



CITTÀ DI CASTELFRANCO VENETO

GARA RDO-MEPA PER IL RINNOVO DI CONTRATTI DI MANUTENZIONE/ASSISTENZA SOFTWARE
E L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO.CIG Z1B33E0E77

ALLEGATO 2 – “SUPPORTO SISTEMISTICO”

Il servizio viene erogato per la sede Municipale e le sedi esterne collegate e dislocate a Castelfranco Veneto (sede Lavori Pubblici, Biblioteca comunale, Teatro Comunale, Museo civico, Archivio storico), dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 08.30 alle 18:00.

Il servizio riguarda l'assistenza da remoto 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 Microsoft Windows Server
5. Ambiente Microsoft WIN VDA
6. Trend Micro Interscan Web Security Appliance
7. Symantec/Broadcom antivirus
8. 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.

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 per richieste incidentali**” avrà il compito di ripristinare il normale utilizzo dei servizi da remoto. **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.

Gli interventi di tipo **“2-Richieste di servizio”** devono essere disponibili, ma la quotazione non è oggetto di questa Richiesta Di Offerta.

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 **24** ticket all'anno.

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

C_C111 - C_C111 - 1 - 2021-11-16 - 0054196