



Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo
SECRETARIATO REGIONALE PER LA LIGURIA



Servizio di Manutenzione informatica del server e della rete informatica della sede del Segretariato regionale del Ministero per i Beni e le attività culturali e per il Turismo per la Liguria

CAPITOLATO TECNICO

A.1 Contenuti di carattere generale

Il presente servizio consiste nella manutenzione informatica del Server e della rete informatica del Segretariato regionale per il periodo 01.06.2020 – 30.11.2020, con la possibilità di prorogare l'incarico alle stesse condizioni, alla ricezione dei fondi eventualmente assegnati da parte del Ministero, da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate:

Assistenza e manutenzione informatica Segretariato regionale

1) **assistenza Software/Hardware (Helpdesk 1° Livello)** destinata alla manutenzione del parco macchine (50 client) che garantisca un supporto on site che preveda i seguenti punti:

Risoluzione di problematiche software generiche Office 2003, 2007, 2010, 2016 e/o relative ai software gestionali presenti presso il Segretariato regionale: Eurocontab, Giada, Sicoge, ecc.

Aggiornamenti software gestionali e antivirus in dotazione.

In caso di guasti Hardware l'attivazione di eventuali contratti di assistenza/garanzia, la supervisione e coordinamento di tali attività nei confronti di aziende con contratti già in opera;

2) **assistenza sistemistica (Helpdesk 2° Livello)** destinata alla gestione dei server hardware e virtuali che garantisca un supporto on site che preveda i seguenti punti:

Manutenzione ed eventuali nuove implementazioni su Server 2012 R2

Manutenzione, pianificazione e sicurezza di rete

Manutenzione, pianificazione e controllo di esecuzione e di manutenzione

Manutenzione e pianificazione alta disponibilità e disaster recovery

Monitoraggio performance server Hyper-V

Eventuali migrazioni delle macchine virtuali esistenti al server Hyper-V

Gestione, configurazione e monitoraggio capillare aggiornamenti parco macchine attraverso WSUS

Gestione dei software utilizzati per le attività lavorative in modalità smartworking

- 3) **supporto tecnico telefonico;**
- 4) **supporto tecnico da remoto;**

Esperienze richieste:

- esperienza nell'amministrazione di cluster Hyper-V 2012 R2 e soluzioni SAN (FC/iSCSI)
- esperienza nell'implementazione e configurazione di ambienti misti VPN/MPLS WAN
- esperienza nella configurazione di load balancers
- esperienza nella configurazione e troubleshooting degli apparati di rete (rame e fibra)
- conoscenza approfondita di dispositivi di network security, quali firewall, web security e AAA
- conoscenza approfondita di PowerShell, python e PHP

2 Modalità di erogazione del Servizio

Il servizio sopra descritto dovrà essere erogato secondo le seguenti modalità:

- 1) Presenza di un sistemista Senior, con le esperienze sopra elencate, per 8 ore settimanali (4 ore al martedì mattina e 4 ore al giovedì mattina) più 104 ore da utilizzare su chiamata concordata con anticipo e fruibili per un minimo 4 ore/intervento;
- 2) Intervento tecnico su guasto entro le 24 ore successive alla chiamata o in seguito a pianificazione, sotto la gestione del nostro Responsabile Informatico;
- 3) Supporto tecnico da remoto;
- 4) Supporto tecnico telefonico.

Genova, 21 maggio 2020

IL SEGRETARIO REGIONALE

Manuela Salvati