



Rimini, 30/11/2017

A tutte le imprese invitate tramite MEPA

## CAPITOLATO TECNICO

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI DA PREVEDERE NELL'AMBITO DELL'OFFERTA CED 2018 PER APT SERVIZI SRL

#### SERVIZIO - ASSISTENZA TECNICA E SUPPORTO PER SEDE RIMINI E BOLOGNA

##### OBIETTIVI DELL'INCARICO

L'obiettivo del contratto è quello di garantire ad APT i servizi tecnici e l'assistenza necessari per la gestione del CED (Centro Elaborazioni Dati) interno, che garantisca all'azienda ed al suo personale impiegato, la continuità del funzionamento delle attrezzature e delle infrastrutture informatiche aziendali, e assicurare un pronto intervento in caso di guasti o problemi nell'utilizzo.

Ci si dovrà occupare anche di assistere l'azienda nel processo di acquisizione e installazione di nuove attrezzature e dei software applicativi e di mantenere il personale aziendale costantemente aggiornato sull'evoluzioni degli strumenti informatici aziendali.

Per l'esecuzione dei servizi richiesti sono richieste competenze multiple, fra le quali:

- Conoscenze tecniche informatiche e sistemistiche
- Sviluppo software
- Gestione media video e grafica digitale.

Le sedi da gestire sono quella di **Rimini**, p.zza Federico Fellini 3 e quella di **Bologna**, Via A. Moro 62.

#### 1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO Servizio CED on-site

Si rende necessaria la presenza di un **tecnico sistemista** esperto (minimo 3 anni di esperienza professionale sui temi indicati) in modalità **body-rent** per **un totale di 8 ore** al giorno **tutti i giorni lavorativi per l'anno 2018**, per un totale di 2.000 ore uomo, da svolgere presso la sede di APT Servizi srl in Rimini – Parco Fellini 3. Il tecnico dovrà risultare **reperibile** presso i nostri uffici CED per fornire supporto tecnico ove richiesto alle due sedi (Rimini e Bologna in tele-supporto).

Si dovrà inoltre garantire comunque un **pronto intervento urgente** in caso di guasto alla rete o a dispositivi di primaria importanza per l'attività dell'azienda (server o connettività) attraverso la fornitura di una SLA di primo intervento con i seguenti termini:

SLA 2h – per guasti alla rete ed ai server in giornate feriali.

SLA 12h – per guasti alla rete ed ai server in giornate festive.

SLA 8h – per guasti ai pc o mobile device end-point.

## COMPETENZE TECNICHE RICHIESTE

Il servizio di assistenza dovrà fornire supporto agli utenti e manutenzione costante per garantire la piena operatività di tutti i sistemi informativi dell'azienda APT Servizi, composta da:

- PC Windows
- PC Apple,
- Terminali Mobili (Android ed Apple iPhone),
- Server gestionali TeamSystem
- Server di file System e Storage backup: Nas Qnap e Fujitsu, Synology.
- Centralino Avaya e relativi apparati con tecnologia IP
- Sistema di gestione Presenza Personale ZeitGroup
- Server Celum DAM
- Server VMWare vSphere
- Server su tecnologia Microsoft e Linux
- Server FileMaker 16 su tecnologia Windows Server
- Server di Backup Centralizzato Arcserve UDP
- Server di Registrazione TV basato su tecnologia EyeTV

Il personale impiegato per erogare il servizio deve avere le seguenti qualifiche e competenze tecniche (comprovate e da almeno 3 anni):

- Conoscenza approfondita del sistema operativo Mac OS X
- Competenze tecniche su VMWare vSphere – server e virtualizzazione
- Competenze Tecniche di gestione, sviluppo e manutenzione su Filemaker 16
- Conoscenza di sistemi Linux per la gestione di servizi di Hosting
- Conoscenza sistemi di Hosting Google Cloud Platform (GCP)
- Conoscenza sistemi Hosting Amazon AWS, Google Cloud Platform, WP Engine.
- Conoscenza sistema operativo iOS in ambito enterprise (soluzioni MDM).
- Conoscenza ambiente Android in ambito Aziendale (soluzioni MDM).
- Certificazione Sicurezza Sonicwall Firewall



