



ACQUARIO
ROMANO

CAPITOLATO TECNICO

GESTIONE DEL PARCO HARDWARE E SOFTWARE DI ACQUARIO ROMANO COMPRENSIVO DEGLI APPARATI DI RETE, DELLE CONNESSIONI DATI NETWORKING E DEL SISTEMA INFORMATIVO

Art.1 Oggetto dell'appalto

Gestione del parco hardware e software di Acquario Romano, comprensivo degli apparati di rete, delle connessioni dati networking e del sistema informativo, come sotto meglio specificato.

PREMESSA

Acquario Romano S.r.l., società In House dell'Ordine degli Architetti di Roma e provincia, si occupa dell'organizzazione logistica e del personale di eventi e servizi all'interno dell'edificio.

Le linee di business della società sono principalmente:

- Eventi
- Formazione
- Libreria
- Editoria

Il personale in forza alla società è composto da 15 unità:

- Amministratore unico
- Portineria (3)
- Libreria (3)
- Grafica/editoria
- Amministrazione e controllo di gestione
- Contabilità
- Acquisti
- Commerciale
- Logistica
- Produzione eventi
- Formazione

Sono presenti postazioni di lavoro classiche, una rete internet in fibra ottica, router, switch e hot spot per connessione wi-fi. Nei paragrafi seguenti verranno meglio dettagliati.

ACQUARIO ROMANO S.R.L.
SOCIETÀ A SOCIO UNICO SOGGETTA A
DIREZIONE E COORDINAMENTO DA ORDINE
DEGLI ARCHITETTI PPC DI ROMA E PROVINCIA

PIAZZA M. FANTI, 47
00185 ROMA
P.IVA 07642551001
T. +39 06.97.60.45.15
AMMINISTRAZIONE@ACQUARIOROMANO.IT



Sistemi preesistenti:

- Ti con zero: è il software gestionale di magazzino della libreria, licenza acquistata direttamente dal programmatore che l'ha realizzato
- Profis (<https://www.sistemi.com>): sistema gestionale contabile. Il sistema viene utilizzato per gestire il processo di fatturazione attiva e passiva e si sta configurando per estendere l'utilizzo per altri processi. In particolare, le fatture elettroniche.

E' in corso di valutazione l'implementazione di un sistema ERP di mercato su infrastruttura "on premise" prevista per fine 2023 ed inizio 2024.

- Fatture in cloud: il sistema permette di effettuare gli incassi derivanti dalla formazione. Al momento il discente dopo aver prenotato il corso, quando viene confermato può pagare direttamente tramite Paypal.
- E' in corso di rilascio un software realizzato su specifica, che sarà utilizzato dal portale internet www.acquarioromano.it per la gestione e prenotazione sale ed eventi.

Licenze software

- Sistemi Operativi

I sistemi operativi installati sui PC e laptop aziendali sono tutti Windows 10 Professional tranne una postazione laptop che è di tipo Home edition (necessario upgrade alla versione Pro per l'utilizzo nel dominio di rete aziendale).

- Office automation

N. 15 postazioni sono dotate di Office 2013/2016 on premise e alcune utilizzando il pacchetto Open Office

N.2 licenze Cloud ADOBE (che comprende tutti i software di grafica 2D, 3D e montaggio video). Ogni licenza può essere utilizzata su 2 postazioni; questo scenario è appunto utilizzato in quanto le postazioni che necessitano di questi software sono 4.

N.2 licenze di Adobe Acrobat Professional. Da verificare l'acquisto di una terza licenza.

N.1 licenza Dropbox professional

- Antivirus

L'antivirus adottato era Nod32 ma durante l'estate 2022 è stato migrato a Webroot in quanto già utilizzato anche dall'ordine degli architetti.

- Posta elettronica e calendario condiviso

Gli account di posta elettronica aziendale (che utilizzano le mail @acquarioromano.it) sono ospitati dal servizio Microsoft Office365. Tra i vari account e cassette postali il costo del servizio mensile è poco meno di 90€.

Una funzionalità necessaria è il calendario condiviso oggi utilizzato dai vari utenti per



gestire gli eventi, le attività operative e quelle organizzative.

