

1. Oggetto

Il presente piano dei fabbisogni ha lo scopo di individuare un Amministratore di sistema al quale assegnare il compito di rispondere alle esigenze della direzione della struttura, relativamente alla protezione dei dati e la sicurezza secondo la norma ISO:27001, installare e configurare nuovo hardware/software sia lato client che lato server, gestire gli account utente, applicare le patch e gli aggiornamenti necessari ai sottosistemi, pianificare e verificare la corretta esecuzione dei backup, rispondere ai quesiti degli utenti, rendere costantemente disponibili i servizi associati al sistema a favore degli utenti, porre rimedio ai problemi/avarie e monitorare la struttura e gli apparati di rete, la conduzione e manutenzione ordinaria del CED e dell'infrastruttura IT nonché la gestione del server di posta elettronica esterno.

Il servizio consta di interventi di natura ordinaria e straordinaria e che, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, sono da considerarsi ordinari quelli riferiti a interventi correttivi di malfunzionamento su pc e server relativi alla normale operatività nonché quelli relativi a software applicativi con l'assistenza dell'help desk dei rispettivi produttori, aggiornamenti dei sistemi operativi e degli applicativi (minor revision), gestione ordinaria della configurazione di rete e rimozione dei virus, mentre sono da considerarsi straordinari quelli riferiti a installazione e configurazione di software/hardware nuovi, sia in aggiunta che in sostituzione di quelli già in uso e il relativo aggiornamento dei sistemi operativi degli applicativi (major revision) recupero di dati e/o la migrazione su nuovo hardware e assistenza a fornitori terzi.

2. Modalità di espletamento del servizio

L'operatore economico dovrà impegnarsi a fornire con prontezza, diligenza ed adeguatezza le proprie prestazioni professionali nell'espletamento del servizio di cui al punto 1.

L'operatore economico svolgerà la propria opera con lavoro proprio, senza assoggettamento dello stesso ad alcun vincolo di subordinazione verso il committente, senza obbligo disciplinare e senza osservanza di orario di lavoro, fermo restando la disponibilità a concordare con il committente - qualora richiesto dall'attività oggetto del presente contratto – la definizione di orari di apertura e relative modalità di accesso.

L'operatore economico dovrà intervenire con la seguente tempistica:

- in caso di emergenza (al fine di evitare un disservizio della struttura committente) – inizio intervento: **entro 3 ore dalla chiamata;**
- intervento straordinario – **entro 1 giorno dalla chiamata.**

L'operatore economico dovrà utilizzare, per la realizzazione dell'affidamento del servizio, attrezzature e materiali propri.

L'operatore economico, in caso di necessità e previa autorizzazione del committente, potrà avvalersi delle strutture ed attrezzature dello stesso senza assumere alcuna facoltà e responsabilità organizzativa e gestionale sul personale del committente.

Nel caso di utilizzo di locali, attrezzature o beni di proprietà del committente, l'operatore economico – previamente messo a conoscenza delle caratteristiche d'uso e delle corrette modalità di utilizzo di tali

PIANO DEI FABBISOGNI**INCARICO DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA E SERVIZIO DI
CONDUZIONE DEL CED E DEL SERVER EMAIL ESTERNO**

locali, attrezzature o beni –, risponderà di tutti i danni derivanti al committente da un loro erroneo utilizzo.

Per ogni intervento dovrà essere redatto un documento (sottoscritto dal committente e dall'operatore economico) contenente almeno le seguenti informazioni:

- problema segnalato, data segnalazione, data intervento, esito dell'intervento, conferma dell'esito dell'intervento da parte del committente, eventuale materiale necessario (etc).

Ogni tre mesi il fornitore presenterà al committente una relazione sullo stato del CED, dell'hardware e del software.