



***Procedura aperta per la***

***Ricerca di soggetti qualificati per un servizio di assistenza sistemistica  
delle infrastrutture hardware, software e di rete complesse di***

***Fondazione Sistema Toscana***

***Lotto unico - CIG: 8305657CF8***

***ID gara: 7768647***

***Codice commessa: GEN/01***

***Allegato 1 - Capitolato tecnico prestazionale***

## **1. Oggetto e scopo del CTP**

Il presente documento di specifiche tecniche contiene le indicazioni necessarie a circoscrivere e dettagliare i servizi oggetto del relativo Contratto di appalto, rispondenti alle esigenze gestionali ed organizzative di FST. Questo documento individua le caratteristiche tecniche generali con lo scopo di indicare lo standard qualitativo prestazionale imposto all'esecutore, affidatario del relativo appalto, in conformità alle normative tecniche vigenti ed alle previsioni di legge e contrattuali.

## **2. I servizi**

La commessa interessa le reti complesse situate in Firenze presso la server farm TIX dell'Osmanoro di Regione Toscana, in Via San Piero a Quaracchi, 250, e presso le tre sedi principali della fondazione in Via Duca d'Aosta, 9 e Via San Gallo, 25 e via Cavour, 50/R.

Le prestazioni che l'Aggiudicatario del presente appalto di servizi si impegna – come da contratto di cui questo Capitolato costituisce allegato tecnico – a realizzare hanno ad oggetto l'attività di amministrazione, gestione e di garanzia dell'operatività dei sistemi informatici (hardware, software e di rete) utilizzati da Fondazione Sistema Toscana presso le sopra indicate strutture.

Nel dettaglio:

- gestione operativa remota di infrastrutture hardware e di rete collocate in 1 rack da 42 unit ospitato in housing presso il Consorzio HyperTix di Regione Toscana;
- gestione virtualizzazione tramite VMware o prodotti simili (creazione, installazione e configurazione di macchine virtuali);
- gestione e configurazione firewall watchdog
- monitoraggio sistemi (macchine Linux, database MySQL, storage NAS) al fine di garantire di operatività;
- installazione, configurazione e personalizzazione di CMS, in particolare OpenCMS nella versione 85.x e 10.x.x;
- configurazione Web Server Apache (rewrite rule, virtual host ecc.);
- configurazione Application Server Tomcat e PHP;
- configurazione e amministrazione database applicativi MySQL;
- installazione, creazione e test di job (attività schedulate) per il mantenimento dei portali;
- gestione dei rilasci software per i sistemi applicativi in carico a FST (alloggi.visittuscany.com, visittuscany.com, intoscana.it, e di tutti i portali dell'ecosistema regionale);
- creazione e gestione utenti ftp con monitoraggio spazio utilizzato;
- attività di manutenzione software adattativa ed estensiva che richiedono capacità di programmazione web, con buona conoscenza di SQL, php, HTML5, CSS3 e Javascript.
- Installazione e configurazione di certificati tramite Let's Encrypt

Il fornitore dovrà, inoltre, garantire assistenza per il dispiegamento e la gestione operativa di sistemi software realizzati, anche in collaborazione con aziende terze affidatarie di incarichi da parte della Fondazione.

Le attività di manutenzione e assistenza dovranno essere svolte secondo le seguenti modalità minime:

- assistenza sistemistica continuativa in orario d'ufficio (9,00-18,00) nei giorni feriali, garantita secondo le seguenti modalità:
  - i. presenza di un sistemista senior presso la sede FST in via Duca d'Aosta, 9 per 8 ore lavorative equivalenti al giorno e almeno 3 giorni equivalenti per settimana lavorativa;
  - ii. assistenza sistemistica remota in orario 9,00-18,00 durante tutti i giorni feriali in cui la risorsa di cui al punto i) non è presente in FST;



- reperibilità garantita di un sistemista e disponibilità a interventi urgenti da remoto durante tutti i giorni feriali per ulteriori due ore, dalle 18,00 alle 20,00;
- reperibilità garantita di un sistemista e disponibilità a interventi urgenti di 4 ore in tutti i giorni festivi e semi-festivi, con orario da concordare, anche in base alle attività di FST in corso;
- servizio di help desk telefonico ed e-mail di primo livello, in orario d'ufficio e durante tutti i giorni feriali;
- coordinamento e assistenza di secondo livello, curato da sistemisti senior e specialisti di provata esperienza, per tutti i servizi sopra indicati.



Le attività ordinarie e straordinarie saranno programmate secondo modalità da concordare di volta in volta, così come saranno definiti gli obiettivi attesi e le modalità di verifica dei risultati (nonché ove possibile le tempistiche per la chiusura degli interventi), che dovranno essere esplicitamente approvate da FST.

