo dovrà essere costantemente aggiornato sull'evoluzione delle tecnologie e in stretto contatto con il reparto di progettazione applicativa.

7.2 Tecnico helpdesk

Il Tecnico help desk si occupa di tutti gli aspetti relativi alle richieste di assistenza informatica degli utenti, relative alle postazioni di lavoro. Nel caso un utente rilevi un malfunzionamento nella propria postazione, è compito del Tecnico help desk individuare dapprima a cosa questo sia dovuto e, una volta individuata la causa, procedere alla risoluzione del problema.

Il principale compito consiste quindi nella risoluzione dei problemi che impediscono agli utenti il corretto svolgimento delle proprie attività lavorative, attraverso la gestione, riparazione e aggiornamento delle postazioni di lavoro (personal computer, notebook, ecc.). Questa figura si occupa della sostituzione/aggiornamento (IMAC) delle componenti non funzionanti e dell'assemblaggio/installazione delle nuove postazioni di lavoro, inclusa la configurazione del sistema operativo e dei software di base installati sui vari computer.

7.3 Sistemista

Il ruolo del Sistemista (o System Manager) si basa su di una serie di competenze di base su cui si declinano tre specializzazioni: amministratore di server, amministratore di rete, amministratore di database. Il System Manager si occupa della gestione delle infrastrutture tecnologiche e assicura la continuità e la qualità del servizio informatico. Il suo obiettivo è ottimizzare il sistema informatico, coordinando e integrando le tecnologie hardware,

software e di trasmissione a disposizione. Il suo ruolo è garantire un funzionamento della piattaforma informatica (tecnica e applicativa) efficace, affidabile e sicura.

Il System Manager agisce in ottemperanza alle normative in materia di privacy (GDPR) e di sicurezza (misure AGID).

8. Trattamento dei dati personali

IT.CITY si impegna ad utilizzare i dati in conformità con quanto previsto nel Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

IT.CITY è consapevole della necessaria riservatezza che deve mantenere su tutte le informazioni delle quali può venire a conoscenza nell'esecuzione delle attività oggetto della presente offerta e s'impegna a non divulgarle anche successivamente alla scadenza del servizio.

IT.CITY dichiara di aver opportunamente istruito in tal senso il proprio personale tecnico addetto agli interventi e di averlo impegnato a sua volta alla massima riservatezza.

IT.CITY s'impegna inoltre a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi genere di atti di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.

Si fa presente che INFOMOBILITY ha nominato IT.CITY quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, così come previsto nella nuova normativa europea (GDPR). Inoltre, IT.CITY, in qualità di Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ha comunicato ad INFOMOBILITY l'elenco del personale interno che svolge attività in qualità di Amministratore di Sistema.

9. Responsabilità e Impegni

IT.CITY gestirà l'infrastruttura tecnologica sulla base di quanto specificatamente indicato al paragrafo 2.

Fermi restando i limiti inderogabili di legge e salvi eventuali rimedi specifici previsti da altre disposizioni del presente Contratto, la responsabilità sia contrattuale che extracontrattuale di IT.CITY per le conseguenze, incluse quelle derivanti da pretese di terze parti, subite da INFOMOBILITY e relative all'esecuzione degli obblighi previsti dal contratto, è esclusa salvo che per quei danni derivanti direttamente da azioni, omissioni o comportamenti compiuti con dolo o colpa grave ovvero in violazione di norme di ordine pubblico.

Salvo quanto sopra, la responsabilità finanziaria massima di IT.CITY per qualsiasi danno eventualmente procurato ad INFOMOBILITY nel corso di ciascun anno contrattuale resta in qualsiasi caso limitata al corrispettivo pagato da INFOMOBILITY per lo stesso anno in virtù delle condizioni che vengono applicate dagli stessi fornitori di servizio di IT.CITY e di INFOMOBILITY; resta inoltre espressamente esclusa ogni responsabilità di IT.CITY per danni indiretti e consequenziali, nonché per perdite di profitto, di ricavi, di business, di dati, per danni morali o commerciali nonché per ogni eventuale azione legale intentata o sanzione comminata contro INFOMOBILITY da terzi.

IT.CITY s'impegna a non divulgare, anche successivamente alla scadenza del servizio, le informazioni riguardanti l'attività svolta da INFOMOBILITY, delle quali sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle attività oggetto del presente disciplinare, nonché a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi genere di atti di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.

INFOMOBILITY ha la responsabilità di garantire i requisiti ambientali, di sicurezza e manutenzione idonei per le apparecchiature e i sistemi ospitati presso le proprie sedi.

INFOMOBILITY si impegna nei confronti della Società ad agevolare il migliore espletamento delle attività disciplinate dal presente contratto garantendo la piena collaborazione dei propri servizi ed uffici.

INFOMOBILITY si impegna:

per sé e per il proprio personale, a conservare la più assoluta riservatezza in ordine a tutta la documentazione che gli verrà consegnata da IT.CITY, nonché in ordine a tutte le informazioni, notizie e quant'altro di cui verrà a conoscenza in dipendenza e/o in occasione dell'erogazione del servizio;

a installare solamente software autorizzato e licenziato;

INFOMOBILITY, in relazione alla natura del servizio erogato, riconosce espressamente che IT.CITY è esonerata da qualsiasi controllo di merito relativo ai dati immessi dal personale di INFOMOBILITY.

It.city S.p.A. a socio unico
L'Amministratore Unico
Dott. Gian Luca Agostini

Infomobility S.p.A.
L'Amministratore Unico
Dott. Michele Ziveri

Firmato digitalmente da:
AGOSTINI GIAN LUCA
Data: 27/01/2023 11:44:18

