

AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA DAL
01.01.2024 AL 31.12.2026 eventualmente prorogabile fino al 31.12.2028

RICHIESTA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Art. 1 - Amministrazione proponente: Istituto Regionale per le Ville Venete (IRVV) – sede Legale sita in Venezia - Fondamenta Santa Lucia – Cannaregio, 23 e con Sede Operativa a Mira (VE) in Via Capitello Albrizzi, 3 – C.F. 80017460272

Art. 2 - Oggetto della procedura:

L’oggetto del presente capitolato si riferisce a Servizio di assistenza tecnica, gestione e manutenzione delle apparecchiature hardware e software, gestione del firewall e dell’antivirus, verifica dell’applicazione delle “misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni” ed adeguamento/mantenimento quantomeno del livello minimo di attuazione, piattaforma SaaS per il monitoraggio dell’infrastruttura IT dell’IRVV, supporto al responsabile per la transizione digitale dell’IRVV anche mediante fornitura di strumenti software per il monitoraggio dello stato di attuazione di quanto previsto dal piano triennale AgID per l’informatizzazione della pubblica amministrazione, messa a disposizione di una piattaforma PaaS per lo spostamento verso la stessa dei dati ancora presenti presso il server dell’Ente, supporto nell’aggiornamento del registro del trattamento dei dati personali anche mediante fornitura di strumenti software per il monitoraggio dello stato di attuazione di quanto previsto dal Reg. UE 2016/679, per il periodo dal 01.01.2024 al 31.12.2026, eventualmente prorogabile al 31.12.2028. È richiesta la presenza fisica presso l’Ente in caso di malfunzionamento del PC entro e non oltre 4 ore dalla chiamata.

- A. gestione e manutenzione delle apparecchiature hardware e software con assistenza tecnica pc client.
- B. gestione firewall ed antivirus.
- C. gestione della sicurezza informatica anche tramite la fornitura di una **piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace ACN per il monitoraggio della sicurezza dell’infrastruttura informatica**, che consenta:
 - inventario attivo dell’hardware collegato in rete,
 - mappatura e rappresentazione semplificata delle configurazioni dei firewall e asset sottoposti ad antivirus,
 - mappatura dei dispositivi contenenti dati sottoposti a backup,
 - mappatura dei dispositivi sottoposti a registrazione dei files di log di accesso,
 - inventario dei software installati,
 - rappresentazione dello stato di attuazione delle Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche Amministrazione (circolare AgID 2/2017),
 - gestione delle segnalazioni IT.
 - Disponibilità di modelli documentali riferiti all’utilizzo degli strumenti informatici propedeutici alla stesura del “regolamento informatico dell’Ente”.

- D. **servizio di supporto al responsabile per la transizione al digitale** dell'Ente con interventi in presenza, **anche tramite la fornitura di una piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace di ACN** che consenta il monitoraggio dello stato di attuazione del piano triennale AgID, che dia la possibilità di produrre un documento programmatico ed una relazione consuntiva, oltre alla possibilità di inserire i budget di spesa previsti per i vari interventi richiesti dal piano triennale AgID.
- E. Messa a disposizione di una **piattaforma cloud qualificata nel marketplace ACN** per lo spostamento dei dati presenti su server locale (dominio, documentale, sw Lapis) compresa copia dei dati in disaster recovery su secondo datacenter e registrazione dei files di log in e log out degli amministratori di sistema alla macchina resa disponibile in cloud. Anche il servizio stesso di registrazione dei files di log in cloud, deve essere qualificato nel Marketplace ACN.
- F. Servizio di revisione ed aggiornamento del “registro delle attività di trattamento” ex art. 30 Regolamento (UE) n. 679/2016 **anche tramite la fornitura di una piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace di ACN** che consenta la raccolta delle informazioni necessarie e la stampa del registro, la stampa della nomina dei responsabili esterni del trattamento individuati, la predisposizione di un DPIA (data protection impact assesment) sui trattamenti individuati che eventualmente lo richiedano, una sezione dedicata ai rapporti con il DPO, un area documentale che metta a disposizione varie tipologie di informative da rendere agli interessati, una sezione che renda disponibili corsi registrati in materia di trattamento e protezione dei dati personali. Tale servizio deve comprendere le attività necessarie alla revisione e caricamento del Registro attività di Trattamento. Inoltre, considerato che prossimamente si metterà in funzione il servizi di videosorveglianza, dovrà essere possibile predisporre un DPIA attraverso una piattaforma e con supporto di personale specialistico.

