

# GESTIONE SERVIZIO SUPPORTO INFORMATICO CED

Periodo 2025 - 2034

## SCHEDA DI DETTAGLIO

### 1. Descrizione e contesto del servizio

Il servizio di supporto informatico offre un ampio spettro di assistenza che comprende la gestione sistemistica per garantire un funzionamento ottimale dei sistemi, l'implementazione e il monitoraggio di backup per la sicurezza dei dati, nonché l'attenzione alla cybersecurity per proteggere l'infrastruttura da minacce e vulnerabilità.

In sintesi, il supporto informatico vuole offrire un servizio che copra la diagnosi e la risoluzione dei problemi hardware e software, l'installazione di software, la configurazione dei sistemi, la gestione delle reti, la consulenza tecnica, la gestione sistemistica, il backup e la cybersecurity, al fine di assicurare un ambiente informatico efficiente e sicuro.

Il servizio si configura come servizio strumentale alle Pubbliche Amministrazioni.

### 2. Attività previste

#### *GESTIONE SISTEMISTICA*

##### Gestione sistemistica dei server

Si intende per "Gestione sistemistica dei server" tutte le attività, anche non esplicitamente richieste, atte a garantire il funzionamento, la manutenzione, l'ottimizzazione e il ripristino di server fisici e server virtuali di cui siamo in possesso delle credenziali amministrative.

È compresa nell'attività la creazione e messa in opera di nuovi server virtuali dove necessario per l'ampliamento o l'adeguamento dell'infrastruttura, oltre all'aggiornamento costante dei Sistemi Operativi.

##### Creazione e gestione credenziali utenti di dominio e VPN

L'attività include la creazione sospensione o reset delle credenziali delle utenze di accesso alle postazioni di lavoro e delle credenziali amministrative per fornitori, a seguito di richiesta specifica da parte dei responsabili di servizio. Analogamente l'attività comprende anche la creazione e gestione degli accessi e autorizzazioni per gli utenti remoti.

#### Gestione e configurazione degli apparati di rete

L'attività include l'attivazione, configurazione, gestione, ottimizzazione e manutenzione di apparati di rete quali: switch, router, access point, NAS, necessari per il funzionamento dell'intera infrastruttura comunale.

#### Gestione e configurazione di stampanti, plotter e scanner

L'attività include l'installazione e gestione di stampanti e plotter a livello software.

#### Monitoraggio infrastruttura

L'attività include il controllo tramite sensori dello stato e del corretto funzionamento di server, apparati di rete e periferiche hardware, con sistema di allarme in caso di anomalie, errori, malfunzionamenti.

#### Gestione server DNS

L'attività prevede la configurazione e la manutenzione dei server DNS (pubblici e interni) per la corretta gestione delle zone DNS e dei relativi record necessari per l'erogazione di servizi quali siti internet e posta elettronica.

#### *GESTIONE BACKUP*

#### Gestione e controllo dei backup dei dati gestiti in nome e per conto dell'ente

L'attività prevede la configurazione, gestione e controllo dei processi di backup dei server dell'ente. Il sistema di backup, qualora sia possibile per questioni tecniche, effettuerà la copia anche delle immagini delle macchine virtuali.

Un sistema di monitoraggio individua eventuali messaggi di errore ed effettua l'apertura di una segnalazione all'Ufficio ICT.

Il ripristino dei dati, in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, avviene tramite una richiesta di supporto da parte dell'ente, di errata eliminazione o perdita del dato.

Le procedure di backup sono soggette a variazioni nel corso del tempo e saranno dettagliatamente descritte in un documento tecnico separato.

#### *GESTIONE APPARATI*

#### Gestione e configurazione delle postazioni di lavoro

L'attività prevede l'installazione fisica e configurazione di nuove postazioni di lavoro, manutenzione di postazioni già operative e valutazione di eventuali upgrade o dismissione di postazioni obsolete.

#### Sostituzione della postazione di lavoro con ripristino dati utente

L'attività prevede la sostituzione della postazione di lavoro obsoleta o danneggiata con relativo ripristino dei dati dell'utente, installazione degli applicativi e delle risorse di rete.

#### Gestione dei timbratori e controllo accessi

Dove specificatamente richiesto, effettuiamo anche la gestione e verifica del corretto funzionamento degli apparati hardware di timbratura e controllo accessi, all'interno della rete, con il coinvolgimento della ditta fornitrice per eventuali problemi applicativi o fisici.

