

SEAB S.p.A.

RELAZIONE PROGETTUALE TECNICA SEMPLIFICATA DEL RUP

Servizio di Supporto Sistemistico Specialistico, Supporto Emergenziale e Servizio Helpdesk IT di Primo Livello in Presenza

Durata prevista: 9 mesi dalla stipula, più tre mesi opzionali esercitati almeno 2 mesi prima della scadenza.

Avvio del servizio: 15/06/2026, con possibilità di accordo tra le parti per eventuale anticipazione dell'avvio operativo.

1. Premessa

La presente relazione progettuale tecnica semplificata viene predisposta ai fini dell'eventuale affidamento diretto di un servizio di supporto sistemistico specialistico e servizio body rental operativo IT.

Il modello richiesto NON costituisce outsourcing del reparto IT aziendale, bensì un servizio di supporto specialistico esterno finalizzato ad affiancare il personale IT interno di SEAB, garantendo capacità di escalation tecnica, supporto progettuale, supporto operativo agli utenti e gestione di eventi emergenziali.

SEAB mantiene il presidio IT interno tramite personale dipendente dedicato.

Il fornitore opererà quale supporto sistemistico specialistico di secondo livello, supporto emergenziale in caso di fault critici o cyber incident, supporto operativo specialistico, presidio tecnico di escalation, supporto progettuale e infrastrutturale ed estensione operativa del reparto IT interno.

SEAB opera nel territorio dei comuni di Bolzano e Laives mediante diverse sedi distribuite sul territorio.

L'infrastruttura IT aziendale comprende una sala server locale presso la sede principale ed una infrastruttura cloud presso il PSN nazionale. L'azienda conta circa 300 dipendenti, di cui circa 140 utenti dotati di postazione desktop, per un totale di circa 130 postazioni fisiche complessive.

SEAB è classificato quale soggetto essenziale ai sensi della normativa NIS2.

Il fornitore dovrà pertanto operare secondo principi coerenti con gli obblighi di sicurezza informatica, tracciabilità delle attività, gestione degli incidenti, continuità operativa e rapidità di risposta.

Ai fini del presente documento, per “**orari lavorativi standard SEAB**” si intende il periodo dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08:00 – 17:30, esclusi festivi.

2. Oggetto del Servizio

Il servizio richiesto è suddiviso nelle seguenti componenti.

A. Supporto Sistemistico Specialistico – a consumo

Il fornitore opererà quale azienda sistemistica di riferimento principale per il supporto specialistico di secondo livello. Il supporto sistemistico sarà di primaria importanza e centralità rispetto ad altri rapporti con fornitori IT esterni ed assume i connotati di estensione dei sistemisti interni nella gestione delle attività.

Quindi le attività potranno comprendere supporto infrastrutturale server/network/security, supporto progettuale, troubleshooting avanzato, verifica log di console tecniche dei sistemi, supporto evolutivo infrastrutturale, integrazione e coordinamento con fornitori esterni, supporto su ambienti virtualizzati, networking e firewall, cybersecurity, supporto cloud e servizi esterni, coordinamento tecnico in progetti complessi multi-fornitore e partecipazione o coordinamento di war room tecniche in caso di malfunzionamenti critici o massivi.

In particolare, in casi emergenziali o di malfunzionamenti il servizio sarà disponibile per dare supporto senior/specialistico ai sistemisti interni nella gestione di risoluzione di problemi complessi con più fornitori coinvolti.

Il servizio dovrà prevedere disponibilità di sistema ticketing dedicato o condiviso per apertura richieste, gestione ticket, attività progettuali, tracciamento avanzamento e rendicontazione attività.

Le attività potranno essere svolte da remoto o on-site e saranno contabilizzate e rendicontate a SEAB con unità minima pari a 15 minuti. Le attività a pagamento devono sempre essere esplicitamente approvate da SEAB.

SLA supporto specialistico

Il supporto specialistico dovrà rispettare almeno i seguenti livelli di servizio:

- presa in carico richieste entro 2 ore lavorative;
- intervento tecnico entro 4 ore lavorative in caso di malfunzionamenti;
- presa in carico progettuale e definizione pianificazione iniziale entro 16 ore lavorative.

