	<p><b>SPECIFICHE TECNICHE ASSISTENZA SISTEMISTICA SU PIATTAFORMA IBM POWER, SVILUPPO SOFTWARE E HELPDESK</b></p>	<p><b>D.R.I.S.</b> <b>Sistemi Informativi</b></p>
--	--	---

## ART. 1 - Oggetto dell'Appalto

ASIA NAPOLI SPA – Azienda Servizi Igiene Ambientale intende avvalersi della consulenza di figure professionali esterne con profilo di tecnici Senior Sistemisti IBM POWER altamente specializzati, che possano eseguire attività di assistenza sistemistica in ambiente IBM, e di figure professionali sviluppatori di software in ambiente Acg Team System.

In modo più specifico le attività richieste da ASIA Napoli si riferiscono a quanto riportato di seguito:

- Gestione dei server Aziendali in ambiente IBM POWER e versioni successive;
- Gestione degli aggiornamenti software di sistema operativo dei server Aziendali in ambiente IBM POWER ;
- Gestione degli aggiornamenti del software ACG della Team System;
- System Integration dell'ambiente IBM POWER con tutte le altre piattaforme informatiche presenti in ASIA NAPOLI;
- Sviluppo Software del software verticale per ASIA e relative integrazioni del software ACG della Team System;
- Implementazioni Software in ambiente IBM POWER/Windows pc;
- Supporto all'implementazione di un sistema di Mirroring tra i server IBM Power aziendali
- Help desk.

All'unità organizzativa Sistemi Informativi di ASIA, è demandato il compito della supervisione, del controllo e monitoraggio del servizio di assistenza tecnica, sia nelle sue caratteristiche di qualità che nelle sue modalità d'erogazione.

## ART. 2 – Programmazione e descrizione del servizio

ASIA Napoli, effettua a mezzo e-mail la richiesta di assistenza sistemistica programmata e sviluppo software alla Ditta Aggiudicataria entro il venerdì della settimana precedente. Nella richiesta viene specificato il totale delle giornate richieste e l'orario lavorativo.

La ditta Aggiudicataria dovrà garantire la fornitura del servizio di assistenza sistemistica e sviluppo software secondo il programma delle attività trasmesso.




ISO 9001 - Cert. n.28510

**A.S.I.A. - Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 7351585 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637

	<p><b>SPECIFICHE TECNICHE ASSISTENZA SISTEMISTICA SU PIATTAFORMA IBM POWER, SVILUPPO SOFTWARE E HELPDESK</b></p>	<p><b>D.R.I.S.</b> <b>Sistemi Informativi</b></p>
--	--	---

## 2. 1 Interventi di Assistenza Sistemistica.

Il servizio consiste nel supportare la gestione tecnica ed operativa del Sistema Informativo di ASIA.

Riportiamo di seguito un elenco indicativo ma non esaustivo delle attività che potranno essere svolte:

- Analisi e sviluppo software in ambiente Power IBM, Websphere, .net, Visual Basic, Rpg e Clp, Query e Sql IBM, Ms Access, Acg Team System, Polyedro;
- installare, configurare, personalizzare, mantenere in efficienza e collaborare alla corretta gestione del sistema nelle sue componenti hardware e software attraverso l'ottimizzazione delle prestazioni (tuning);
- individuare i malfunzionamenti e i rallentamenti dei sistemi IBM POWER e dei prodotti software e collaborare, se necessario, alla loro eliminazione;
- eseguire le attività per eventuali disaster recovery (SAVSYS e recupero dati);
- eseguire i necessari ripristini dei dati e delle configurazioni dei sistemi IBM POWER ;
- gestire tutte le problematiche inerenti al software di base ed all'ambiente operativo dell'IBM POWER ;
- eseguire gli aggiornamenti del sistema operativo dell'IBM POWER ;
- eseguire gli aggiornamenti di applicativi standard di mercato se risolutivi di problemi conosciuti (PTF);
- gestione operativa delle apparecchiature Server;
- gestione e conduzione degli ambienti di "database";
- gestione dei prodotti/sistemi di backup in uso;
- gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- gestione, e conduzione dei backup e delle sincronizzazioni dei server;
- supporto sistemistico alle piattaforme per la parte inerente al web oriented;
- supporto sistemistico al rilascio delle applicazioni consegnate;
- supporto alle "migrazioni" di prodotto e di sistema operativo.
- collaborare con il personale di ASIA NAPOLI:
  - a) ai fini della pianificazione, dello sviluppo e della gestione di ciascun sistema IBM POWER 8;
  - b) al fine di garantire la sicurezza informatica dei sistemi IBM POWER e dei dati, più in generale, dell'intero sistema informativo, adottando idonee e preventive misure di sicurezza e gestendo gli specifici strumenti hardware e software;
  - c) al fine di predisporre le procedure di gestione operativa dei sistemi IBM POWER ;