CONDIZIONI MINIME DI PARTECIPAZIONE

La fornitura e i servizi richiesti presentano un alto livello di specializzazione e vista la loro natura è indispensabile che l'Appaltatore abbia competenze ed esperienze pregresse nella manutenzione di infrastrutture IT di pubbliche amministrazioni locali e/o in altri enti strumentali regionali, nonché essere accreditati ed inseriti nel MEPA per il bando SERVIZI “CPV: “72253000-3 Servizi di assistenza informatica e di supporto” - “Servizi di manutenzione, assistenza tecnica e gestione”

Le soluzioni offerte a supporto del servizio di assistenza IT, devono essere tutte qualificate all'interno del marketplace ACN.

In particolare:

- a) **Piattaforma SaaS per il monitoraggio della sicurezza dell'infrastruttura informatica;**
- b) **Piattaforma SaaS per il monitoraggio dell'attuazione da parte dell'RTD di quanto previsto dal piano triennale AgID per l'informatica nella PA;**
- c) **Piattaforma PaaS sulla quale trasferire i dati attualmente presenti su server locale;**
- d) **Piattaforma SaaS per la tenuta del “registro delle attività del trattamento” ed attività correlate.**

REQUISITI DI SICUREZZA

Le aziende che manifestino il loro interesse devono essere in possesso almeno delle seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001
UNI CEI ISO/IEC 27001

È valutata positivamente la presenza delle seguenti certificazioni:

ISO/IEC 27017
ISO/IEC 27018
UNI EN ISO 22301
ISO/IEC 20000-1

CONTESTO ATTUALE

CONTESTO ORGANIZZATIVO ATTUALE

L'IRVV conta un numero complessivo di 16 postazioni di lavoro. Il personale è sottodimensionato rispetto alle effettive esigenze e alla dotazione organica teorica. Si presume pertanto che nel corso di validità del contratto si incrementino di almeno 2/3 unità.

Le postazioni di lavoro sono suddivise in n. 1 unica sede operativa.

DOTAZIONE APPLICATIVA

Software gestionali in uso

Software Halley dal 01.01.2022 per Protocollo Informatico e gestione Atti Amministrativi;
Conservazione Documentale in capo dal 01.01.2022 alla Ditta Accatre srl;

Ascotweb – Ditta GPI – per il programma contabilità finanziaria ed economica e presenze;

PEC REGIONALE;

Posta elettronica GMAIL migrata su piattaforma messa a disposizione dalla REGIONE VENETO.

DOTAZIONE INFRASTRUTTURALE

Gestione esternalizzata del Server Host Dell PowerEdge r530 che contiene i due server Srv-Lapis01 (Gestionale) e Srv-Pdc (cotroller di dominio e server documentale) (+ altre macchine per i servizi di monitoraggio), servizio esternalizzato di Disaster Recovery che copia i due server Srv-Lapis01 (Gestionale) e Srv-Pdc (cotroller di dominio e server documentale) con trasferimento presso data center esterno qualificato nel Marketplace ACN, servizio esternalizzato di tracciatura dei Log di accesso su Srv-Lapis01 (Gestionale) e Srv-Pdc (cotroller di dominio e server documentale), servizio esternalizzato di fornitura e gestione dell'Antivirus che copre server e client, servizio esternalizzato di fornitura e gestione del Firewall.

Tutti i servizi suddetti sono affidati alla ditta Boxxapps srl.

Connettività e telefonia sono fornite dalla REGIONE VENETO

Il server, presente in sede operativa IRVV, è fornito in comodato d'uso da parte dell'attuale fornitore

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA:

Il servizio richiesto prevede, oltre alla fornitura dei servizi e piattaforme sopra elencate, l'erogazione dei servizi necessari a garantire continuità di funzionamento delle PdL (Postazioni di lavoro) e delle apparecchiature informatiche di IRVV, con l'opportuna sicurezza informatica e quanto necessario per rimuovere o superare qualsiasi impedimento operativo si presenti all'utenza, quali la manutenzione hardware, software, il supporto specialistico remoto e/o sul campo.

Il controllo costante e diretto delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi, secondo le normali prassi contrattuali e l'esecuzione di qualsivoglia controllo, misurazione e rilevazione si renda necessario per supportare IRVV nel governo dei servizi e nell'evoluzione delle apparecchiature informatiche.

Assistenza e consulenza allo svolgente DPO (Data Protection Officer) nominato dall'Istituto.