Penali ritardi SLA

Le penali saranno applicate per ogni ora iniziata di ritardo rispetto agli SLA previsti.

Importo penale:

- € 45,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.

In caso di almeno 4 violazioni SLA, anche relative a tipologie differenti, verificatesi nell'arco di 2 mesi e formalmente contestate, SEAB si riserva la facoltà di raddoppiare gli importi delle penali sopra indicate.

B. Servizio Body Rental Operativo IT

Il servizio dovrà prevedere la presenza presso SEAB di un operatore IT dedicato, con esperienza minima di 3 anni in attività di supporto IT, gestione postazioni di lavoro, gestione reti IT e supporto utenti.

L'operatore dovrà disporre di dotazione PC propria, patente di guida e disponibilità a spostamenti presso sedi SEAB.

Le sedi operative risultano tutte collocate nel territorio comunale di Bolzano.

Fasce minime di presenza richieste

- lunedì – giovedì: 07:50-12:15 e 13:45-16:30;
- venerdì: 07:50-12:15.

Indicativamente, una volta al mese, in occasione dei CDA aziendali, potrà essere richiesto adeguamento temporaneo dell'orario giornaliero al fine di garantire presidio helpdesk durante l'avvio delle riunioni serali. In tali giornate è possibile modificare in accordo con IT Manager l'orario standard (esempio pausa pranzo).

Attività principali helpdesk di primo livello

L'operatore svolgerà principalmente attività di helpdesk utenti di primo livello, gestione e verifica ticket, supporto utenti presso sedi, predisposizione e sostituzione postazioni di lavoro, configurazione dispositivi hardware e periferiche, verifiche di base apparati di rete, gestione telefonia fissa Wildix, telefonia mobile e MDM, configurazioni base applicativi, attività Active Directory, supporto operativo diffuso su problematiche IT quotidiane e collaborazione con il supporto specialistico di secondo livello.

Durante le attività dovranno essere rispettate le procedure aziendali SEAB, comprese eventuali procedure di registrazione attività, modulistica o inserimenti in sistemi aziendali.

C. Gestione e Supervisione Backup Aziendale

L'infrastruttura backup aziendale utilizza tecnologia Commvault sia per ambienti on-premise che PSN. Di default è previsto backup giornaliero (full settimanale + incrementali).

Il servizio dovrà comprendere monitoraggio giornaliero backup, verifica esiti backup, presa in carico immediata problematiche e coordinamento con supporti specialistici in caso di fault.

SLA backup

Inizio intervento entro 4 ore lavorative dalla rilevazione del problema.

Eventuali problematiche non risolte entro la giornata dovranno essere immediatamente segnalate al DEC con indicazione del piano alternativo adottato.

Penali backup

- € 250,00 per singolo oggetto di backup coinvolto in caso di mancato rispetto SLA.

Le penali non si applicano in caso di problematiche imputabili a indisponibilità infrastrutturale, fault dei sistemi sorgente, indisponibilità connettività o problematiche non imputabili al fornitore.

Il fornitore dovrà inoltre effettuare prova di restore ogni 2 mesi, con ripristino di almeno 2 oggetti differenti (1 server e 1 file singolo) a rotazione e verbalizzazione attività con personale SEAB. Il canone include 6 oggetti al mese modificati (aggiunti/rimossi/modificati). Attività di modifiche configurazione su backup esistente e attività di adeguamenti iniziali sono inclusi.

La mancata esecuzione delle prove previste comporterà applicazione di penale pari a € 2.000,00. SEAB si riserva la possibilità di richiedere eventuali danni arrecati con mancata gestione conforme del backup.

Il servizio di backup sarà attivato su richiesta di SEAB e decorrerà dalla data di effettiva attivazione comunicata dalla Stazione Appaltante (scadenza Gennaio 2027 del servizio attualmente in essere).

Fino a tale data non sarà riconosciuto alcun canone. La durata del servizio sarà comunque allineata alla scadenza contrattuale generale prevista per le altre prestazioni oggetto dell'affidamento, incluse eventuali opzioni di proroga o quinto d'obbligo, senza modifica della data finale del contratto.