ISO 9001 - Cert. n.285110

**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 7351585 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637

	<p><b>SPECIFICHE TECNICHE ASSISTENZA SISTEMISTICA SU PIATTAFORMA IBM POWER, SVILUPPO SOFTWARE E HELPDESK</b></p>	<p><b>D.R.I.S.</b> <b>Sistemi Informativi</b></p>
--	--	---

## 2.2 Assistenza e sviluppo software proprietario

Le attività richieste all'aggiudicatario nell'ambito dell'assistenza sul servizio di assistenza di area software gestionale sono le seguenti:

- a) la manutenzione (correttiva/adequativa) del *software* applicativo;
- b) l'assistenza applicativa di base agli utenti/formazione;
- c) il supporto alla installazione del *software* applicativo;
- d) l'attività di documentazione.

All'unità organizzativa Sistemi Informativi di ASIA, è comunque demandato il compito della supervisione, del controllo e monitoraggio del servizio di assistenza software gestionale su IBM POWER, sia nelle sue caratteristiche di qualità che nelle sue modalità d'erogazione.

### *Manutenzione correttiva e adeguativa.*

È il processo di diagnosi e di rimozione di errori rilevati durante l'uso del software, successivamente alla fase di collaudo ed alla scadenza del periodo di garanzia.

Il servizio helpdesk comunicherà all'Impresa aggiudicataria le disfunzioni riscontrate, con indicazioni opportune ed eventuale documentazione al fine di permettere una corretta valutazione del problema. Oltre alla manutenzione correttiva è prevista la manutenzione adeguativa, che consiste nell'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

### *Assistenza di base formazione*

Consiste nella attività finalizzata al corretto utilizzo, da parte degli utenti della stazione appaltante, dei sistemi informatici descritti negli allegati al presente documento.

L'assistenza dovrà essere garantita negli orari previsti dall'articolo 8 del presente documento.

Quando necessario per il corretto utilizzo del software applicativo, dovranno essere svolte attività di formazione rivolte agli utenti o ai tecnici del reparto Sistemi Informativi;

### *Supporto alla installazione del software applicativo*

La corretta installazione delle varie componenti (realizzate ad hoc o prodotti esistenti) è un'attività cruciale che richiede, per quanto di competenza, il supporto dell'Impresa Aggiudicataria mediante personale e documentazione.

### *Documentazione*

L'aggiudicatario dovrà prendere in carico tutta la documentazione in essere riguardante la specifica area di intervento, e mantenerla allineata alle modifiche che di volta in volta verranno introdotte al software applicativo.

L'aggiudicatario dovrà produrre la documentazione relativa alle applicazioni già in ambiente di produzione che per qualsiasi motivo ne siano sprovviste. Tale documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà essere pubblicata sui server della stazione appaltante in un'area condivisa indicata dal responsabile del servizio.

Tale documentazione dovrà essere consegnata integralmente al termine del contratto o, a richiesta e senza preavviso, in qualsiasi momento.




ISO 9001 - Cert. n.28510

**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 7351585 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637

	<p><b>SPECIFICHE TECNICHE ASSISTENZA SISTEMISTICA SU PIATTAFORMA IBM POWER, SVILUPPO SOFTWARE E HELPDESK</b></p>	<p><b>D.R.I.S.</b> <b>Sistemi Informativi</b></p>
--	--	---

### 2.3 Richieste di Analisi e Sviluppo software su richiesta.

L'attività di sviluppo software si riferisce alla manutenzione evolutiva e quindi alle modifiche funzionali e tale processo di miglioramento è volto ad aumentare le possibilità delle applicazioni o ad adeguarle a nuove procedure interne o a normative esterne.

#### *Analisi e specifiche*

La Ditta aggiudicataria collaborerà con il personale di ASIA al fine di realizzare un'analisi scritta e dettagliata delle esigenze di sviluppo software, da sottoporre all'approvazione del management ASIA prima della realizzazione.

Entro il giorno successivo lavorativo dalla data di ricezione delle specifiche tecniche, il referente tecnico della Ditta Aggiudicataria si incontrerà con il referente tecnico di Asia Napoli per fare l'analisi preliminare del software da realizzare. L'incontro potrà essere suddiviso anche in più sessioni di analisi e alla conclusione dei lavori la Ditta Aggiudicataria dovrà redigere un documento di macro-analisi comprensivo della stima di ore uomo necessarie. Il responsabile del Servizio Sistemi Informativi di ASIA Napoli comunicherà alla Ditta Aggiudicataria l'accettazione delle specifiche tecniche del software da realizzare.