Gestione e manutenzione delle PDL: l'attività di gestione fa riferimento a tutto il parco macchine hardware e software in uso presso l'Istituto diversificando, laddove necessario, procedure e modalità di intervento in base alla tipologia dell'intervento richiesto. La manutenzione di tipo correttivo adattativo od evolutivo rientra nei doveri del fornitore secondo quanto specificato in seguito

La sicurezza rappresenta uno degli obiettivi più importanti per IRVV. Il Fornitore dovrà adeguarsi alle direttive in materia di sicurezza adottate da IRVV, garantendo allo stesso tempo un adeguato supporto in caso di incidenti e nella risoluzione di eventuali problemi di sicurezza informatica.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

1. Servizio di assistenza telefonica,
2. Servizio di assistenza on site presso la sede IRVV e da remoto, secondo le linee guida e i livelli di servizio e di assistenza di seguito indicati.

SERVIZI E ORARI

Il servizio di supporto tecnico dovrà essere attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30, escluse le festività nazionali.

Tutti i servizi on site dovranno essere erogati dalle ore 8.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali.

È prevista la fornitura di un monte ore illimitato per l'assistenza da remoto ed un monte ore pari a 60 ore/anno presso la sede di IRVV negli orari previsti come sopra citato senza oneri aggiuntivi per IRVV, da erogarsi in caso di necessità, nella risoluzione di problematiche non gestibili da remoto e per tutte le attività di gestione ordinaria e straordinaria dell'infrastruttura IT.

SERVIZI DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

Server

L'IRVV non dispone di un proprio server.

Il server attualmente a disposizione dell'IRVV è concesso in comodato d'uso da parte del Fornitore attuale.

Il nuovo Fornitore dovrà mettere a disposizione una piattaforma PaaS in cloud qualificata ACN, implementandola del contenuto dell'attuale server locale (vedasi specifiche più sopra riportate).

Dovrà essere garantito il perfetto funzionamento con tutti i sistemi di sicurezza, backup e salvataggio ed eventuale ripristino dei dati ivi contenuti.

Gestione delle Postazioni di Lavoro (PdL)

Il Fornitore dovrà organizzare, gestire e documentare un servizio completo di gestione del ciclo di vita delle postazioni di lavoro di IRVV. Per ciclo di vita di una postazione s'intende l'insieme delle operazioni che accompagnano una postazione di lavoro dalla sua iniziale installazione alla dismissione.

In particolare si identificano le seguenti fasi del ciclo di vita: installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti; sostituzione e dismissione: la rimozione della postazione di lavoro per obsolescenza e la sostituzione con una nuova PdL per la quale ricomincia il ciclo di vita;

La manutenzione delle apparecchiature è a totale carico del Fornitore, lo stesso supporta anche tutti i rischi derivanti da errata installazione e/o da problemi dovuti a perdita e danni alle apparecchiature, temporaneamente affidate al fornitore per effettuare le operazioni connesse alla esecuzione del servizio.

Nei seguenti punti sono descritte in dettaglio le operazioni che si richiedono per ciascuna fase del ciclo di vita della PdL.

Definizione di PdL

La postazione utente è intesa come composta da:

Personal Computer completo di mouse tastiera, uno o due monitor, scheda audio, cd e DVD rom/ rw, scheda di rete LAN e porte USB (elenco indicativo ma non esaustivo) o, personal computer portatile (con scheda Wi-Fi) ed eventualmente dotato di docking station e monitor (Attualmente presenti n. 5 PC portatili).

Sistema operativo;

Software relativo alla produttività individuale:

SOFTWARE STANDARD ATTUALMENTE INSTALLATO:

(MS Office tutte le versioni) incluso Outlook

Explorer , Firefox , Chrome

Software di interfacciamento (java)

Le attrezzature informatiche (stampanti di rete, plotter, elenco indicativo ma non esaustivo) dovranno essere considerate alla stregua delle PdL come definite nei punti precedenti e quindi assoggettate alle stesse modalità di gestione. I livelli di servizio saranno verificati dalle relazioni e test periodicamente effettuati e dovranno essere accertati da IRVV o da soggetti da questa designati.

Servizio di assistenza sistemistica

Il servizio consiste nell'aggiornamento/integrazione software, movimentazione e trasloco di qualsiasi apparecchiatura rientrante nell'ambito contrattuale definito o di intere postazioni di lavoro (attualmente 16 postazioni di lavoro implementabili).

Installazione hardware e software

Il Fornitore dovrà provvedere ad installare le apparecchiature ed i software in base alle indicazioni fornite dal referente interno indicato da IRVV.