Infrastruttura e Network

È presente un server fisico di Acquario Romano all'interno del locale tecnico adibito a Datacenter situato al terzo piano dell'edificio. Su questo server è installato il Domain Controller che gestisce gli utenti della rete interna di Acquario Romano (SO Windows Server 2012). Altro servizio presente su questo server è il software per la gestione delle timbrature. Inoltre, il server è adibito a File Server per le cartelle di rete utilizzate dagli utenti di AR.

Un secondo server fisico viene utilizzato per tracciare i log di navigazione sia degli utenti di Acquario romano che degli utenti dell'Ordine degli Architetti di Roma e Provincia.

È necessario intervenire sull'intera infrastruttura IT è proprio il Domain Server, il quale se subisse un qualsiasi danno fondamentale (motherboard o CPU) non sarebbe riparabile, o qualora lo fosse, i costi da sostenere sarebbero quasi equiparabili all'acquisto di un nuovo server con tecnologia aggiornata, e di migliori caratteristiche. Viste tali considerazioni, va pianificata la sua sostituzione ed eventuale upgrade del sistema operativo almeno alla versione 2019 di Windows Server, anche se sarebbe più auspicabile la nuova 2022.

Servizio Fonia

Il servizio di fonia è fornito dal fornitore Telex Telecomunicazioni che eroga un VoIP Flat su 8 canali tramite linea HDSL 2/2Mbit dedicata e un arco GN100 con 100 numeri. Nel contratto con il fornitore è incluso il noleggio del centralino e dei telefoni VoIP.

Datacenter

Il datacenter, come anticipato, è rappresentato da un locale tecnico piuttosto piccolo in cui è presente il quadro elettrico, un armadio rack con gli apparati di rete (attivi e passivi) oltre a diversi dispositivi collegati e "appoggiati" all'interno del rack.

Un secondo rack ospita 3 server fisici di cui uno di proprietà di AR descritto sopra, uno di proprietà dell'OdA e il terzo utilizzato da entrambe le società per la gestione dei log di navigazione.

Nel rack network sono presenti anche apparati per la gestione del centralino VoIP fornito dalla società Telex. In particolare, una connessione ad una linea HDSL e un GNR100 per il traffico voce e un apparato di backup con SIM mobile.

La situazione del rack di rete è piuttosto delicata in quanto la maggior parte degli apparati sono posizionati in modo non stabile e tutte le connessioni tra loro sono ingarbugliate e costituiscono un vero e proprio groviglio che rendono molto difficile ogni tipo di manutenzione o intervento sul complesso di apparati ospitati.

Questa situazione si è creata negli anni in quanto diversi fornitori sono intervenuti installando i propri apparati per portare servizi e, non conoscendo la situazione



pregressa, hanno cercato di svolgere le proprie attività ricavando le risorse libere (in termini di spazio fisico e connettori di rete) senza “toccare” gli altri apparati.

Di seguito vengono riportate a titolo puramente conoscitivo i vari asset aziendali rilevati durante il censimento o in seguito ad interventi effettuati nello stesso periodo.

La dotazione delle postazioni di lavoro (PdL) è stata oggetto di censimento e verifica delle esigenze, soprattutto in seguito all’acquisizione delle risorse dalla società ARE.

Nella tabella di seguito è stata sintetizzata la situazione attuale, le esigenze e la soluzione più idonea cercando di ottimizzare anche le dotazioni già presenti in azienda.