#### Gestione del centralino e apparati telefonici

Offriamo il supporto ai centralini telefonici, telefoni, connettività e linea voce VoIP oltre all'assistenza specializzata per la configurazione, manutenzione e gestione degli impianti telefonici aziendali. Questo include la configurazione e manutenzione dei centralini, la gestione dei telefoni, l'implementazione di aggiornamenti e patch software, nonché il supporto continuo alla connettività e alla linea voce VoIP per garantire un'efficace e affidabile infrastruttura di comunicazione aziendale.

#### **CYBERSECURITY**

Secoval gestisce l'attuale piattaforma di sicurezza informatica e ne segue la sua evoluzione.

Il servizio di Cybersecurity consiste in tutte quelle attività che Secoval svolge per difendere computer, server, dispositivi mobili, reti e dati dagli attacchi dannosi.

La Cybersecurity si applica a vari contesti e può essere suddivisa in diverse categorie.

#### Sicurezza di rete e firewall

L'attività include l'installazione, configurazione, gestione, ottimizzazione e manutenzione di firewall necessari per garantire la sicurezza perimetrale dell'intera infrastruttura comunale.

#### Antivirus, gestione e configurazione dei sistemi di prevenzione dalle minacce informatiche

Sono incluse le attività di installazione, configurazione, gestione, ottimizzazione e manutenzione di sistemi antivirus sia lato server che client, anche attraverso un sistema di monitoraggio e notifiche.

#### Antispam

I sistemi includono le più avanzate tecnologie disponibili, sfruttando anche l'analisi basata sul comportamento. La protezione degli URL verifica la reputazione dei siti web, dei link inclusi nelle e-mail, sia prima della consegna del messaggio, sia al momento del clic.

#### Sicurezza delle applicazioni

Un'applicazione compromessa può consentire l'accesso ai dati non autorizzati, per questo Secoval si occupa di sicurezza già nella fase di scelta e progettazione, molto prima del deployment di un programma o di un dispositivo.

### Sicurezza operativa

Vengono seguite le pratiche e procedure volte a proteggere gli asset e i dati aziendali durante le operazioni quotidiane. Inclusi i controlli di accesso, cifratura dei dati e policy di sicurezza per garantire un ambiente operativo affidabile e ridurre i rischi di violazioni della sicurezza e perdite di dati.

### Formazione degli utenti finali

Riguarda uno degli aspetti più importanti della Cybersecurity: le persone.

Chiunque non rispetti le procedure di sicurezza rischia di introdurre accidentalmente un virus in un sistema altrimenti sicuro. Insegnare agli utenti a eliminare gli allegati e-mail sospetti, a non inserire unità USB non identificate e adottare altri accorgimenti importanti è essenziale per la sicurezza di qualunque azienda.

### *POSTA ELETTRONICA E PEC*

#### Gestione e configurazione account di posta elettronica

L'attività include la creazione, sospensione o reset delle credenziali delle utenze di accesso alle caselle di posta elettronica ordinaria, a seguito di richiesta specifica da parte dei responsabili di servizio o dei detentori della casella. È prevista anche la configurazione delle caselle sulle postazioni di lavoro fisse e mobili.

#### Gestione e configurazione sistema di archiviazione posta elettronica

L'attività include la configurazione e la gestione di un server dedicato all'archiviazione automatica e manuale delle mail in transito sulle caselle di posta gestite on premise. È prevista quindi anche la gestione degli archivi di posta di tali caselle e delle credenziali per l'accesso lato utente.

#### Gestione e configurazione account di posta elettronica PEC

L'attività include la creazione, sospensione o reset delle credenziali delle utenze di accesso alle caselle di posta elettronica certificata, a seguito di richiesta specifica da parte dei responsabili di servizio o dei detentori della casella. È prevista anche la configurazione delle caselle sulle postazioni di lavoro fisse e mobili.

#### Implementazione ambiente Microsoft365

L'attività include tutte le operazioni necessarie per l'utilizzo della suite 365 di Microsoft, quali creazione e gestione account, gestione delle licenze, installazione e configurazione delle app del pacchetto Office 365, migrazione del dominio di posta verso Exchange Online.