3. Assessment ed Attività Iniziali

All'avvio del servizio il fornitore dovrà effettuare attività iniziali finalizzate alla presa in carico operativa del supporto.

Le attività comprenderanno almeno acquisizione conoscenza infrastruttura AS-IS, identificazione sistemi critici, raccolta informazioni operative, predisposizione registro operativo fornitori, definizione modalità escalation, acquisizione competenze sufficienti per supporto incident e integrazione con il piano emergenze SEAB.

4. Registro Operativo Fornitori

Il fornitore dovrà predisporre e mantenere internamente una knowledge base aggiornata contenente almeno fornitori strategici IT, referenti tecnici, modalità contatto, modalità apertura ticket, canali escalation, riferimenti progettuali e procedure operative note.

5. Monte Ore Supporto Specialistico Incluso

Il servizio dovrà comprendere 16 ore mensili incluse di supporto sistemistico specialistico di secondo livello. Sarà trattato come “Canone mensile comprensivo di 16 ore incluse”.

Le ore incluse sono previste al fine di garantire maggiore efficienza organizzativa e consentire al fornitore migliore pianificazione delle attività.

Le attività potranno essere svolte da remoto o on-site e saranno contabilizzate e rendicontate a SEAB con unità minima pari a 15 minuti. Le attività a pagamento devono sempre essere esplicitamente approvate da SEAB.

È previsto conguaglio bimestrale delle ore. I mesi verranno considerati a coppie secondo il seguente schema:1-2;3-4;5-6;7-8;9-10;11-12.

6. Gestione Emergenze Critiche

Per “Emergenza Critica” si intende down totale sistemi, indisponibilità massiva dei servizi, impossibilità operativa di almeno 15 utenti, attacchi cyber o indisponibilità sistemi centrali.

Il fornitore dovrà garantire presa in carico immediata negli orari lavorativi standard, attivazione team specialistico remoto e disponibilità intervento on-site entro 1 ora durante orario lavorativo standard.

Per tale motivo il fornitore dovrà disporre di sede operativa o presidio tecnico tale da garantire tempi medi di percorrenza inferiori a 60 minuti dalla sede SEAB, calcolati tramite Google Maps in condizioni ordinarie di traffico.

Presso tale sede dovranno operare abitualmente almeno 5 tecnici specialisti.

L'intervento consistente nel dare pieno supporto sistemistico fino alla risoluzione del problema, dare supporto ai sistemisti interni, coordinare fornitori esterni nelle loro attività, rapportare alla direzione e management IT piani e strategia di risoluzione.

Gestione emergenze fuori orario

Al di fuori degli orari lavorativi standard dovranno essere indicati almeno due contatti di emergenza, appartenenti a figure apicali o comunque con adeguato livello decisionale e operativo, raggiungibili anche in orari serali, notturni o durante i fine settimana, esclusivamente per la gestione straordinaria di emergenze critiche.

L'attivazione del contatto emergenziale fuori orario potrà avvenire nei casi in cui si preveda che l'evento possa compromettere la ripresa della normale operatività entro il giorno lavorativo successivo.

L'obiettivo dell'attivazione anticipata è ridurre il più possibile i tempi complessivi di indisponibilità dei servizi, consentendo l'avvio tempestivo di pianificazione, allerta collaboratori, analisi tecniche, troubleshooting, restore, escalation specialistiche ed ulteriori attività necessarie al contenimento e alla risoluzione dell'evento.

Una volta attivato il contatto emergenziale, le attività dovranno essere avviate nel minor tempo possibile secondo logica "best effort", compatibilmente con la tipologia dell'evento e le risorse disponibili.

I contatti indicati verranno inseriti nel piano gestione emergenze SEAB e potranno essere coinvolti nei team di emergenza o cyber incident.

Costituirà elemento preferenziale la disponibilità di servizio strutturato di reperibilità o presidio H24 utilizzabile esclusivamente per la gestione di emergenze critiche.

