

**Appalto per la fornitura di un servizio di presidio on-site per attività di supporto sistemistico per la rete informatica della Città Metropolitana di Firenze
L784 – CIG ZA73D8F6FB**

Disciplinare Tecnico

1. Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto la fornitura di un servizio di presidio in presenza dedicato al supporto sistemistico descritto nel seguito. Tale servizio riguarda attività di supporto alla gestione dei sistemi server e degli altri dispositivi (switch, sistemi di backup, host ecc.) della Città Metropolitana di Firenze.

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

2. Sede di presidio

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

3. Descrizione dell'infrastruttura in uso

L'infrastruttura su cui verranno eseguite le attività di presidio è la seguente:

- a. Infrastruttura di virtualizzazione
 - i. Vcenter 7.0.3
 - ii. Server virtuali
Host: 3 blade Fujitsu Primergy BX2560 M2
VMware ESXi 7.0.3
 - iii. VDI
Host: 4 host Supermicro SYS-2029GP-TR, GPU: 2xNVIDIA RTX8000
VMware ESXi 6.7.0 U3 EP 07
VSAN configurata sui 4 host
 - iv. Infrastruttura di gestione della VDI: Citrix Virtual Apps and Desktops
- b. S.O. Server in uso
Windows 2012R2/2016/2019/2022, Linux CentOS, RockyLinux, Debian
Totali: 35 Windows, 56 Linux, 7 altro (appliance, Oracle Linux, ecc.)
- c. DBMS in uso (tutti single server, no cluster)
SQL Server, Oracle, PostgreSQL, MySQL/MariaDB
- d. S.O. PC client
Windows 10/11 Enterprise
- e. Apparati di rete marca Allied Telesys e Cisco

4. Descrizione delle attività

Il servizio consiste in attività di presidio presso la sede della Città Metropolitana di Firenze dedicate all'assistenza sistemistica. L'assegnazione delle attività verrà coordinata dal personale dei Sistemi Informativi dell'Ente. Si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune di queste attività:

- supporto alla gestione degli apparati di rete (apparati Allied Telesys/Cisco);

- gestione e aggiornamento S.O. server;
- verifiche e monitoraggi (esito degli aggiornamenti WSUS, processi di backup ecc.);
- aggiornamento componenti VMware dei server virtuali (versione HW virtuale, VMware tools, ecc.);
- aggiornamento infrastruttura VMware (applicazione aggiornamenti e patch);
- gestione delle condivisioni di rete;
- gestione delle GPO.

5. Modalità di esecuzione del servizio

Il servizio di supporto sistemistico 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:

- 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 incaricato 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.

6. Competenze richieste

La figura professionale di riferimento per l'esecuzione del servizio di presidio è quella di "*Sistemista Junior*", in grado cioè di contribuire alla gestione quotidiana del sistema informatico di Ente, intervenendo nelle procedure di installazione, configurazione e aggiornamento dei dispositivi, dei sistemi di backup, dei server virtuali e delle infrastrutture di virtualizzazione.

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

- Gestione, configurazione e aggiornamento dei server con S.O. Windows Server;
- Gestione, configurazione e aggiornamento dei server con S.O. Linux;
- Gestione di infrastrutture VMware;
- Gestione ordinaria degli apparati di rete.

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