- Competenze sistemistiche su Windows 7 e 8 e 10
- Competenze sistemistiche su Windows Server 2012. 2016
- Gestione networking e VLAN su Switch HP e Cisco
- Esperienza di Assistenza su Celum

L'azienda aggiudicatrice dovrà fornire un elenco del personale tecnico impegnato nel servizio offerto, completo di curriculum vitae attestanti le competenze specifiche e le eventuali certificazioni, ed eventualmente sostenere un colloquio telefonico con uno nostro incaricato, al fine di verificare l'effettiva conoscenza nelle materie indicate.

I tecnici si dovranno occupare anche dell'installazione dei nuovi pc acquistati o della riconfigurazione degli stessi, e dei relativi software applicativi.

Si dovrà fornire supporto e assistenza operativa a tutti gli addetti di APT Servizi nell'ambito dell'utilizzo delle attrezzature informatiche e di telecomunicazione per le attività comunemente svolte in azienda.

Fra i compiti assegnati nel dettaglio sono inclusi:

- Supporto tecnico attraverso software di tele-supporto
- Fornitura di sistema di *trouble-ticket* e relativa rendicontazione con sezione Forum contenente FAQ tecniche

Si dovrà altresì garantire, **reperibilità H24/365** per supportare le necessità operative dei Data Center Aziendali (server interni sede Rimini, server interni sede di Bologna, server online) interfacciandosi con i vari fornitori ICT di APT per il coordinamento delle assistenze di livello 2.

Tale reperibilità dovrà essere garantita tramite canali voce (numero diretto da Voi fornito che garantisca la presa in carico del problema anche in giorni festivi, con SLA di massimo 4H, o via piattaforma di help desk).

## **Esclusioni**

Sono esclusi da tale offerta i materiali di consumo, le parti di ricambio e le attrezzature informatiche o software necessarie per l'operatività dell'azienda che verranno acquistate di volta in volta dal Ns ufficio acquisti.

## **1.2 SERVIZI DI ASSISTENZA REPARTO WEB**

Nell'ambito delle attività di promozione turistica, APT Servizi gestisce e fornisce servizi di hosting per la pubblicazione di siti internet.

È richiesto il supporto sistemistico e di supervisione per i servizi di hosting di tutti i siti di APT Servizi, con monitoraggio H24 e intervento immediato H24/365 (SLA di servizio max 4h).

Compito del Vs tecnico sarà supportare il nostro reparto web ed i nostri fornitori nella attivazione di nuovi servizi sui nostri server e nella gestione della sicurezza, patch e backup, e nel *monitoring* dei servizi.



L'assistenza potrà essere richiesta sui server indicati (o altri che si dovranno comunque definire in apposito capitolato sottoscritto da entrambe le aziende):

- Google Apps e GCP
- Server WPE per WordPress
- Server n.5 VPS su Cloudways
- DNS su DNS Made EASY
- server Linux Cpanel su VMWARE
- data center Lepida (Ravenna)

### **1.3 Servizio WAF - MONITORAGGIO SICUREZZA SITI WORDPRESS E JOOMLA E DRUPAL**

Nell'ambito della fornitura in oggetto, bisognerà fornire per 12 mesi (fino al 31.12.2018) un servizio di Monitoraggio (antivirus) sui siti internet sviluppati e gestiti da APT Servizi con tecnologie CMS WordPress e Joomla, ed in hosting sui nostri server, prevedendo tecniche di prevenzione da attacchi e manomissioni:

- Website Blacklist Removal
- Detect Website Malware
- Website Malware Removal
- Website DDoS Protection
- Blocking All Vulnerability Exploit

In particolare su alcuni siti realizzati con tecnologia obsoleta (Joomla 1.5.x) bisognerà garantire un servizio di **Web Application Firewall** attivo che preveda il blocco di questo tipo di attacchi.