Le postazioni di servizio oggi sono:

- ARE-EDITRICE-2 (Libreria)
- PORTPC (Portineria)
- ARE-EDITRICE-1 (Redazione)
- CLAUDIOB-PC (Stanza 18 – Secondo Piano)
- MARCO-PC22 (Stanza 18 – Secondo Piano)
- AR-NB-MSI (Stanza 21 – Secondo Piano)
- LARA-PC (Stanza 21 – Secondo Piano)
- WIN2012E (Data Center – Terzo Piano)
- BORGOGNONIW10 (Stanza 17 – Secondo Piano)
- ARE-LIBRERIA (Libreria)
- Notebook Formazione (Locale Formazione)
- ARE-EDITRICE-3 (Stanza 17 – Secondo Piano)
- FRANCESCAPC (Stanza 17 – Secondo Piano)
- Notebook Lenovo utilizzato dall’Amministratore Unico

Sono presenti altresì :

- Firewall Watchguard T30, subscription Total Security scadenza dicembre 2022. Prodotto non più supportato da luglio 2023.
- Switch D-Link DGS-1210 52 48 porte

Backup

Il backup della unit Editoria/libreria viene effettuato su un NAS QNAP (ex ARE) con due dischi.

Le procedure di backup di primo e secondo livello avvengono tramite script file batch su ogni pc con comando robocopy.

Non esiste una policy di retention che includa il versioning del singolo documento.



ACQUARIO
ROMANO

Gli utenti di acquario romano invece utilizzano un file server (Windows server 2012) dove sono organizzate le cartelle di rete condivise con i vari operatori di AR. Il file server viene backuppato su dischi rimovibili copiando direttamente l'intera macchina virtuale tramite software Veeam.

Nel corso del 2023 sono stati effettuati i seguenti interventi:

- 1) Sostituzione del Firewall Watchguard T30 con WatchGuard Firebox T40 in quanto il rinnovo della subscription di un anno per il 2023 avrebbe lasciato il servizio scoperto da luglio 2023; non sarà più supportato dal produttore dopo tale data.
- 2) Adeguato il Sistema Operativo Windows Pro sull'unico PC che aveva ancora Windows Home edition.
- 3) Acquistate n. 15 licenze annuali Office 365 Business Standard che includono il pacchetto Microsoft Office locale e online, il servizio cloud Onedrive con spazio web di 1TB e Microsoft Teams
- 4) Migrazione del server di posta elettronica da Google Gmail a Microsoft Exchange Online.

Il perimetro delle soluzioni e dei sistemi è quello presente nell'Acquario Romano quale:

- Infrastruttura rete esistente
- Sistemi operativo Microsoft
- Software Office 365
- Microsoft Onedrive
- Sistema di Backup in cloud da definire oltre Onedrive.
- Sistema di Backup sul NAS
- Antivirus webroot
- Antispam
- Software vari dedicati, Adobe ed Autodesk

Altri software non indicati che verranno identificati all'atto della presa in carico delle attività con una indagine dei sistemi presenti nell'architettura dei sistemi informatici dell'Acquario Romano Srl.

Art. 2 Durata dell'appalto - Inizio e termine per l'esecuzione del servizio

L'incarico dovrà essere svolto a partire dalla stipula ed avrà durata un anno.

Art. 3 Descrizione e modalità di espletamento del servizio

All'appaltatore viene richiesto un assessment completo della infrastruttura hardware software e di networking ed una relazione di intervento alla luce della quale verranno garantiti i servizi di:

ACQUARIO ROMANO S.R.L.
SOCIETÀ A SOCIO UNICO SOGGETTA A
DIREZIONE E COORDINAMENTO DA ORDINE
DEGLI ARCHITETTI PPC DI ROMA E PROVINCIA

PIAZZA M. FANTI, 47
00185 ROMA
P.IVA 07642551001
T. +39 06.97.60.45.15
AMMINISTRAZIONE@ACQUARIOROMANO.IT



ACQUARIO
ROMANO

- Adeguamento parco hardware software con particolare attenzione alla tematica della sicurezza (cyber security).
- Miglioramento rete lan, networking, wifi e fonia
- Servizio, via WEB tramite sistema di ticketing con accesso dedicato oppure via EMAIL a casella dedicata supportacquario@xxx.com e con un numero telefonico dedicato su emergenza.
Numero ticket minimo 12 al mese per un totale di 144, con SLA di risoluzione definito con 3 livelli di priorità (basso / Medio / Alto) e comprensivo di numero minimo 4 interventi on site al mese.

L'orario del servizio richiesto sarà quello ordinario 8 – 18 / straordinario > 18 o giorno festivo o prefestivo (sabato o domenica).