7. Requisiti Minimi ed Adeguatazza del Fornitore

Il fornitore dovrà disporre di sede operativa abituale presso cui operino stabilmente almeno 10 collaboratori specialisti IT. La sede dovrà essere collocata ad una percorrenza inferiori uguale a 60 minuti dalla sede SEAB, calcolati tramite Google Maps in condizioni ordinarie di traffico.

Composizione minima aziendale

- almeno 5 specialisti IT con esperienza minima di 6 anni;
- almeno 5 operatori helpdesk primo livello con esperienza minima di 3 anni;
- sistema ticketing strutturato.

Competenze minime richieste a livello aziendale

- Microsoft Windows Server;
- Active Directory;
- File Server/Print Server;
- Microsoft 365
- Exchange Online;
- SharePoint;
- Teams;
- Commvault;
- VMware Virtualization;
- Gestione Networking Enterprise e Multi-Sede con MPLS

NB: non è l'elenco di tutte le tecnologie, ma costituisce la base delle più importanti presenti sulla quali avere competenze. Altre tecnologie dovranno essere comunque trattate con eventuale adeguato tempo di apprendimento.

Esperienze richieste

Dovranno essere indicate almeno 2 esperienze pluriennali della durata minima di 12 mesi relative a supporto IT presso aziende con almeno 100 postazioni. Le attività dovranno comprendere supporto infrastrutturale sistemistico, gestione server e supporto desktop.

I requisiti dovranno essere autocertificati dal legale rappresentante. SEAB si riserva la facoltà di richiedere documentazione a comprova.

8. Modalità di Coordinamento

Un sistemista interno SEAB svolgerà funzione di Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Il DEC avrà compiti di coordinamento attività, approvazione attività a consumo, supervisione attività svolte, gestione del contratto e autorizzazione attività specialistiche presso fornitori terzi. Il fornitore dovrà fare riferimento operativo al DEC e seguirne le indicazioni.

Il fornitore dovrà inoltre nominare un referente unico interno con almeno 7 anni di esperienza nel settore IT e nelle attività di gestione sistemistica.

Dovrà essere garantito almeno un incontro formale mensile, anche da remoto, della durata indicativa di 30 minuti. Durante tale incontro il fornitore potrà proporre anche eventuali attività migliorative individuate.

9. Clausola di Conformità del Preventivo

I preventivi e la documentazione trasmessa dagli operatori economici dovranno intendersi integralmente conformi ai requisiti, ai livelli di servizio e alle modalità operative richieste da SEAB nella presente documentazione.

Relazioni descrittive, presentazioni aziendali, allegati commerciali o ulteriore documentazione trasmessa dall'operatore economico non potranno modificare, limitare o derogare implicitamente ai servizi richiesti da SEAB.

L'operatore economico potrà aggiungere una breve presentazione aziendale introduttiva e descrizione della propria organizzazione tecnica. Tali contenuti avranno carattere esclusivamente informativo.

Dovrà comunque essere sempre fornito un preventivo standard pienamente conforme al modello fornito da SEAB ai servizi richiesti da SEAB.

10. Riservatezza, Protezione Dati e Obblighi Normativi

Il fornitore dovrà garantire la massima riservatezza relativamente a dati, informazioni, configurazioni, documenti e credenziali di cui dovesse venire a conoscenza durante l'esecuzione del servizio.

Il fornitore dovrà operare nel rispetto della normativa vigente applicabile, incluse:

- GDPR;
- normativa privacy applicabile;
- obblighi NIS2 applicabili a SEAB;
- procedure e policy di sicurezza SEAB.

Qualora necessario, il fornitore e/o il relativo personale potrà essere formalmente nominato quale soggetto autorizzato al trattamento o responsabile esterno del trattamento.

Il fornitore dovrà comunicare a SEAB l'elenco del personale coinvolto nelle attività e gli eventuali amministratori di sistema utilizzati.

Il fornitore dovrà inoltre garantire adeguata formazione del personale coinvolto relativamente a:

- sicurezza informatica;
- GDPR;
- NIS2;
- gestione credenziali;
- riservatezza delle informazioni;
- procedure e policy SEAB applicabili.