



COMUNE DI TORTOLI'

Provincia dell'Ogliastra

AREA AMMINISTRATIVA

Capitolato d'appalto per la prestazione del servizio di assistenza sistemistica e altro.

Rete Comune di Tortoli

Preliminarmente si precisa che nel Comune di Tortoli esistono reti separate così suddivise:

- ♣ Rete unica per Segreteria AA.GG, Servizi Demografici, Servizi Sociali;
- ♣ Edilizia Privata e SUAP;
- ♣ Servizi Finanziari;
- ♣ Lavori Pubblici;
- ♣ Polizia Municipale;
- ♣ Biblioteca.

La separazione è a livello fisico, tramite switch perimetrali dedicati e gli accessi alle risorse comuni (Internet, Procedure Protocollo e Atti, Procedure Finanziari GroupOffice, Cartelle Condivise, ecc.) sono controllati da firewall con 8 schede di rete realizzato in ambiente Debian con software Shorewall.

Le sedi della Polizia Municipale e della Biblioteca sono collegate in hiperlan e la cui gestione scade nel novembre 2012.

Sala server:

- n. 1 Server Host HP Proliant in raid 5+1 con 8 dischi
 - OS: Vmware ESXi 4.0

Machine Virtuali:

- ♣ n. 1 Sme Server: Server di posta interno/esterno e server FTP
- ♣ n. 1 Windows 2000 Server:
 - ♣ Procedure Servizi Demografici;
 - ♣ Procedure Servizio Fianziario;
 - ♣ Procedure Edilizia Privata;
 - ♣ Procedure Protocollo e Atti;
- ♣ n. 1 Windows 2003 Server:

- ♣ Allestito per il trasferimento delle Procedure Servizio Finanziario e Procedure Protocollo e Atti ed Edilizia Privata;
- ♣ n. 1 Windows 2003 Sever:
 - ♣ Controller di Dominio
- ♣ n. 1 Windows XP Pro:
 - ♣ Utilizzato dall'Ufficio Edilizia Privata
- ♣ n. 1 Ubuntu server:
 - ♣ Webmail GroupOffice interfacciato con SmeServer
- ♣ n. 1 Ubuntu server:
 - ♣ Server WEB
- ♣ n. 1 Windows 2003 Server
 - ♣ Server accesso procedure Comunas

Sistemi di Backup:

- ♣ n. 1 NAS in Raid 1 di backup delle macchine virtuali, posto in un'altra sede;
- ♣ n. 1 NAS in Raid 1 di backup dei contenuti dati dei diversi server virtuali (i dati reali all'interno delle VM come cartelle condivise del file server, mail server, database, ecc..)

Apparati di Rete:

- ♣ n. 1 Router ADSL linea Tiscali con 8 IP Pubblici di diversi server (mail server, web server) per l'accesso pubblico. Linea utile anche in fault tolerance dell'ADSL principale di navigazione;
- ♣ n. 1 firewall e router integrato, in Debian con Shorewall per la gestione della separazione delle reti e l'accesso alle risorse condivise;
- ♣ n. 1 Access Point in Sala Giunta per l'accesso interno esclusivamente ad internet (escluso l'accesso alla rete interna e server);
- ♣ n. 6 switch e un convertitore LAN/Fibra;
- ♣ n. 2 gruppi di continuità per server;
- ♣ n. 1 Server con OS Windows 2003 Server per la gestione del VmWare ESXi

Sede Polizia Municipale:

Apparati di Rete

- ♣ n. 1 Router ADSL per la navigazione principale;
- ♣ n. 1 Alix con firewall e router integrato e gestione di load balancing e fault tolerance tra i vari gateway;

- ♣ n. 1 Switch;

Sede Biblioteca:

- ♣ n. 1 Router ADSL per la navigazione principale;
- ♣ n. 1 Alix con firewall e router integrato e gestione di load balancing e fault tolerance tra i vari gateway;
- ♣ n. 1 Switch;

Oggetto dell'appalto.

L'appalto ha per oggetto la fornitura del servizio di *assistenza sistemistica*, di *supporto operativo alla gestione* e di *manutenzione* necessario a garantire, senza soluzione di continuità, il funzionamento della Rete Telematica del Comune.