### **PAGAMENTI ED ESCLUSIONE IN CASO DI INADENPIENZA/INADEGUATEZZA**

Il servizio dovrà essere fatturato anticipatamente e su base mensile ed avrà durata di 12 mesi. Ogni trimestre si dovrà fornire un report dettagliato delle attività svolte, a consuntivo.

Qualora il personale fornito non dovesse corrispondere alle esigenze esposte, APT Servizi srl si riserva di poter disdire il contratto ed invalidarne l'incarico entro i primi due mesi (febbraio 2018).

### **SERVIZIO - CLICKDAY PER 5 FIERE**

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO**

Si richiede l'implementazione di una piattaforma Web per il servizio **Click-day**, durante la predisposizione delle 5 fiere principali del 2018: i Vs tecnici dovranno mettere a disposizione una piattaforma di prenotazione postazioni/tavoli sviluppata in php/mysql e connessa al nostro applicativo **Carta Dei Servizi 2018/2019** in grado di:

- Visualizzare una mappa dello stand fieristico da noi fornita con i tavoli numerati
- Autenticare l'utente tramite user e password fornite da nostra tabella MySQL
- Registrare la scelta del tavolo da parte dell'operatore secondo una modalità "click-day" che preveda una assegnazione di tipo FIFO (*first in – first out*)

Il pacchetto dovrà essere comprensivo di gestione grafica dei layout delle fiere, adattamento software alle esigenze del nostro ufficio Fiere, supporto telefonico per gli operatori che trovino difficoltà nella gestione dell'applicativo, e report finale.

## **RICHIESTA**

Si richiede un progetto esecutivo della soluzione proposta con descrizione della modalità di esecuzione e tempi. Indicare eventuali referenze.

## **PAGAMENTI ED ESCLUSIONE IN CASO DI INADENPIENZA/INADEGUATEZZA**

Il servizio dovrà essere fatturato in 2 tranches semestrali anticipate. Qualora il personale fornito non dovesse corrispondere alle esigenze esposte, APT Servizi srl si riserva di poter disdire il contratto ed invalidarne l'incarico entro l'esecuzione del primo evento (giugno 2018)

## **SERVIZIO - SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO INFORMATICO**

### **SCOPO DEL PROGETTO**

Nell'ambito delle proprie attività di gestione ordinarie APT Servizi srl necessità della disponibilità di supporto speciali sui seguenti temi:

- Servizi di gestione e formazione mercati elettronici PA (Intercenter e MEPA)
- Assistenza nella stesura gare e bandi di appalto e gestione attraverso le piattaforme telematiche
- Servizi di gestione e attività relative alla trasparenza (realizzazione, manutenzione e pubblicazione portale Azienda Trasparente) e alla privacy (gestione, formazione)
- Assistenza e formazione all'utilizzo delle piattaforme gestionali (Team System Gamma, Geko<sup>1</sup>, uso delle firme digitali, Albo Fornitori digitale).

### **MODALITÀ DI FORNITURA**

L'azienda dovrà mettere a disposizione una figura **senior** (minimo 10 anni di attività professionale) che risulti reperibile e disponibile alla gestione delle attività sopra indicate e dimostri comprovata esperienza sui temi indicati ed una figura Junior per la creazione e gestione contenuti.

---

<sup>1</sup> GE.KO è una piattaforma di gestione dati sviluppata internamente con Filemaker DB.

Bisognerà indicare il costo per numero di ore annuali di disponibilità del tecnico presso Ns sede di Rimini o Bologna (secondo esigenze) pari a 500 ore ed inclusive di spese di trasferta.

Inoltre, indicare la disponibilità dell'operatore junior, per un numero di 1.000 annuali, da svolgere in modalità di tele-presenza.

Sarà necessario garantire la reperibilità telefonica (attraverso un numero Hotline dedicato) del tecnico su base 8/5 (otto ore per 5 giorni feriali la settimana).