GIORNI FESTIVI E FERIALI – DAL LUNEDI ALLA DOMENICA (SE EVENTI PROGRAMMATI da condividere con il fornitore)

Nel ticket non verranno considerati malfunzionamento di apparecchiature hardware soggetto di noleggio di tipologia full risk.

Livello priorità Alto

Se risolvibile da remoto < 3 ore

Se necessita presenza on site < 1 giorno successivo alla chiamata.

Livello priorità Basso

Se risolvibile da remoto < 8 ore

Se necessita presenza on site < 2 giorni successivo alla chiamata.

Per Livello Alto – il servizio o il software o l'hardware non è operativo non funziona ed influenza l'operatività dei servizi principali di Acquario Romano.

Per Livello Basso – il servizio o il software non funziona o non è operativo.

Ad ogni chiamata ricevuta dall'utente di Acquario Romano, il Call Center aprirà un ticket sul sistema di Trouble Ticketing che verrà messo a disposizione prendendolo in gestione e lo smisterà all'operatore di competenza dandone evidenza della lavorazione alla stazione appaltante.

La chiusura di un ticket avverrà solo con la risoluzione della problematica esposta. Per maggiore chiarezza, la conclusione di una chiamata di tipo tecnico può avvenire a seguito di queste casistiche:

- 1) l'utente, verificato e testato il funzionamento di quanto espressamente indicato come non funzionante oggetto della richiesta, comunica al Call-Center che la soluzione adottata è risoltrice della problematica riscontrata;
- 2) l'utente, verificato e testato il buon esito delle attività effettuate, comunica al Call-Center l'avvenuto intervento On-site dei tecnici nel caso fosse necessario;

ACQUARIO ROMANO S.R.L.
SOCIETÀ A SOCIO UNICO SOGGETTA A
DIREZIONE E COORDINAMENTO DA ORDINE
DEGLI ARCHITETTI PPC DI ROMA E PROVINCIA

PIAZZA M. FANTI, 47
00185 ROMA
P.IVA 07642551001
T. +39 06.97.60.45.15
AMMINISTRAZIONE@ACQUARIOROMANO.IT



ACQUARIO
ROMANO

- 3) il call center contatta l'utente per accertarsi dell'avvenuta risoluzione della problematica da parte del servizio di Help Desk.

La notifica all'utente della chiusura d'ufficio della chiamata avverrà anche via e-mail. Per quanto riguarda gli interventi effettuabili da remoto, sarà necessario che Acquario Romano entri in possesso, si doterà secondo indicazione del fornitore che lo fornirà, di una licenza di software di gestione remota dei propri asset informatici, necessaria a coprire almeno le 20 postazioni.

Sarà necessario identificare un riferimento tecnico e preferibile un numero dedicato da utilizzare da personale di Acquario Romano in caso di emergenza riscontrabile e giustificabile da malfunzionamenti critici per l'operatività della società e delle attività principali.

Per ticket di intervento in sede si deve intendere ogni intervento, di carattere di emergenza non ricompreso nei servizi di cui sopra nel numero di ticket del presente servizio per cui è necessario un intervento in presenza.

Viene richiesta altresì nell'importo di cui sopra una proposta di gestione della sicurezza delle informazioni ed una policy atta ad un percorso successivo di certificazione di tale tematica.

Requisiti di prequalifica tecnica: Agli appaltatori viene richiesto come titolo fondamentale oltre la certificazione ISO 9001 altresì la certificazione ISO 27001:2013, in corso di validità come titolo qualificante per la selezione della società, ricordando che la normativa ISO/IEC 27001:2013 è lo standard internazionale che descrive le best-practice per un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI o ISMS).

Per ultimo viene richiesta la prova di almeno 2 servizi come da oggetto del bando di gara, di cui uno per enti simili o superiori della pubblica amministrazione ed uno per aziende private.

Art. 4 Importo a base d'asta

€ 1.000 / mese inclusa iva, comprensivo di un numero minimo di 3 interventi di persona al mese e ticket su intervento successivo da € 100 su base massima 8 ore.