In caso di installazione di una postazione di lavoro completa il Fornitore dovrà svolgere le seguenti attività: installazione del software standard, connessione e configurazione in rete della postazione di lavoro (i cavi di rete per la connessione della PdL alla presa di rete a muro/telefono Voip sono forniti da IRVV al Fornitore); trasferimento dei dati utente dalla macchina sostituita a quella di nuova installazione. I dati presenti sulla apparecchiatura sostituita dovranno essere comunque conservati, a cura del Fornitore, per un periodo di almeno due settimane, attenendosi a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di privacy ed in particolare al più stretto segreto sui dati e le informazioni acquisite.

Aggiornamento di una postazione di lavoro

L'attività di aggiornamento di una postazione di lavoro può includere:

- l'installazione di componenti hardware sostitutivi o aggiuntivi (schede di memoria, schede di controllo, ecc.);
- l'installazione di nuovi prodotti software, nuove release o nuovi driver.

Sostituzione

L'esecuzione del programma di sostituzione delle apparecchiature dovrà essere concordata con IRVV nei tempi e nelle quantità, coinvolgendo le strutture della stessa unicamente per quanto necessario al governo delle finalità e al controllo dei risultati.

Il Fornitore agisce in qualità di project manager per l'esecuzione delle attività previste nella pianificazione, avvalendosi, per eventuali attività in carico a IRVV della collaborazione del Referente dello stesso IRVV e, suo tramite, delle strutture competenti, eventualmente da attivare.

Il Fornitore quindi sarà l'unico responsabile nei confronti di IRVV per l'esecuzione nei tempi programmati di tutte le attività necessarie ad attivare le apparecchiature oggetto di sostituzione.

La consegna delle apparecchiature dovrà avvenire secondo le quantità e le tipologie stabilite di volta in volta da IRVV mediante piani di consegna articolati per strutture, uffici, piano e stanza della sede IRVV.

Disinstallazione

Il Fornitore dovrà provvedere a disinstallare hardware e software come richiesto dal personale abilitato da IRVV.

In caso di disinstallazione di una postazione di lavoro completa il Fornitore dovrà svolgere le seguenti attività:

1. cancellazione dei dati utente, immagazzinamento/spostamento delle apparecchiature su indicazione dei referenti di IRVV;
2. aggiornamento conseguente ed immediato dell'inventario e classificazione, su indicazione di IRVV, delle macchine da smaltire o da riutilizzare.

Spostamento di postazioni di lavoro complete o di apparecchiature singole

Lo spostamento di una postazione di lavoro completa verrà effettuato a fronte di un'unica richiesta, nella quale saranno anche specificati i numeri di matricola e di inventario riportati su tutte le apparecchiature facenti parte della postazione stessa.

Al termine dell'attività di spostamento di postazioni complete di lavoro o di apparecchiature singole, il Fornitore dovrà aggiornare l'inventario conseguentemente ed immediatamente.

Il Fornitore dovrà attivare il processo di servizio per la movimentazione di apparecchiature fra uffici nella stessa sede, sempre su richiesta del Referente informatico di IRVV.

Dismissione e smaltimento

Le modalità operative per la sostituzione delle PdL o di altra attrezzatura oggetto della fornitura, dovranno essere concordate con il Referente di IRVV ed in particolare, dovrà essere concordato il periodo di tempo in cui i due personal computer (quello da sostituire ed il suo sostituto), dovranno rimanere entrambi a disposizione di IRVV per consentire l'eventuale trasferimento di dati e programmi.

Inoltre le attività di recupero e dismissione dovranno riguardare:

1. il trasferimento di dati e programmi dalla vecchia alla nuova PdL;
2. rimozione del contenuto dalle unità di memoria di massa tramite Scrambling.

Servizi di manutenzione

Il Fornitore dovrà mettere in opera una struttura organizzativa e tecnologica adeguata a far fronte alle richieste di interventi di manutenzione che dovessero rendersi necessari per l'intera durata della

fornitura.

I servizi di manutenzione che si riferiscono alle attrezzature così identificate, si intendono comprensivi di assistenza HW e SW di base necessari al mantenimento funzionale delle stesse attrezzature.

Sono identificate le seguenti possibili categorie di interventi di manutenzione, a seconda del tipo di attività effettuata:

Manutenzione correttiva: si tratta di interventi necessari a ripristinare parti del sistema in seguito a guasti. Comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle PdL e del SW.