## **VERIFICA COMPETENZE**

Il candidato dovrà fornire referenze sulla competenza relative alle attività richieste, attraverso la presentazione preventiva di un CV dettagliato e un eventuale colloquio con Ns incarico, al fine di poter determinarne l'esperienza effettiva.

## **PAGAMENTI ED ESCLUSIONE IN CASO DI INADENPIENZA/INADEGUATEZZA**

Il servizio dovrà essere fatturato anticipatamente e su base mensile ed avrà durata di 12 mesi. Ogni trimestre si dovrà fornire un report dettagliato delle attività svolte, a consuntivo.

Qualora il personale fornito non dovesse corrispondere alle esigenze esposte, APT Servizi srl si riserva di poter disdire il contratto ed invalidarne l'incarico entro i primi due mesi (febbraio 2018).

## **SERVIZIO - OPERATORE GRAFICO PER ESECUTIVI DIGITALI ED ARCHIVIO DAM**

### **SCOPO DEL PROGETTO**

Nel corso della gestione delle proprie attività, APT Servizi utilizza spesso agenzie grafiche esterne per la realizzazione di esecutivi grafici ed elaborati digitali, con alti costi di gestione e lunghi tempi di produzione.

Si è pertanto deciso di fornire l'azienda di una risorsa interna a disposizione dei vari reparti per le varie attività di tipo grafico e creativo che possa ridurre sia i tempi che i costi complessivi.

Si richiede pertanto la disponibilità di una figura professionale di tipo designer grafico, con esperienza e che dispone dei vari strumenti hardware e software per la grafica professionale (Suite Adobe completa) necessari per eseguire le varie attività.

### **PROFILO RICHIESTO**

Il candidato dovrà disporre delle seguenti competenze ed esperienza:

- Web Design per la realizzazione di wireframe, mockup ed esecutivi per il web
- ADV per banner digitali
- Grafica per fiere e stand
- Grafica per flyer e guide



- Gestione archivio fotografico e video

Presentare un CV dettaglio con book di esempi e indicare le competenze tecniche sui vari software utilizzati

## **ATTIVITÀ SVOLTE NELL'AMBITO DEL CONTRATTO**

Il candidato dovrà operare nei seguenti ambiti e fornire i suoi servizi ai seguenti reparti di APT:

- Ufficio Stampa
  - Grafiche per Gadget e Rassegne Stampa – DVD
  - Grafiche Newsletter
  - Grafiche per siti/portali interni
- Marketing
  - Ufficio fiere per stand e grafiche
  - Web per Bus Operator
  - Newsletter
- Web
  - Realizzazione di grafica per Web
  - Contenuti per Social
  - Contenuti per i siti
- Direzione
  - Impaginazione relazioni e Piani Annuali e Relazioni
  - Redazione e grafica Bilancio sociale
  - Redazione Trasparenza Report e Documenti

## **MONTE ORE RICHIESTO DI SUPPORTO E MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il candidato dovrà fornire una disponibilità di circa 1000 ore uomo annuali, da sviluppare secondo progetti on-demand da dettagliare con i singoli reparti sulla base di una programmazione trimestrale che tenga conto delle diverse necessità dell'azienda.

Il tecnico grafico dovrà operare principalmente presso le nostre sedi di Rimini e Bologna e quando richiesto, garantire una pronta reperibilità e disponibilità ad intervenire in riunioni e incontri organizzativi.

## **ATTIVITÀ DI GESTIONE ARCHIVIO FOTO – VIDEO E GRAFICA**

Nell'ambito delle proprie attività il tecnico grafico dovrà anche effettuare una manutenzione periodica del nostro archivio DAM (Digital Asset Management) **Celum** con le seguenti attività:

- Archiviazione e catalogazione delle nuove foto disponibili ad archivio provenienti da fotografi ed archivi *Public Domain* (progetto Wikipedia Love Monuments).
- Archiviazione degli esecutivi grafici in formato "sorgenti impianti" (InDesign, Illustrator, PDF per stampa) provenienti dalle varie agenzie

