



BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI GENOVA

CAPITOLATO TECNICO DI GARA CON PROCEDURA RISTRETTA PER LA CONCESSIONE A TITOLO ONEROSO EX ART. 106 DEL D.LGS. 42/2004 DEGLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI GENOVA SITI AL PIANO AMMEZZATO DI VIA BALBI 40 A OPERATORI ATTIVI NELLA RICERCA E SVILUPPO DI ICT APPLICATE AI BENI CULTURALI.

CAPITOLATO TECNICO

- | | |
|--|-------------|
| 1. SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA | P. 2 |
| 2. SERVIZIO DI HOSTING E MANUTENZIONE DEL SITO WEB DELLA BIBLIOTECA | P. 7 |
| 3. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI VARCHI ANTITACCHEGGIO | P. 8 |
| 4. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SISTEMA INTEGRATO DI ANTITACCHEGGIO, POSTAZIONE DI AUTOPRESTITO E WORKSTATIONS DI GESTIONE DELLA CIRCOLAZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI TRAMITE RILEVAMENTO IN RADIOFREQUENZA – RFID | P. 9 |
| 5. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA | P.10 |
| 6. REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA DEI SERVIZI | P.11 |

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA

Tale servizio comprenderà le seguenti attività:

- Servizio di Call Center
- manutenzione hardware sulle apparecchiature sotto indicate
- N. 4 visite annuali (1 x trimestre) programmate per manutenzione preventiva software server e backup
- N. 1 giornata/mese per attività di supporto sistemistico-applicativo (da concordarsi di volta in volta)

Servizio di Call Center e di manutenzione hardware

Obiettivo del servizio è la risoluzione delle problematiche hardware sulle apparecchiature sotto elencate e deve garantire tutti i controlli necessari ad assicurare la continuità di funzionamento delle medesime.

Tipicamente le fasi del servizio dovranno prevedere le attività seguenti

Apertura della chiamata: registrazione su un sistema informativo da parte della Biblioteca ed assegnazione di un ticket da parte del Fornitore;

Esecuzione: eliminazione dei guasti e ripristino delle condizioni di normale operatività delle attrezzature che si realizzerà tramite un intervento specialistico effettuato dal supporto tecnico del Fornitore durante il quale si provvede, in loco e nei tempi di intervento sotto stabiliti nella "Tabella dei tempi di esecuzione dei servizi", alla sostituzione di tutte le parti guaste (fatta eccezione dei materiali di consumo quali toner, cartucce, carta, e quanto espressamente definito "consumabile" dal produttore dell'apparecchiatura stessa) senza limitazione di quantità e di valore utilizzando ricambi originali o aventi caratteristiche analoghe o superiori;

Apparecchiature di Cortesia: per le riparazioni che non sono effettuabili in loco o che prevedono tempi di risoluzione superiori a quelli sotto indicati nella tabella "Tabella dei tempi di esecuzione dei servizi", sarà cura del Fornitore provvedere ad effettuare la sostituzione temporanea del prodotto guasto con altro dispositivo avente caratteristiche pari o superiori;

Riparazioni di laboratorio: in caso di ritiro delle apparecchiature per riparazioni di laboratorio di terzi, i materiali vengono movimentati e manipolati in modo da prevenire cause di deterioramento, danneggiamenti e perdite di identificazione che pregiudicherebbero la conformità dei prodotti alle specifiche tecniche;

Collaudo: lo stato delle prove, controlli e collaudi di un intervento di assistenza effettuato dal supporto tecnico del Fornitore, dovranno risultare chiari e trasparenti tramite la stesura di un rapporto che verrà compilato durante le varie fasi dell'attività (numero di registrazione della chiamata, orario di arrivo del tecnico, descrizione dell'intervento, eventuali parti sostituite, eventuale sospensione, data ed ora di chiusura, etc.). Il rapporto, controfirmato dalla Biblioteca per accettazione e rilasciato in copia, verrà conservato c/o il Fornitore;

Intervento in emergenza

Dovrà essere garantito un intervento on site entro le 4h successive alla chiamata in caso di problemi ai Server e alle infrastrutture di rete, alle sue apparecchiature ed ad almeno quindici PC e sette stampanti considerati di importanza strategica da parte della Biblioteca;

Servizio di assistenza software

Il servizio precedentemente indicato comprenderà anche la risoluzione di problematiche correlate al sistema operativo e comunque qualunque evidenza di malfunzionamento, fatta eccezione per le problematiche relative alla funzionalità dei software che prevedono un contratto a parte con la ditta produttrice.

Verifica trimestrale dello stato dei server

Con frequenza trimestrale, verrà prodotta una verifica dello stato dei Server l'obiettivo della quale è quello di effettuare tutte le operazioni manutentive necessarie a prevenire malfunzionamenti, blocchi imprevisti e degrado delle prestazioni del sistema (un monitoraggio costante dei server di rete, combinato alla necessaria cura negli aggiornamenti, mantenendo costante l'efficienza del sistema, ne aumenta il livello di affidabilità).

Contestualmente alla sottoscrizione del servizio da parte della Biblioteca, verrà effettuata la certificazione dei server in modo da identificarne le caratteristiche e le configurazioni e verranno pianificati gli interventi previsti.

Prerequisiti fondamentali, per l'efficace svolgimento del servizio, sono: che la configurazione, prevista durante la fase di certificazione del sistema, rimanga costante; che i server siano protetti da opportuno antivirus e che i backup siano logicamente organizzati e svolti sotto la responsabilità della Biblioteca.

Al termine di ogni intervento svolto dai sistemisti, verrà redatto e rilasciato un opportuno report inerente le attività svolte. L'insieme di tali report, controfirmati dalla Biblioteca, costituirà la documentazione dello stato del server e dell'andamento del servizio.

Durante le visite sopra menzionate dovranno essere eseguiti i seguenti controlli:

- Verifica della corretta esecuzione dei backup del sistema
- Controllo dello stato dei supporti di backup
- Verifica dei log files di sistema per il periodo intercorso dall'ultima visita, analisi degli eventuali inconvenienti ed identificazione delle componenti causa di eventuali malfunzionamenti.
- Controllo delle prestazioni generali del sistema: attività e traffico, spazio disponibile sui dischi fissi e analisi preventiva dell'occupazione futura.
- Verifica del file di log ed attività dell'antivirus installato
- Verifica della corretta esecuzione dell'aggiornamento automatico (se eseguito automaticamente dall'antivirus stesso) dell'antivirus e del database contenente le impronte virali.
- Verranno inoltre effettuati, ove necessario, gli aggiornamenti software relativi a:
 - Aggiornamento dei driver di sistema relativi alle periferiche collegate al server
 - Aggiornamento del sistema operativo all'ultimo service pack rilasciato da Microsoft
 - Applicazione delle ultime patch rilasciate da Microsoft
 - Aggiornamento del database d'impronte virali dell'antivirus installato (se non effettuato in automatico dall'antivirus stesso)

- Aggiornamento dei software accessori accettati durante la fase di certificazione del sistema da parte del Fornitore.

TABELLA DEI TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO AL PUNTO 1.

Copertura del servizio di Call Center (con reperibilità in emergenza fuori orario)	Lunedì – Venerdì dalle 8.00 alle 19,30 Sabato dalle 8,00 – 14,00
Intervento standard	Pianificato con frequenza settimanale
Intervento in emergenza	Entro le 4 (quattro) ore lavorative successive all' apertura della chiamata
Sostituzione temporanea	Nel caso in cui non possano essere rispettati i tempi di ripristino previsti, l' apparecchiatura sarà sostituita con una di almeno pari caratteristiche per consentire l'immediata operatività della postazione di lavoro
Visita mensile programmata	Presenza minima garantita presso i nostri uffici da parte di tecnici del Fornitore del servizio per attività di tipo sistemistica/applicativa per 8 ore/mese
Verifica trimestrale dei server	Presenza trimestrale di un sistemista per n. 2 ore per attività di aggiornamento server e backup

DESCRIZIONE GENERALE DELLA RETE INFORMATICA DELLA BIBLIOTECA OGGETTO DEL SERVIZIO DI CUI AL PUNTO 1.

Rete a stella con una sola connessione in fibra ottica dagli armadi di piano al centro stella nel locale CED. Gli switch principali nel CED sono a 1 GB, tutti gli altri a 100 MB. Dagli armadi di piano ai punti di allacciamento delle periferiche i collegamenti sono in rame. Sono attive 2 VLAN per offrire servizi differenziati.

Le macchine principali sono due host IBM con storage condiviso; ogni host ha due collegamenti SAS separati allo storage per il tramite dei due processori in esso contenuti; un firewall Cisco e due router forniti da Fastweb (sotto loro contratto) per il collegamento generico a Internet su linea in fibra ottica attualmente a 10 Mb/s e da Wind per conto del MIbact per il collegamento a SPC (4 doppini in rame in parallelo per un totale di 8 Mb/s).

Il sw principale è VMware, esso gestisce i dischi virtuali in cui lo storage è suddiviso e i server virtuali che si occupano delle varie funzioni. Le virtual machines sono salvate su due diverse NAS LENOVO/IOMEGA per il tramite del sw Veeam.

Due reti virtuali facenti capo a due differenti IP statici forniti da Fastweb, una per il personale della biblioteca e l'altra per gli utenti. In alcune zone della biblioteca è attivo il servizio wi-fi, tutti gli access point offrono il collegamento a entrambe le reti virtuali.

Una opportuna policy del firewall instrada automaticamente i pacchetti provenienti dalla rete d'ufficio che devono afferire a SPC.

ELENCO DELLE APPARECCHIATURE IN USO PRESSO LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI GENOVA OGGETTO DEL SERVIZIO AL PUNTO 1.

APPARECCHI SERVER				
MARCA	CARATTERISTICHE	S.O.	GARANZIA DA GESTIRE	QUANTITA'
Errepi	UPS da Rack			1
Eaton	UPS 5PX 3000		(in garanzia sino a aprile 2017)	1
IBM	Server X3650 M4		(in garanzia sino a ottobre 2016)	2
IBM	Storage DS 3512		(in garanzia sino a ottobre 2016)	1
Iomega	NAS 8 TB			1
Lenovo	NAS 12 TB		(in garanzia sino a dicembre 2016)	1
APPARECCHI DI RETE				
MARCA	CARATTERISTICHE	S.O.	GARANZIA DA GESTIRE	QUANTITA'
CISCO	FIREWALL			1
HP	SWITCH PROCURVE			2
Allied Telesis	SWITCH		(2 in garanzia sino a novembre 2015)	14
3COM	ACCESS POINT			2
ZYXEL	FIREWALL ospiti			1
D-Link	ACCESS POINT (DWL-3600AP)		(in garanzia sino a marzo 2016)	14
D-Link	SWITCH (DWS-3160 Series)		(in garanzia sino a marzo 2016)	1
D-Link	SWITCH (DGS-1210 Series)		(in garanzia sino a marzo 2016)	1
PERSONAL COMPUTER				
MARCA	CARATTERISTICHE	S.O.	GARANZIA DA GESTIRE	QUANTITA'
QUASARTEK	Intel Quad Core	XP PRO-WIN 8.1		13
ACER	VERITON	7 PRO		3
ACER	EXTENSA	7 PRO		5
ACER	Intel I5 Quad Core	7 PRO		2
CDC	Athlon DDR 266 SATA	XP PRO		3
HP	DDR 266	XP PRO		1
IBM	T60 NOTEBOOK	XP PRO		5
TOSHIBA	NOTEBOOK	XP PRO		1
ACER	NOTEBOOK	XP PRO		1
HP	NOTEBOOK	7 PRO 64		1
ASUS	NOTEBOOK	7 HOME 64		1
DELL	NOTEBOOK	7 PRO 64		3
MAXDATA	Intel	XP PRO		1
SIMENS	Pentium 4	Windows 2000		1
GATEWAY	Intel I3 Quad Core	7 PRO	(in garanzia sino a aprile 2016)	40
STAMPANTI				
MARCA	CARATTERISTICHE	GARANZIA DA GESTIRE		QUANTITA'
HP	LJ 2200			5
HP	LJ 2100			1
HP	LJ 2420			1
HP	LJ 5500			2
HP	LJ 4200			1

HP	LJ 1505		2
HP	LJ 1006		1
HP	LJ 1606		4
EPSON	EPL 6200		1
OKI	C810		2
INTERMEC	PC43d	(in garanzia sino a aprile 2016)	2
INTERMEC	PF8t		4
CANON	FILEPRINT 400		1
SAMSUNG	TEL/FAX		1
FARGO	DTC 400		2

SCANNER

MARCA	CARATTERISTICHE	GARANZIA DA GESTIRE	QUANTITA'
HP	G4010		2
HP	3500C		1
EPSON	V 500		1
CANON	LIDE 200 F		1
CANON	LIDE 700 F		3
CANON	8000 F		2
CANON	5200F		1
PLUSTEK	OPTIBOOK 3600		1
EPSON	GT 1500		2

ULTERIORI APPARECCHI

OGGETTO	MARCA	CARATTERISTICHE	GARANZIA DA GESTIRE	QUANTITA'
VIDEOPROIETTORE	Acer			1
FOTOCAMERA DIGITALE	Canon	Ixus 1000		1
FOTOCAMERA DIGITALE	NIKON	D710018140VRSD8GB	(in garanzia sino a ottobre 2016)	1
Obiettivo fotocamera	NIKON	SB910 Flash TTL	(in garanzia sino a ottobre 2016)	1

NB: Ogni PC è, ovviamente, dotato di tastiera, mouse e monitor (generalmente dai 19" ai 22") tutti componenti soggetti al servizio.

2. SERVIZIO DI HOSTING E MANUTENZIONE DEL SITO WEB DELLA BIBLIOTECA

Il servizio dovrà comprendere:

- hosting del portale della Biblioteca Universitaria di Genova (dominio <http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it>; occupazione attuale 16 GB di spazio disco);
- manutenzione del sistema di gestione dei contenuti (CMS) e del sistema di accesso al portale della Biblioteca basato sul software open source OpenCMS versione 9.0.1*;
- backup giornalieri incrementali e uno full settimanale (mantenimento dei dati di backup per almeno due settimane);
- sistema statistico del traffico del sito su base giornaliera, mensile e annuale.

Modalità di erogazione del servizio al punto 2.

Gli interventi di manutenzione verranno effettuati su richiesta della Biblioteca e successivamente all'apertura della "chiamata" da parte della stessa, in particolare la Biblioteca potrà:

- contattare telefonicamente o via e-mail il Fornitore per segnalare il problema e successivamente aprire la relativa "chiamata" (o Ticket);
- aprire direttamente la "chiamata" e favorire l'intervento;
- gli interventi verranno tempestivamente effettuati da remoto.

NB. Il Fornitore che intendesse gestire il servizio in proprio dovrà provvedere alla migrazione su proprio server web dell'intero portale dall'attuale locazione, garantendo l'invariabilità di tutte le caratteristiche di velocità e affidabilità. Tale eventuale migrazione dovrà svolgersi in tempi rapidi per non recare un eccessivo disservizio all'utenza interna e esterna della Biblioteca.

TABELLA DEI TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO AL PUNTO 2.

Copertura del servizio di assistenza e manutenzione del portale web (gestione da remoto con reperibilità in emergenza fuori orario)	Lunedì – Venerdì dalle 8.00 alle 17,30
Intervento in emergenza	Entro le 4 (quattro) ore lavorative successive all'apertura della chiamata
Intervento ordinario	Entro le 24 (ventiquattro) ore lavorative successive all'apertura della chiamata

* Le funzionalità e le modalità d'uso degli strumenti redazionali sono descritte nel documento "OpenCMS User's Manual" disponibile all'indirizzo <http://www.opencms.org/en/modules/downloads/dl-opencms-8-user-manual.html>

3. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI VARCHI ANTITACCHEGGIO

Il servizio consisterà nella fornitura di assistenza e manutenzione di

- n. 15 coppie di varchi antitaccheggio RFID modello 3M 9900.

Modalità di erogazione del servizio al punto 3.

Gli interventi di manutenzione verranno effettuati su richiesta della Biblioteca e successivamente all'apertura della "chiamata" da parte della stessa, in particolare la Biblioteca potrà:

- contattare telefonicamente o via e-mail il Fornitore per segnalare il problema e successivamente aprire la relativa "chiamata" (o Ticket);
- aprire direttamente la "chiamata" e favorire l'intervento;
- gli interventi verranno tempestivamente effettuati, se possibile, da remoto altrimenti on site.

TABELLA DEI TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO AL PUNTO 3.

Copertura del servizio di assistenza e manutenzione dei varchi antitaccheggio (gestione da remoto con reperibilità in emergenza fuori orario)	Lunedì – Venerdì dalle 8.30 alle 17,30
Intervento in emergenza	Entro le 4 (quattro) ore lavorative successive all'apertura della chiamata
Intervento ordinario	Entro le 48 (quarantotto) ore lavorative successive all'apertura della chiamata

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SISTEMA INTEGRATO DI ANTITACCHEGGIO, POSTAZIONE DI AUTOPRESTITO E WORKSTATIONS DI GESTIONE DELLA CIRCOLAZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI TRAMITE RILEVAMENTO IN RADIOFREQUENZA – RFID

Modalità di erogazione del servizio al punto 4.

Gli interventi di manutenzione verranno effettuati su richiesta della Biblioteca e successivamente all'apertura della "chiamata" da parte della stessa, in particolare la Biblioteca potrà:

- contattare telefonicamente o via e-mail il Fornitore per segnalare il problema e successivamente aprire la relativa "chiamata" (o Ticket);
- aprire direttamente la "chiamata" e favorire l'intervento;
- gli interventi verranno tempestivamente effettuati, se possibile, da remoto altrimenti on site.