Manutenzione migliorativa: si tratta di interventi necessari ad aggiornare le componenti del sistema allo stato dell'arte delle tecnologie, senza dover intervenire pesantemente su di esso. Comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle PdL e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Manutenzione programmata: nel piano di manutenzione devono essere indicati tutti gli interventi di manutenzione ordinaria pianificata che il Fornitore intende effettuare con cadenza periodica regolare al fine di mantenere in continua efficienza le PdL. Sono escluse da questo piano le operazioni di manutenzione straordinaria dovute a guasti oppure ad aggiunte/modifiche richieste da IRVV.

Manutenzione correttiva e migliorativa

Il Fornitore dovrà svolgere le attività di manutenzione su tutto il parco macchine esistente all'atto della stipulazione del contratto. Dovrà garantire quindi il mantenimento delle attrezzature informatiche e, di quant'altro sia a disposizione di IRVV al momento dell'accettazione dell'incarico. Il Fornitore dovrà predisporre un servizio di intervento rapido per tutte le problematiche che coinvolgono le PDL rientranti nella sua gestione, garantendo l'intervento da parte di personale tecnico specializzato.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere preventivamente concordate con IRVV.

Attività del servizio di manutenzione

Esse riguardano gli interventi sul parco installato presso IRVV.

Il servizio consiste in:

1. riparare o sostituire integralmente le apparecchiature o le parti risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili con addebito per IRVV;
2. reinstallare i sistemi operativi e software di produttività individuale.

Interventi di manutenzione da remoto

Il Fornitore potrà utilizzare strumenti di controllo remoto al fine di guidare l'utente nella verifica e nella soluzione di problemi segnalati.

Supporto Tecnico

L'assistenza tecnica dovrà essere garantita attraverso apposito Supporto Tecnico on site gestito con personale e attrezzature del Fornitore.

Il Supporto Tecnico svolgerà attività dedicata all'assistenza degli utenti unicamente per l'ente partecipante al presente appalto. Si richiede al personale tecnico del Fornitore di evitare l'accettazione di richieste di intervento/supporto da parte degli utenti senza che sia avvenuta l'apertura di un ticket, assegnato dal Service del FORNITORE.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione oltre ad una scrivania virtuale per l'apertura di richieste di

intervento, anche un servizio telefonico (numero verde) per tutta la durata del contratto.

Tutte le richieste di assistenza da parte degli utenti di IRVV nonché le richieste di intervento on site verranno registrate su una piattaforma informatica messa a disposizione dal FORNITORE stesso, nella quale risulteranno le seguenti informazioni:

- data, ora di apertura della chiamata (assegnate automaticamente dal sistema);
- numero identificativo (ticket) della chiamata ricevuta e della richiesta inserita (assegnato automaticamente e progressivamente dal sistema);
- nominativo del tecnico di IRVV che ha inserito la richiesta nominativo utente/tipologia (standard/direzionale/sportelli) ubicazione fisica (edificio, piano, ufficio, n. stanza);
- numero inventario e tipologia di apparecchiatura per la quale è richiesto l'intervento;
- tipo di problema segnalato dall'utente;
- categoria di intervento richiesto (riferito al software o all'hardware, etc.) e sua classificazione in base ad una tabella da concordare fra le parti (ad esempio IMAC/ installazione pc, spostamento postazione o altro...);
- elementi fondamentali dell'attività da svolgere;
- priorità dell'intervento richiesto;
- tipologia e livello di intervento effettuato (supporto tecnico, remoto, on site, livello primo o secondo);
- nome del tecnico del fornitore che ha effettuato l'intervento;
- tipo di soluzione adottata (es. installato software, sostituito monitor ecc.); stato della chiamata (aperta/chiusa/sospesa);
- data/ora di esecuzione dell'intervento/chiusura della chiamata;
- eventuali ulteriori azioni intraprese o annotazioni.

Tutte le attività registrate, anche intermedie (ad esempio, passaggio al I livello o II livello di intervento), dovranno essere accompagnate dalla relativa cronologia (data e ora).

L'IRVV si riserva di monitorare tale registro ed interloquire con il Fornitore in merito ad eventuali disservizi da essa riscontrati, o segnalati dagli utenti, per far sì che vengano tempestivamente presi in carico dal fornitore e risolti.

Per tale attività il Fornitore dovrà rendere disponibili report sempre aggiornati in tempo reale.

IRVV potrà fare richiesta di chiarimenti in qualsiasi momento.

