



ACCORDO QUADRO SYSTEM MANAGEMENT 4 (ID 2710)

Piano Operativo – Comune di Afragola



INDICE

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
1.1 SCOPO.....	3
2. SERVIZI	3
2.1 SERVIZI RICHIESTI.....	3
2.2 DETTAGLIO DEI SERVIZI RICHIESTI E ATTIVITÀ	5
4. PIANO DI PROGETTO	6
4.1 CRONOPROGRAMMA.....	6
4.2 DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	6
4.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	6
4.4 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE	6
5. SUBAPPALTO.....	7
6. FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	7
6.1 CV DELLE RISORSE PROFESSIONALI DA IMPIEGARE	ERRORE. IL SEGNA LIBRO NON È DEFINITO.

1. INTRODUZIONE

L'Amministrazione comunale di Afragola è un ente locale appartenente alla Città Metropolitana di Napoli, che rappresenta la comunità locale, cura gli interessi collettivi e assicura l'erogazione dei servizi pubblici sul territorio.

Il Comune agisce come soggetto istituzionale di prossimità, garantendo ai cittadini servizi amministrativi, sociali, culturali e infrastrutturali.

L'Amministrazione comunale svolge funzioni di Pianificazione e governo del territorio, Gestione del bilancio e delle risorse economiche, Erogazione dei servizi pubblici essenziali, Promozione dello sviluppo economico e sociale, Tutela dell'ambiente e della sicurezza urbana, Supporto alla partecipazione democratica dei cittadini.

Tra gli obiettivi principali di un Amministrazione Comunale, certamente, la digitalizzazione è diventata un pilastro centrale nella propria mission, contribuendo a rendere i servizi più efficienti, accessibili e trasparenti per cittadini e imprese.

1.1 Scopo

Il presente Piano Operativo ha l'obiettivo di accompagnare il Comune nel processo di digitalizzazione già avviato, che rappresenta un mezzo strategico per adempiere al ruolo di servizio pubblico in un contesto sempre più tecnologico, in linea con la strategia della Trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, che possa offrire:

- Servizi accessibili (riducendo i tempi e costi per i cittadini e migliorando l'inclusione sociale);
- Efficienza amministrativa (l'adozione di strumenti digitali permette di ottimizzare i processi interni, ridurre la burocrazia e migliorare la gestione delle risorse);
- Partecipazione e trasparenza (gli strumenti digitali favoriscono la partecipazione democratica e la trasparenza nelle decisioni pubbliche);
- Inclusione digitale e alfabetizzazione: Gli enti locali hanno la missione di ridurre il digital divide, promuovendo l'alfabetizzazione digitale e fornendo infrastrutture adeguate;

2. SERVIZI

2.1 Servizi richiesti

Il dimensionamento del progetto è stato effettuato basandosi sulla tipologia di attività e processi identificati per raggiungere gli obiettivi descritti nei successivi capitoli.

Servizio di base	Elemento di fornitura	Metrica	Prezzo unitario	Quantità	Importo totale
Presidio operativo	ICT Operations Manager	Canone/Anno x FTE	61.000,00 €		
	ICT Security Manager	Canone/Anno x FTE	61.000,00 €		
	Systems Architect	Canone/Anno x FTE	54.000,00 €		
	Technical Specialist	Canone/Anno x FTE	41.500,00 €		
	Network Specialist	Canone/Anno x FTE	44.500,00 €		
	ICT Security Specialist	Canone/Anno x FTE	49.000,00 €		

	Database Administrator	Canone/Anno x FTE	44.600,00 €		
	System Administrator	Canone/Anno x FTE	39.000,00 €	2	312.000,00€
	Technical Agent	Canone/Anno x FTE	36.500,00 €	2	292.000,00€
Supporto specialistico	ICT Security Manager	Tariffa giornaliera	295,00 €		
	Project Manager	Tariffa giornaliera	264,00 €	125	33.000,00€
	Systems Architect	Tariffa giornaliera	225,00 €		
	Technical Specialist	Tariffa giornaliera	195,00 €		
	Network Specialist	Tariffa giornaliera	205,00 €		
	ICT Security Specialist	Tariffa giornaliera	225,00 €		
	Database Administrator	Tariffa giornaliera	205,00 €		
	System Administrator	Tariffa giornaliera	185,00 €		
Monitoraggio H24 remoto	Server logico fascia base (da 1 a 300 server)	Canone/anno x server logico	140,00 €		
	Server logico fascia media (da 301 a 600 server)	Canone/anno x server logico	140,00 €		
	Server logico fascia alta (oltre 600 server)	Canone/anno x server logico	140,00 €		

Servizio di base	Elemento di fornitura	Mettrica	Prezzo unitario	Quantità	Importo totale
Reperibilità	Systems Architect	Tariffa nott. giornaliera	13,50 €		
	Technical Specialist	Tariffa nott. giornaliera	11,50 €		
	Network Specialist	Tariffa nott. giornaliera	11,50 €		
	ICT Security Specialist	Tariffa nott. giornaliera	13,50 €		
	Database Administrator	Tariffa nott. giornaliera	12,00 €		
	System Administrator	Tariffa nott. giornaliera	10,50 €		
	Systems Architect	Tariffa fest. giornaliera	27,00 €		
	Technical Specialist	Tariffa fest. giornaliera	23,00 €		
	Network Specialist	Tariffa fest. giornaliera	24,00 €		
	ICT Security Specialist	Tariffa fest. giornaliera	27,00 €		
	Database Administrator	Tariffa fest. giornaliera	24,00 €		
	System Administrator	Tariffa fest. giornaliera	21,00 €		
Intervento extra orario	Systems Architect	Tariffa oraria	31,00 €		
	Technical Specialist	Tariffa oraria	20,50 €		
	Network Specialist	Tariffa oraria	20,50 €		
	ICT Security Specialist	Tariffa oraria	26,00 €		
	Database Administrator	Tariffa oraria	20,70 €		
	System Administrator	Tariffa oraria	20,70 €		

	Technical Agent	Tariffa oraria	20,00 €		
--	-----------------	----------------	---------	--	--

Durata contrattuale e modalità di fatturazione: La durata contrattuale sarà di 4 anni, con fatturazione con cadenza mensile o al più bimestrale sulla base di “Stato Avanzamento Lavori (SAL)”, prodotti dal fornitore e approvati dall’Amministrazione.

2.2 Dettaglio dei servizi richiesti e attività

Il servizio di Presidio operativo richiesto è finalizzato alla costituzione di un team permanente e dedicato che operi continuativamente per l’Amministrazione. Normalmente il team di presidio potrà risiedere fisicamente sia presso la sede dell’Amministrazione e/o presso la sede del fornitore.

Il servizio è erogato in modalità continuativa ed è remunerato a canone.

La metrica considerata è il canone/anno per FTE, laddove per FTE (Full Time Equivalent) si intende la copertura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore lavorative al giorno e per almeno 200 giorni lavorativi all’anno, con una copertura settimanale di 40 ore lavorative al massimo.

Il servizio di Presidio operativo include le seguenti attività.

Gestione Sistemi

La gestione sistemi include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre

aggiornata e funzionante un’infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l’erogazione di servizi informatici. In tale contesto si definisce “sistema” l’insieme di più componenti hardware e software assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni. In tale definizione, rientrano anche eventuali risorse elaborative acquisite da Cloud Service Provider esterni attraverso i modelli IaaS, Paas, Saas, ecc.

La gestione dei sistemi comprende:

- la configurazione e personalizzazione dei sistemi, comprensiva di installazione del software di base
- l’eventuale distribuzione presso sistemi periferici, in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- l’accensione e spegnimento dei sistemi, la produzione di stampe, lo start-up dei collegamenti, ecc.;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l’esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione;
- la configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage, in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- l’esecuzione di test di disponibilità per le configurazioni “high availability” dei sistemi;
- il capacity management delle infrastrutture informatiche;
- l’esecuzione delle procedure operative per il salvataggio dei dati e delle configurazioni verso sistemi di disaster recovery, nonché la verifica periodica dell’efficienza delle procedure di gestione delle emergenze.

Gestione Reti

La gestione reti ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura attiva di rete LAN attraverso il suo continuo monitoraggio e l'interazione con i fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle apparecchiature di rete, siano esse parte del cablaggio o wireless, inclusi i dispositivi operanti come firewall.

La gestione reti comprende:

- Network Management;
- Reporting sulla qualità del servizio e sulle prestazioni.

In particolare, il servizio:

- gestisce l'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS;
- effettua il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni della rete;
- coordina gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio e degli apparati TLC, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'Amministrazione;
- assicura l'effettuazione degli interventi di manutenzione del SW di base degli apparati, sia preventiva che correttiva, per garantire il buon funzionamento degli apparati medesimi;
- effettua l'attivazione logica di nuove prese di rete.

Tutte le attività e le piattaforme a supporto inerenti al contratto saranno gestite da personale TIM.

4. PIANO DI PROGETTO

4.1 Cronoprogramma

Attività	2026	2027	2028	2029
Presidio Operativo				
Supporto Specialistico				

4.2 Data di attivazione e durata del servizio

Data di attivazione: 01/01/2026

Durata del servizio: 4 anni

4.3 Modalità di erogazione dei servizi

Presso la sede dell'Ente e/o presso la sede del Fornitore.

4.4 Modalità di approvazione dei deliverable

Al fine di garantire all'Amministrazione il raggiungimento degli obiettivi progettuali, il Fornitore produrrà con cadenza mensile o al più bimestrale uno "Stato Avanzamento Lavori (SAL)" tecnico/economico.

5. SUBAPPALTO

Il RTI nel suo complesso intende subappaltare quota parte delle prestazioni richieste per tutti i servizi inclusi nel Piano dei Fabbisogni; per il presente appalto la quota massima di prestazioni subappaltabili è pari al 95%.

6. FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

RUOLO	NOMINATIVO	RIFERIMENTI TEL/MAIL
RUAC del Contratto Esecutivo	Alfonso Di Martino	alfonso.dimartino@telecomitalia.it