Per gli interventi estemporanei o comunque dettati da eventi imprevedibili, inclusi malfunzionamenti, guasti o altri problemi che possano influire sull'operatività dei sistemi, la procedura minima prevede:

- apertura di un ticket, su sistema gestionale di FST o messo a disposizione dall'azienda, da parte del personale designato da FST;
- presa in carico del ticket da parte dell'azienda non oltre un'ora lavorativa o di reperibilità dall'apertura dello stesso:
  - i. per i ticket indicati come *urgenti* da FST l'inizio della lavorazione deve avvenire non oltre le 2 ore lavorative o di reperibilità dalla presa in carico; la soluzione del ticket dovrà avvenire nel più breve tempo possibile e l'azienda si impegna a informare FST in modo tempestivo, continuo e completo sullo stato dei lavori (indicando ove possibile le tempistiche per la chiusura degli interventi);
  - ii. per i ticket *non urgenti* da FST l'inizio della lavorazione deve avvenire non oltre 8 ore lavorative o di reperibilità dalla presa in carico lavori (indicando ove possibile le tempistiche per la chiusura degli interventi); la soluzione del ticket dovrà avvenire nel più breve tempo possibile, salvo interruzioni dovute a ticket urgenti, e l'azienda si impegna a informare FST in modo tempestivo e completo sullo stato dei lavori;
- la chiusura del ticket potrà essere effettuata solo a seguito della verifica dei risultati della lavorazione da parte di FST.

Resta inteso che qualsiasi modifica, temporanea o permanente, alle infrastrutture hardware, software e di rete di FST comunque coinvolte nei servizi forniti dall'azienda così come qualsiasi altra modifica tecnica che possa influire sulla qualità dei servizi erogati deve essere esplicitamente approvata da Fondazione Sistema Toscana.

La qualità e continuità dei servizi erogati da Fondazione Sistema Toscana attraverso le infrastrutture coinvolte nei servizi forniti dall'azienda rimane il criterio principale nella valutazione del livello di qualità dei servizi stessi.

Si intende che tutto il software e la documentazione realizzato dall'azienda nell'ambito della realizzazione dei servizi qui descritti al momento della consegna diventeranno di proprietà di Fondazione, che potrà utilizzarli a proprio piacimento (come meglio precisato nell'**Allegato 4 – Schema di contratto**).

### **3. Modalità di erogazione dei servizi**

Al contratto di appalto si applicano le condizioni dettate nei documenti di gara: restano ferme le specifiche tecniche come definite dalla *lex specialis* (dunque, nel presente Capitolato Tecnico) e come fissati dalla misura dell'offerta dell'Aggiudicatario.

La completa esecuzione nei termini indicati, costituisce prestazione essenziale ai fini dell'esatto adempimento. Eventuali ritardi nell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto devono essere giustificati da comprovati motivi di forza maggiore e comunque concordati con la Committente, a pena di applicazione delle penali contrattuali.

L'Aggiudicatario opererà nell'ambito dell'area tecnica di Fondazione Sistema Toscana e riporterà al Responsabile di Area ovvero Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'esecuzione del Contratto controlla e supervisiona le attività richieste nel presente appalto. Il Direttore dell'esecuzione del Contratto può, per i compiti di verifica e coordinamento, delegare il personale interno di FST o professionisti comunque affidatari di incarichi conferiti da FST. L'Esecutore deve attenersi alle indicazioni fornite dal Direttore dell'esecuzione del Contratto (o dal personale da quest'ultimo delegato). La mancata osservanza di tali indicazioni, nella realizzazione degli interventi, da parte dell'Esecutore costituisce inadempimento e genera la relativa responsabilità.

Le attività seguiranno un calendario concordato con il Direttore dell'esecuzione del Contratto; i **SAL** (i documenti di stato avanzamento lavori), quale strumento ulteriore di monitoraggio del servizio svolto da parte dell'Aggiudicatario, verranno valutati e validati dal Direttore dell'esecuzione del Contratto. A questo punto l'Aggiudicatario è autorizzato a emettere la fattura corrispondente.

Al completamento del servizio dovrà essere prodotta una **Relazione di fine lavori**, che dovrà essere valutato e validato da parte del Direttore dell'esecuzione del Contratto, che in seguito all'esito positivo del controllo produrrà il **Certificato di regolare esecuzione**.

Il **Certificato di regolare esecuzione**, munito delle sottoscrizioni dell'Esecutore e del Committente, autorizza l'Aggiudicatario a produrre la fattura e è condizione per l'ammissione alla liquidazione del relativo corrispettivo.

#### **4. Obblighi dell'Esecutore**

L'aggiudicatario, ai sensi dell'art.24 della L. R. Toscana n.38/07, ha l'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

L'impresa si impegna a seguire con attenzione quanto previsto, le indicazioni delle specifiche tecniche incluse nel presente documento di gara, cosciente delle penali previste per inadempienza. Inoltre, per tutta la durata del contratto, l'impresa si impegna a fornire alla FST un referente e i suoi recapiti telefonici mobili e di posta elettronica, per le comunicazioni di servizio.

Per accettazione  
*Luogo, data*

---