I tecnici dell'assistenza, una volta presa in carico la chiamata dal servizio di Supporto Tecnico, potranno risolvere il problema nei modi seguenti:

1. tramite collegamento remoto: in questo caso l'utente dovrà essere informato e dovrà dare esplicita autorizzazione affinché il controllo della stazione di lavoro venga acquisito remotamente dal Fornitore. Alla fine dell'intervento il Fornitore dovrà avvisare telefonicamente l'utente della conclusione e dell'esito dell'intervento.
2. con assistenza on site (ovvero presso l'utente): il personale dell'assistenza dovrà informare l'utente sulle modalità ed i tempi previsti per la soluzione del problema.

I tempi di ripristino della funzionalità completa della postazione dell'utente dovranno essere contenuti entro 12 ore lavorative dall'apertura ticket da parte di IRVV al Supporto Tecnico, anche utilizzando software di emergenza, standard di mercato, che sarà cura del Fornitore mettere a disposizione senza alcun onere aggiuntivo per IRVV. In questo caso, il ripristino del software originario dovrà essere effettuato al massimo entro 7gg. a partire dalla richiesta iniziale di intervento al Supporto Tecnico da parte dell'utente.

Nel caso di software non standard, IRVV metterà a disposizione del Fornitore la procedura ed il software.

Di seguito sono elencate, a titolo indicativo e non esaustivo, alcune tipologie di intervento hardware:

- risoluzione dei malfunzionamenti dell'hardware con la sostituzione di parti guaste fornite dalla committente;
- sostituzione/riparazione disco fisso con ripristino dati e funzionalità, sostituzione mouse, tastiere forniti dalla committente;
- sostituzione monitor riparazione monitor sostituzione/riparazione componenti come motherboard, controller, schede di rete, banchi ram, schede video, schede audio, fornito dalla committente;
- gestione dell'intero processo di riparazione in garanzia, compresa la chiamata alla casa produttrice.

Un intervento hardware si considera evaso nel momento in cui le condizioni operative della stazione di lavoro pre-guasto sono completamente ristabilite; in ogni caso, i tempi di ripristino della funzionalità completa della postazione dell'utente non dovranno superare le 24 ore.

In caso di utilizzo di muletti, il ripristino dell'apparecchiatura originaria, non in garanzia, dovrà essere effettuata al massimo entro 30 giorni lavorativi a partire dalla richiesta di intervento al supporto tecnico.

Gestione degli aggiornamenti Microsoft

Viene richiesta la massima attenzione sulle patch di sicurezza; tutti gli aggiornamenti devono essere installati previa verifica della compatibilità con gli applicativi in uso.

Gestione centralizzata dell'antivirus e del firewall

Attualmente l'aggiornamento del file di definizione dei virus sui client avviene in maniera centralizzata. Il servizio di gestione centralizzata dell'Antivirus, sarà affidato al Fornitore.

Il servizio suddetto dovrà essere omnicomprensivo e prevedrà la gestione, la manutenzione, il controllo, l'amministrazione e l'assistenza per il sistema di Antivirus a livello software e hardware. Quest'ultimo sarà messo a disposizione, e a carico, del fornitore.

Anche la gestione del firewall sarà affidata al Fornitore.

GESTIONE DELLA SICUREZZA INFORMATICA CON SISTEMI AUTOMATIZZATI DI MONITORAGGIO DELL'INFRASTRUTTURA IT

Si richiede che il Fornitore metta a disposizione dell'Ente una piattaforma SaaS qualificata nel Marketplace ACN che consenta di disporre di un inventario completo dell'hardware e del software installato sulle PdL gestite, mantenendolo aggiornato mediante un sistema di rilevamento automatizzato. Il report informatico prodotto, denominato "Archivio della infrastruttura" deve consentire la visualizzazione dell'inventario delle apparecchiature hardware installate, del software installato ed una lista delle misure minime di sicurezza attuate in relazione all'infrastruttura ICT dell'Ente.

Il Fornitore ha la responsabilità di implementare ed aggiornare le misure minime di sicurezza indicate da AgID in fase di affidamento dell'incarico e successivamente ad ogni attività di installazione, trasloco, aggiunta, cambiamento e dismissione al fine di garantirne il costante allineamento con la situazione reale, comunicando tempestivamente le variazioni ai rispettivi uffici di competenza indicati da IRVV.

La piattaforma di cui al paragrafo precedente deve produrre report dettagliati in merito alla scansione della rete per l'inventario degli asset informatici, prevedere un modulo di scansione delle

vulnerabilità, prevedere un modulo di scansione dell'organigramma IT.