### *ASSISTENZA IN LOCO*

Il servizio prevede la presenza in loco di un operatore di Secoval in modo da organizzare gli interventi richiesti tramite ticket, gli interventi straordinari e quelli programmati e necessari per mantenere i più alti livelli di operatività.

Il Comune potrà avere un tecnico specializzato dedicato al Comune, che nel tempo si costruisce una conoscenza pratica dell'infrastruttura presente, per rispondere in maniera sempre più efficace ed efficiente alle necessità dell'Ente.

Il servizio è stato attivato solo ai Comuni che ne hanno fatto specifica richiesta e il calendario delle assistenze dovrà essere concordato con Secoval.

#### **CONSULENZA E FORMAZIONE**

Secoval si impegna ad offrire anche attività di formazione e consulenza specialistica dedicata ai temi informatici, della trasformazione digitale nonché ad adempimenti emanati da Agenzia per l'Italia Digitale. Le modalità di formazione potranno essere in aula o tramite webinar remoti.

#### **RICHIESTE DI INTERVENTO**

Per qualsiasi richiesta di intervento o segnalazione di problemi è necessario utilizzare la piattaforma di supporto di Secoval raggiungibile all'indirizzo <https://assistenza.secoval.it> per l'apertura di ticket.

### **3. Strumenti e risorse**

Le attività vengono svolte direttamente dagli uffici di Secoval con l'utilizzo di personale interno mediante software specifici e, dove necessario, di professionisti del settore IT per la realizzazione di specifici progetti.

### **4. Modalità di calcolo**

Il calcolo del costo del servizio viene effettuato evidenziando:

- I costi diretti
- I costi indiretti

I costi diretti quali, a titolo puramente esemplificativo,

- Canoni software e connettività
- Licenze
- Supporto tecnico
- Personale direttamente impiegato nel servizio ipotizzato sulla base delle attività e dei progetti previsti per l'anno

vengono completamente imputati al servizio stesso.

I costi indiretti quali, a titolo puramente esemplificativo,

- Costi generali
- Costi amministrativi
- Ammortamenti
- Imposte e tasse
- Personale amministrativo

vengono imputati proporzionalmente su tutti i servizi.

Il totale dei costi diretti e indiretti viene ripartito sugli Enti affidatari del servizio in base a due parametri con relativa percentuale di ricalcolo. I parametri di calcolo sono:

- numero degli abitanti aggiornato all'ultimo mese disponibile sul sito DemoISTAT alla data di elaborazione del budget annuale rispettivamente per il 90%;
- numero di ticket aperti nei 12 mesi precedenti rispettivamente per il 10%.

Eventuali attività ulteriori (comprese le proposte indicate al punto 2. alla voce "Attività aggiuntive") andranno valutate e concordate con i singoli Enti per verificarne tempistiche, costi, valutarne la fattibilità e, se necessario, predisporre un preventivo specifico. In tal caso, l'importo relativo a tale attività sarà imputato esclusivamente all'Ente che ne beneficia.

## 5. Aggiornamento annuale

Eventuali aggiornamenti dei costi esterni e del costo del personale impiegato nelle attività, nonché le attività e i progetti richiesti, generano il costo del servizio per ogni singolo anno.

Inoltre, l'aggiornamento annuale dei due parametri di calcolo determina il ricalcolo del costo del servizio di ogni anno.

L'aggiornamento del costo del servizio per l'Ente affidatario viene comunicato annualmente agli Enti stessi.

## 6. Pagamento

La fatturazione avverrà con cadenza bimestrale anticipata.

Il pagamento dovrà essere effettuato con bonifico bancario.

## 7. Esclusioni

Sono esclusi interventi fisici sulle periferiche di stampa (es: sostituzione toner, inceppamento carta, ecc), sistemazione di cablaggio (es: postazioni con cavi intrecciati e in disordine o stesura di nuovi cavi) o assistenze per problematiche elettriche e/o elettroniche.

Sono escluse le attività di compilazione/redazione/invio di questionari, documenti, progetti non espressamente concordati.

## 8. Recesso

L'Ente affidatario del servizio ha diritto di recedere

- a) con decorrenza immediata in presenza di giusta causa
- b) con preavviso minimo di 12 mesi negli altri casi mediante una formale comunicazione da darsi per iscritto

L'Ente che recede dal contratto dovrà tenere indenne Comunità Montana di Valle Sabbia mediante il pagamento dei lavori eseguiti o delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite.