

**Appalto per la fornitura di un servizio di presidio on-site per il supporto agli utenti e alle postazioni di lavoro della rete informatica della Città Metropolitana di Firenze
L765 - CIG ZEB3D8F1C7**

Disciplinare Tecnico

1. Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto la fornitura di un servizio di presidio in presenza dedicato alla gestione delle postazioni di lavoro (in seguito, PdL) descritto nel seguito.

Tale servizio comprende tutte le attività di gestione di una PdL per gli utenti della rete informatica della Città Metropolitana in modo da garantire la costante disponibilità di una dotazione informatica HW e SW pienamente funzionante e funzionale.

Nel seguito del documento sono riportati requisiti funzionali e tecnici del servizio richiesto.

2. Sede di presidio

Il servizio di presidio si svolgerà presso la sede di Firenze, Via Cavour N. 9.

3. Modalità di esecuzione del servizio

Il servizio consiste in attività di presidio presso la sede della Città Metropolitana di Firenze dedicate all'assistenza alle PdL. Si riportano, titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune di queste attività:

- assistenza gli utenti (*helpdesk*) di primo livello;
- supporto alle richieste degli utenti (S.O., Office/LibreOffice, posta elettronica, permessi su condivisioni, ecc.);
- diagnosi ed eventuale risoluzione di malfunzionamenti sulle PdL fisiche;
- configurazione PdL fisiche (PC, portatili+docking station, monitor cuffie, webcam ecc.) per nuova assegnazione/sostituzione;
- installazione, ritiro e sostituzione di PdL fisiche;
- configurazione PdL virtuali per nuovi utenti con utilizzo della piattaforma Citrix;
- migrazione delle configurazioni posta elettronica (POP3 → IMAP, trasferimento di archivi ecc.) con client Thunderbird

4. Modalità di esecuzione del servizio

Il servizio di supporto alla gestione delle PdL prevede il presidio (cioè, la presenza fissa) da parte di un'unità presso la sede principale di Firenze, situata in Via Cavour, 9. Il servizio in presenza sarà articolato in 36 ore settimanali. Per garantire l'effettiva efficacia nell'esecuzione del servizio, che prevede il coordinamento con il personale dei Servizi Informatici dell'Ente, il servizio di presidio dovrà rispettare i seguenti vincoli di presenza:

- Totale ore di presenza settimanali: 36
- Fasce orarie di presenza obbligatoria (tutti i giorni: 09:00 – 13:00, lunedì e giovedì: 15:00 – 17:00)

Nel rispetto del monte orario settimanale e delle fasce orarie di presenza obbligatorie, il personale assegnato dal fornitore potrà decidere autonomamente come articolare la presenza in sede.

Eventuali deroghe dovranno essere preventivamente concordate con il personale dei Servizi Informatici dell'Ente.

Il servizio potrà essere svolto alternativamente da più persone, i cui dati dovranno essere comunicati con un anticipo di cinque giorni lavorativi, al fine di predisporre quanto necessario all'operatività tecnica e alla predisposizione degli atti e dei documenti relativi alla sicurezza e al rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/79 (GDPR).

Lo svolgimento del servizio verrà coordinato dal personale della Città Metropolitana di Firenze, che curerà direttamente l'assegnazione e la verifica delle attività.

5. Competenze richieste

Il personale incaricato del servizio di presidio delle PdL dovrà essere in grado di eseguire autonomamente le attività assegnate. Sono pertanto richieste le necessarie competenze in materia di:

- Gestione e configurazione dei S.O. Windows client (10/11);
- Strumenti di produttività individuale (Office/MS 635, LibreOffice) e di videoconferenza (Alcatel Rainbow, Teams, Zoom, Webex ecc.);
- Client di posta Mozilla Thunderbird;
- Gestione delle configurazioni di rete delle PdL (cablata, WiFi, dominio Active Directory, applicazione delle GPO locali o di dominio, utilizzo delle risorse di rete);
- Configurazione del client Citrix e verifica del funzionamento delle PdL virtuali;
- gestione delle configurazioni HW dei PC, delle docking station e dei monitor in uso alla Città Metropolitana, dei relativi accessori (cuffie, microfoni, webcam ecc.) e degli aggiornamenti firmware/BIOS;

Sarà comunque cura del personale informatico dell'Ente fornire le informazioni relative alla configurazione della rete della Città Metropolitana, degli HW e dei software utilizzati, laddove necessario alla corretta esecuzione del servizio.