



SCHEDA TECNICA PRELIMINARE

Il servizio comprende la **manutenzione ordinaria e straordinaria annuale dei sistemi informatici del cliente**, presenti in azienda al momento della sottoscrizione e delle eventuali integrazioni.

Per tutta la durata del contratto il personale del fornitore dovrà essere a disposizione del cliente nelle quantità e nelle modalità sotto descritte per fornire la necessaria opera professionale alla gestione e manutenzione dei sistemi informatici di Qualità & Servizi spa.

Tale quantità di manodopera viene calcolata in una quantità minima di **4 ore settimanali** per 50 settimane/anno in cui è richiesta la presenza di personale del fornitore presso la sede di Qualità e Servizi di Calenzano, in tali orari verranno effettuate tutte le operazioni necessarie a garantire il funzionamento corretto e la manutenzione dei sistemi informatici.

Nelle suddette ore di prestazioni il personale dell'operatore economico potrà supportare il cliente su problemi inerenti l'ambito informatico, su installazioni di software di terze parti nonché fornire consulenza tecnologiche per l'infrastruttura.

L'elenco sommario delle attività incluse nella manutenzione ordinaria è il seguente:

- Monitoraggio proattivo sicurezza informatica
 - o Aggiornamento policy di sicurezza firewall
 - o Modifiche alla configurazione del firewall
 - o Aggiornamento software e firmware del firewall a seguito dei rilasci nuove release
 - o Aggiornamento delle versioni del software antivirus di rete
 - o Aggiornamento delle versioni del software antivirus/antispam della posta
 - o Verifica e monitoraggio attacchi e minacce
 - o Verifica del comportamento dei singoli client e utenti della rete
- Pianificazione e aggiornamento dei Sistemi Operativi Server ai rilasci Microsoft mensili
- Pianificazione e aggiornamento dei Sistemi Operativi Client
- Aggiornamento dei Framework Software Microsoft e Java presenti sui Server/Client
- Aggiornamento Firmware Switch e apparati di networking
- Verifica periodica LOG degli apparati
- Supporto generale a problematiche Hardware
- Supporto generale a problematiche Software
- Interfacciamento con fornitori terzi per problematiche Telecomunicazioni (Timenet, Fastweb, Telecom, ecc)
- Interfacciamento con fornitori/produttori terzi per problematiche Hardware
- Interfacciamento con fornitori/produttori terzi per problematiche Software
- Apertura ticket guasti e ordine consumabili fotocopiatrici
- Apertura ticket guasti impianto VoIP
- Configurazioni VoIP di base interfaccia utente e centralino, modifiche risponditori automatici e varie



- Modifiche a politiche di backups, verifica del corretto funzionamento e aggiornamenti software Backup
- Aggiornamento Firmware apparati di Backup
- Aggiornamenti Software e Firmware apparati di Videosorveglianza (Videoserver e Videocamere)
- Altri adempimenti tecnico-informatici necessari all'adeguamento alla normativa privacy vigente e sottoscrizione incarichi collegati (amministratore di sistema, redazione piani di disaster recovery, ecc)

E' parte integrante del servizio anche l'assistenza sistemistica per la soluzione di problemi estemporanei, seppur al di fuori delle 4 ore settimanali in presenza, nello specifico:

- Presa in carico del problema e primo contatto col cliente entro le 8 ore lavorative
- Assistenza sistemistica per la soluzione di problemi informatici mediante chiamata telefonica o email
- Assistenza sistemistica per la soluzione di problemi informatici mediante collegamento remoto
- Assistenza in loco per problemi non risolvibili in remoto (queste ore rientrano nella manutenzione straordinaria)

Sito Web

Il servizio comprende la manutenzione ordinaria annuale dell'attuale sito Web aziendale secondo le modalità descritte di seguito e l'hosting dello stesso.

- Trasferimento e hosting del sito su server del fornitore senza spese aggiunte
- Mantenimento costante della piattaforma alle versioni più aggiornate e che garantiscono il massimo livello di sicurezza
- backup completi di files, impostazioni e database, pianificati quotidianamente.
- spazio web a disposizione illimitato.
- Modifiche illimitate alle sezioni del sito, inserimento e modifica testi e allegati