Inventario hardware e Software

Al fornitore verrà consegnato l'elenco delle postazioni di lavoro e relative periferiche alla data della presa in carico, comprensivo dei numeri d'inventario che dovranno essere riportati a fronte di qualsiasi modifica, ad esempio spostamenti, sostituzione (elenco indicativo ma non esaustivo), nella documentazione allegata

Nota: L'inventario completo di tutto l'hardware installato verrà fornito al momento della presa in carico del servizio

Servizi di sicurezza

La sicurezza delle informazioni rappresenta un obiettivo di primaria importanza per IRVV. Al fine di consentire un'efficace ed efficiente gestione della sicurezza informatica sotto tutti gli aspetti, il Fornitore si impegna a rispettare le prescrizioni in materia di sicurezza informatica emanate da AgID e si impegna a fornire tutto il supporto necessario per la risoluzione di eventuali incidenti o situazioni di crisi per la sicurezza delle informazioni. La gestione della sicurezza informatica per le PdL implica l'esecuzione di compiti, fra i quali:

- controllare gli utenti ed assisterli in caso di problemi;
- investigare e risolvere problemi legati alla sicurezza;
- intercettare e bonificare dai virus informatici, ripristinando, ove necessario, le condizioni di funzionamento quanto più vicine a quelle originarie;
- intercettare e documentare tentativi di violazione delle regole di sicurezza, di qualsiasi origine;
- assicurare la formazione di task force, operanti nell'ambito di unità di crisi, finalizzate al superamento/soluzione in caso di eventi che compromettono le normali condizioni di operatività di funzionalità critiche per dimensione, durata ed estensione.

Sicurezza informatica

L'IRVV ha identificato la figura di DPO (Data Protection Officer), di cui fornirà riferimenti completi. L'aggiudicatario del servizio oggetto del presente appalto dovrà fare riferimento diretto per ogni tipo di problema di sicurezza informatica relativo al contratto oggetto di questo appalto al DPO. Il DPO dovrà indicare al Fornitore se è richiesta la partecipazione alle riunioni del comitato di sicurezza di IRVV e dovrà coordinare tutti gli interventi relativi alla sicurezza informatica che saranno richiesti da IRVV per quanto di competenza del Fornitore.

In caso di assenza temporanea o prolungata del DPO, dovrà essere tempestivamente identificato un sostituto, i riferimenti del quale dovranno essere immediatamente comunicati al fornitore.

Verifiche di sicurezza

Il Fornitore si impegna a fornire la propria disponibilità e supporto tecnico, con la supervisione del DPO di IRVV, a tutte le attività di controllo del livello di sicurezza informatica decise da IRVV.

Le attività di controllo della sicurezza potranno riguardare qualsiasi tipo di apparato o sistema facente parte della rete di IRVV, a qualsiasi livello, sia fisico che logico.

Identificazione del personale addetto alla manutenzione

Il personale addetto al Presidio Tecnico dovrà essere chiaramente identificabile. L'elenco completo del personale addetto e dei relativi recapiti, compiti e permessi amministrativi dovrà essere mantenuto aggiornato e accessibile da IRVV. Ogni variazione a questo elenco dovrà essere segnalata preventivamente con un anticipo di almeno 15 gg a IRVV, salvo cause di forza maggiore nessun addetto all'infuori di quelli elencati ed approvati avrà autorizzazione ad accedere alla sede operativa dell'IRVV.

Estensioni contrattuali occasionali

Tutte le attività di erogazione di beni e servizi che non rientrano nella fornitura in oggetto del presente capitolato e in tutti i casi non ottemperati nelle sezioni precedenti di questo documento e dei suoi allegati, saranno oggetto di valutazione e contrattazione tra IRVV e il Fornitore.

Estensioni del contratto vigente con il Fornitore oppure la stipula di contratti occasionali determinati dalla necessità di rispondere a bisogni specifici ed imprevisi da IRVV, saranno oggetto di valutazione da parte dei responsabili incaricati da IRVV. Questi ultimi avranno la facoltà di chiedere al Fornitore eventuali proposte di attività e relative quotazioni economiche, al fine di poter pianificare la stipula di nuovi contratti o l'estensione di quelli esistenti in base alle esigenze effettive di IRVV.