Detti servizi fanno riferimento alle seguenti categorie di intervento:

- **Systems e Lan Management:**
 - *Systems management*: monitoraggio e gestione dei server, delle LAN e dei posti di lavoro (PdL) del Comune. In particolare la ditta dovrà eseguire il monitoraggio continuo degli apparati, la gestione delle password, dei profili utente e degli indirizzi IP per l'accesso dei PdL alle risorse di rete. In tale servizio è compresa l'attività di collegamento di una PdL alla LAN;
 - *LAN management*: monitoraggio dello stato di funzionamento delle singole componenti attive delle LAN, dei firewall e degli apparati di rete di proprietà dell'Amministrazione. Tale attività deve consentire la rilevazione dei malfunzionamenti degli apparati di rete e la loro gestione, nonché la rilevazione del traffico, per individuare possibili aree di inefficienza, colli di bottiglia o sintomi di malfunzionamento nella rete;
 - l'esperienza richiesta è nel campo delle tecnologie LAN/WAN:
 - Microsoft: Windows 98/2000/NT/XP e Windows 2000/3 Server, ISA Server, Exchange Server, Sms Server, IIS etc;
 - Linux: Desktop, server SMB, server CUPS, server Mail e Spam Assassin , server Proxy, IDS, Apache, PHP e MYSQL;
 - LAN/WAN: progettazione Reti Locali (LAN), reti geografiche (WAN), Reti VPN, protocolli TCP/IP, configurazione applicativi client/server, programmazione apparati attivi (router, print server ecc.);
 - VMWARE: installazione, creazione e gestione macchine virtuali.
- **Conduzione Operativa e Monitoraggio dei sistemi:**
 - attivazione delle configurazioni hardware e software;
 - attivazione e controllo dei sistemi e degli strumenti informatici di supporto alle attività di sviluppo delle applicazioni software;
 - attivazione di eventuali elaborazioni batch secondo le schedulazioni previste;
 - verifica e valutazione dell'operatività ed il controllo del livello prestazionale dei sistemi;
 - diagnosi di eventuali malfunzionamenti dei sistemi;
- **Supporto alla gestione:**
 - La Ditta dovrà svolgere attività di assistenza gestionale agli utenti al fine di garantire l'uso corretto dei software applicativi in dotazione;

- Assistenza sistemistica e Consulenza Informatica:
 - Il servizio riguarda interventi che la ditta dovrà effettuare, su richiesta dell'Amministrazione, finalizzati all'analisi ed alla soluzione di problemi specifici insorgenti nel sistema informativo. La natura di tali problemi potrà caratterizzare successivamente la tipologia di risoluzione che potrà essere anche di:
 - realizzazione studi di fattibilità;
 - analisi e progettazione di sistemi;
 - analisi e implementazione migliorative od adeguate al patrimonio software per modifiche organizzative;
 - attività di valutazione di nuovi packages;
 - organizzazione e realizzazione di corsi, seminari e workshops atti ad incrementare il livello di conoscenza informatico del personale dipendente del Comune;
 - valutazioni tecnico-economiche per l'espandibilità del sistema;
- Gestione sistemistica del Sistema di Backup:
 - Il servizio riguarda interventi che la ditta dovrà effettuare, su richiesta dell'Amministrazione, finalizzati alla conservazione e recupero dei dati su sistemi di backup già esistenti in Comune, curandone la programmazione e verifica dei dati salvati;
- Gestione sistemistica del Sistema di protezione Informatica (Firewall e Proxy Server):
 - Il servizio riguarda interventi che la ditta dovrà effettuare, su richiesta dell'Amministrazione, finalizzati alla protezione dei dati da intrusione da parte di elementi esterni alla LAN su sistemi di protezione (firewall e proxy) già esistenti in Comune, curandone la programmazione e verifica dell'efficacia;
- Gestione dell'applicazione del D. Lgs 196/2003 (Legge sulla Privacy)
 - Il servizio riguarda gli interventi che la ditta dovrà effettuare, finalizzati alla corretta applicazione di quanto disposto dall'Allegato "B" del suddetto D. Lgs - DISCIPLINARE TECNICO IN MATERIA DI MISURE MINIME DI SICUREZZA – e la relativa certificazione;
 - Garantire la conformità degli interventi a quanto disposto dal CNIPA.
- Garantire la presenza di una professionalità per l'affidamento dell'incarico di AMMINISTRATORE DI SISTEMA del Comune di Tortoli;
- Assicurare un supporto costante di personale qualificato in n. 10 ore a settimana;
- La Ditta dovrà garantire gli interventi entro 3 ore dalla chiamata oppure intervenire anche da remoto entro lo stesso tempo. La Ditta dovrà gestire le operazioni di ordinaria amministrazione nelle procedure applicative che prevedono salvataggi manuali obbligatori, gli aggiornamenti periodici e la gestione degli utenti.
- La ditta dovrà assicurare l'assistenza sistemistica riguardante tutto ciò che implica il funzionamento sia in rete che stand alone degli apparati informatici, compresa l'installazione di OS, configurazioni di stampanti, plotter, gestione delle caselle di posta, file server.