- Archiviazione e catalogazione dei video ad uso promozionale

Il tecnico dovrà rispondere alle richieste dei vari operatori che accedono al portale <http://celum.aptservizi.com> ed alle richieste dei vari uffici di APT o fornitori incaricati di eseguire elaborati, e fornire il materiale nei formati più adatti allo scopo (conversione formati digitali)

### **PAGAMENTI ED ESCLUSIONE IN CASO DI INADENPIENZA/INADEGUATEZZA**

Il servizio dovrà essere fatturato anticipatamente e su base mensile ed avrà durata di 12 mesi. Ogni trimestre si dovrà fornire un report dettagliato delle attività svolte, a consuntivo.

Qualora il personale fornito non dovesse corrispondere alle esigenze esposte, APT Servizi srl si riserva di poter disdire il contratto ed invalidarne l'incarico entro i primi due mesi (febbraio 2018).

### **CRITERI DI VALUTAZIONE E AGGIUDICAZIONE**

Il fornitore che decida di partecipare a questa RdO dovrà offrire una proposta unitaria, comprendente tutti i servizi indicati ed il punteggio complessivo dell'offerta verrà considerato per poter accedere alla graduatoria finale.

Pertanto non saranno considerate offerte parziali o mancanti degli attributi tecnici richiesti.

I punteggi saranno distribuiti su di un totale di 70 punti e verranno accettate solo le offerte con un punteggio superiore a 40 punti.

### **CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA**

Elementi oggetto di valutazione	Indicatori	Punteggio attribuito	Punteggio massimo attribuibile
<b>ASSISTENZA TECNICA E SUPPORTO PER SEDE RIMINI E BOLOGNA</b>			
Coerenza dell'offerta con la richiesta fatta			Max 10 Punti
Qualifica ed esperienza del personale impiegato			Max 10 Punti
SLA minima e modalità di erogazione del servizio			Max 10 Punti
<b>CLICKDAY PER 5 FIERE</b>			
Progetto tecnico del software			Max 5 Punti
<b>SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO INFORMATICO</b>			
Coerenza dell'offerta con la richiesta fatta			Max 5 Punti
Qualifica ed esperienza del personale impiegato			Max 10 Punti
SLA minima e modalità di erogazione del servizio			Max 5 Punti



OPERATORE GRAFICO PER ESECUTIVI ED ARCHIVIO DAM			
Coerenza dell'offerta con la richiesta fatta			Max 5 Punti
Qualifica ed esperienza del personale impiegato			Max 5 Punti
Esempi di progetti realizzati			Max 5 Punti
Offerta Economica	Il punteggio per l'offerta economica verrà assegnato secondo formula presente sull'invito		Max 30 punti
		Totale	Max 100 punti

**ULTERIORI INFORMAZIONI SULLA GARA:** per ogni richiesta di informazione sulla gara utilizzare la piattaforma di scambio messaggi MEPA prevista a questo scopo oppure contattare il numero 0541/430154.

**RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:** il Responsabile Unico del Procedimento è Rita Boselli, che svolge anche ruolo di responsabile dell'ufficio amministrativo, e di responsabile per la trasparenza e l'anti-corruzione.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:** ai sensi del D.Lgs 193/03 e ss. mm., si informa che i dati forniti sono trattati dall'azienda per le finalità connesse alla procedura di cui al presente INVITO E PER L'EVENTUALE SUCCESSIVA STIPULA E GESTIONE DEL CONTRATTO.

**ATTI DI GARA:** gli atti di gara sono costituiti dal presente invito, che i concorrenti con la sola partecipazione alla gara dichiarano di accettare.

## **NOTA**

**Il fornitore aggiudicatario dovrà tassativamente risultare iscritto o iscriversi nell'albo fornitori di APT servizi tramite il modulo scaricabile da:**  
<http://www.aptservizi.com/azienda/lavora-con-noi/> pena l'annullamento dell'aggiudicazione e la riassegnazione della stessa in ordine di graduatoria di gara.

Distinti saluti.

**Il responsabile del procedimento**  
 Dott.ssa Rita Boselli