Supporto e coordinamento Progetti di interesse di IRVV oggetto di valutazione

L'IRVV, con la modifica della L.R. 63/79 istitutiva, avvenuta con la recente L.R. 43/2019, ha visto ampliare enormemente le sue funzioni, assumendo un ruolo cruciale nella promozione della cultura delle Ville Venete. L'articolo 2, dispone tra l'altro, che è tenuto a fornire supporto alle politiche di promozione turistica delle Ville Venete; promuovere la sensibilizzazione della comunità ed in particolare delle giovani generazioni al riconoscimento del valore storico culturale e paesaggistico delle Ville Venete e dei beni storici ed artistici in quanto elementi determinanti della qualità della vita e dell'identità veneta, oltre che opportunità di sviluppo economico e sociale legato al territorio; promuovere la conoscenza della storia delle Ville Venete, della cultura e delle tradizioni ad esse connesse, anche attraverso i propri archivio e biblioteca e promuovere la costituzione di una rete di archivi pubblici e privati che riguardano le Ville Venete ed il loro territorio.

L'impiego delle nuove tecnologie ICT e nuovi sistemi di divulgazione diventa essenziale.

L'IRVV si riserva quindi la facoltà di valutare eventuali soluzioni innovative provenienti dal Fornitore oltre a riservarsi la possibilità di proporre essa stessa progetti che comportano innovazione tecnologica, anche formulati da altri Fornitori, che debbono essere coordinati e supportati per l'utilizzo e/o l'accesso della struttura ICT in dotazione o per destinazione proprii spazio riservato nel server.

Il comportamento proattivo di IRVV nei confronti delle tecnologie di comunicazione e dell'informatica si manifesta non solo nella continua ricerca di soluzioni innovative, ma anche nell'impiego di queste ultime per la sistematizzazione e razionalizzazione delle risorse in suo possesso.

Art. 3 - Durata del servizio: dal 01.01.2024 al 31.12.2026 (36 mesi), eventualmente prorogabile fino al 31.12.2028.

Art. 4 – Valore indicativo del servizio: € 25.000,00 oltre IVA annui

Art. 5 - Modalità di presentazione delle domande

Le ditte che sono interessate a partecipare dovranno presentare una domanda da trasmettere al seguente **indirizzo di PEC**: villevenete@pecveneto.it a partire dal **31.10.2023** ed entro le ore **13.00 del giorno 20.11.2023**, utilizzando il modello allegato e, parte integrante del presente avviso.

La manifestazione di interesse dovrà essere sottoscritta dal rappresentante legale della Ditta interessata o mediante firma digitale oppure in formato PDF firmato, con allegata la fotocopia del documento di identità in corso di validità, pena la non ammissibilità dell'istanza.

Non saranno prese in considerazione le domande pervenute prima della pubblicazione del presente avviso come pure quelle pervenute oltre la scadenza.

Art. 6 - Ulteriori informazioni

Si precisa che:

- la presente indagine non è in alcun modo vincolante per l'Amministrazione e i soggetti che risponderanno al presente avviso non matureranno alcuna posizione di vantaggio o prelazione nell'ambito di future procedure. Ad esito della presente procedura non è prevista la formulazione di graduatorie di merito o l'attribuzione di punteggi, non trattandosi di avviso di gara o procedura di gara;
- è fatto salvo il caso in cui per ragioni di opportunità, economicità o di conformità alla normativa in materia, questa Amministrazione debba ricorrere a diversa procedura;
- lo scrivente si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di esclusiva pertinenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa;
- la partecipazione alla presente non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento dei servizi di cui, che invece, dovranno essere analiticamente dichiarati dall'interessato ed accertati in occasione della successiva procedura di affidamento nelle modalità previste;
- le eventuali successive procedure per l'acquisizione effettiva del servizio, potrebbero discostarsi comunque dalle proposte presentate;
- in ottemperanza all'art. 13 del D.Lgs. 196 del 30.06.2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali, e del nuovo Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679, si informa che i dati e le informazioni personali saranno trattate dalla scrivente Amministrazione esclusivamente per l'espletamento della procedura contrattuale in oggetto.

Responsabile trattamento dei dati personali: il responsabile è indicato nell'apposita sezione dedicata alla Privacy presente sul sito istituzionale www.irvv.net;

Responsabile Unico del procedimento è la dott.ssa Denisa Rizzo.

Per eventuali chiarimenti è possibile prendere contatto con il RUP al seguente numero di telefono 041/2795352 o via mail agli indirizzi segreteria@irvv.net e drizzo@irvv.net.

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet dell'IRVV, nella sezione "Amministrazione trasparente" sotto la sezione "bandi e contratti", **fino al 20.11.2023**.

Allegato:

- Domanda

Mira li ...

Il Direttore