TABELLA DEI TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO AL PUNTO 4.

Copertura del servizio di assistenza e manutenzione del sistema integrato antitaccheggio, autoprestito e workstations (gestione da remoto con reperibilità in emergenza fuori orario)	Lunedì – Venerdì dalle 8.30 alle 17,30
Intervento in emergenza	Entro le 4 (quattro) ore lavorative successive all'apertura della chiamata
Intervento ordinario	Entro le 48 (quarantotto) ore lavorative successive all'apertura della chiamata

ELENCO APPARECCHIATURE OGGETTO DEL SERVIZIO AL PUNTO 4.

OGGETTO	MARCA	CARATTERISTICHE	GARANZIA DA GESTIRE	Q.TA'
Stazione di autoprestito	3M	Selfcheck 8410	scade a giugno 2015	1
Postazioni di prestito assistito/restituzione/programmazione	3M	Pad staff Workstation mod. 895	scade a giugno 2015	3
Postazioni di prestito assistito/restituzione/programmazione	3M	Pad staff Workstation mod. 815	Scade a giugno 2016	3
Lettore digitale portatile	3M	Digital Library Assistante mod. 803	scade a giugno 2015	1
Lettore digitale portatile	3M	Digital Library Assistante mod. 803		1
Sistema di inizializzazione dei transponder (RFID tag) per i documenti cartacei e stampa delle relative etichette adesive	3M	Stampante per etichette mod. GK420	scade a giugno 2015	2

5. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA

Il servizio consisterà nella fornitura di assistenza e manutenzione, a partire dal mese di settembre 2015, di:

- Apparecchiature di gestione e registrazione Infinova
- Sw gestore delle videocamere PDVR 200
- n. 58 videocamere a focale variabile/automatico

Modalità di erogazione del servizio al punto 5.

Gli interventi di manutenzione verranno effettuati periodicamente sulla base di quanto esperito tramite visita trimestrale o su richiesta della Biblioteca e successivamente all'apertura della "chiamata" da parte della stessa. In particolare la Biblioteca potrà:

- contattare telefonicamente o via e-mail il Fornitore per segnalare il problema e successivamente aprire la relativa "chiamata" (o Ticket);
- aprire direttamente la "chiamata" e favorire l'intervento;
- gli interventi verranno tempestivamente effettuati on site.

TABELLA DEI TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO AL PUNTO 5.

Copertura del servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature di videosorveglianza	Lunedì – Venerdì dalle 8.30 alle 17,30
Intervento in emergenza	Entro le 4 (quattro) ore lavorative successive all'apertura della chiamata
Intervento ordinario	Entro le 48 (quarantotto) ore lavorative successive all'apertura della chiamata
Verifica trimestrale programmata	Presenza trimestrale di un sistemista per n. 2 ore per attività di aggiornamento e controllo delle apparecchiature e del sw di gestione

NB: In fase di sopralluogo potranno essere fornite ulteriori specifiche tecniche accompagnate da piante topografiche con il posizionamento delle videocamere.

6. REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA DEI SERVIZI

Il Fornitore dei servizi elencati ai punti 1-5 dovrà dimostrare di possedere:

- autorizzazione delle ditte produttrici delle apparecchiature di riferimento;
- certificazione di qualità ISO 9000.

Il Fornitore dei servizi elencati nell'esperire i medesimi dovrà tenere conto sia degli aspetti ambientali sia delle problematiche relative all'accessibilità per i portatori di handicap.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Fornitore dei servizi ai punti 1. - 5. dovrà assumere formalmente la responsabilità dei dati personali che si troverà a trattare nell'espletamento dei medesimi servizi, designando al proprio interno e rendendo noto alla Biblioteca il nominativo del Responsabile dei dati e di eventuali incaricati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e raccomandato dal Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it), con particolare attenzione al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*) e al *Provvedimento in materia di videosorveglianza* - 8 aprile 2010 (Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29 aprile 2010).

RISERVATEZZA

Il Fornitore dei servizi ai punti 1. - 5. si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni di cui verrà in possesso relativamente allo svolgimento delle attività presso e per la Biblioteca.

PUBBLICITÀ

Il Fornitore potrà riservarsi il diritto di pubblicizzare le forniture sopra indicate, senza venir meno all'impegno di riservatezza di cui al punto precedente, per informazione al proprio interno o come referenza verso Terzi.