#### *Consegna del software*

Alla scadenza della data di consegna prevista del software indicata nel documento di analisi, la ditta Aggiudicataria si incontrerà con il referente tecnico di ASIA Napoli per installare e visionare il software realizzato.

#### *Revisione del software*

Nel caso in cui vengano rilevate difformità del software consegnato rispetto alle specifiche tecniche richieste da ASIA, la ditta Aggiudicataria provvederà ad apportare le modifiche software così come richiesto da ASIA Napoli e concordate con la ditta Aggiudicataria.

#### *Collaudo del software*

Il software verrà rilasciato solo dopo il superamento del collaudo a cui verrà sottoposto da parte della funzione Sistemi Informativi di ASIA.

In sede di collaudo la ditta Aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione del software rilasciato così come richiesto nel precedente punto 2.2.

### 2.4 Richiesta di supporto helpdesk su richiesta

In caso di particolari esigenze, ASIA Napoli, effettua a mezzo e-mail la richiesta di supporto helpdesk alla Ditta Aggiudicataria con un anticipo di almeno 7 giorni. Nella richiesta viene specificato il totale delle giornate di helpdesk richieste e l'orario lavorativo.




ISO 9001 - Cert. n.28510

**A.S.I.A. - Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 7351585 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637

	<p><b>SPECIFICHE TECNICHE ASSISTENZA SISTEMISTICA SU PIATTAFORMA IBM POWER, SVILUPPO SOFTWARE E HELPDESK</b></p>	<p><b>D.R.I.S.</b> <b>Sistemi Informativi</b></p>
--	--	---

Il responsabile del Servizio Sistemi Informativi di ASIA Napoli comunicherà alla Ditta le attività da svolgere.

Riportiamo di seguito un elenco indicativo ma non esaustivo delle attività di helpdesk che dovranno essere svolte:

- helpdesk di primo livello;
- installazione e configurazione di Personal Computer compreso il travaso dati;
- installazione e configurazione di stampanti;
- verifica copie di sicurezza;
- data entry.

### **ART.3 – Profilo dei tecnici per Assistenza Sistemistica, Analisi e sviluppo Software**

#### **3.1 Definizione del profilo**

I tecnici nominati dall'appaltatore e destinati al presidio del sistema devono essere in possesso dei seguenti profili professionali:

##### *Conduzione attività sistemistica*

Sistemista/Analista Senior ed esperto di networking con competenze ed esperienze di seguito specificate:

- IBM POWER e possesso di relative certificazioni;
- Websphere e Polyedro
- Certificazioni ACG Team System
- Networking– tcp/ip
- Connessione da remoto (Vpnclient)
- Manutenzione di sistemi con Data Base DB2, Sqlserver, Mysql ed Access

##### *Conduzione attività di sviluppo*

- Certificazioni ACG Team System
- Websphere e Polyedro
- Altre conoscenze sistemistiche in uso in Asia Napoli.

#### **3.2 tecnici da mettere a disposizione**

- Per svolgere le attività di assistenza e sviluppo software, la Ditta Aggiudicataria, deve mettere a disposizione almeno 2 tecnici Senior Sistemista/Analista Programmatore IBM POWER. L'Asia Napoli potrà disporre contemporaneamente di tutti tecnici anche su diverse sedi Asia.




ISO 9001 - Cert. n.28510

**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 7351585 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637

	<p align="center"><b>SPECIFICHE TECNICHE ASSISTENZA SISTEMISTICA SU PIATTAFORMA IBM POWER, SVILUPPO SOFTWARE E HELPDESK</b></p>	<p><b>D.R.I.S.</b> <b>Sistemi Informativi</b></p>
--	---	---

#### ART. 4 - Livelli di Servizio per attività sistemistica.

L'Impresa dovrà garantire, durante tutto l'arco contrattuale, i livelli di servizio di seguito definiti:

	SERVIZIO	INDICATORE	LIVELLO RICHIESTO
4.1	<b>Assistenza Sistemistica, Analisi e sviluppo Software</b>		
a)	Interventi di assistenza sistemistica	Soluzione delle anomalie-aggiornamenti	Entro 4 ore, dalla richiesta di intervento concordato tra il responsabile IT di ASIA NAPOLI SPA e il referente dell'Impresa.
b)	Interventi di Analisi e Sviluppo Software	Analisi preliminare del software	Entro 2 giorni, dalla data della richiesta da parte di ASIA Napoli.
c)	Interventi di Analisi e Sviluppo Software	Elaborazione del documento di analisi	Entro 2 giorni, dalla data di conclusione delle attività di analisi preliminari.
d)	Interventi di Analisi e Sviluppo Software	Consegna del software	Entro la data di consegna prevista del software indicata nel documento di analisi
e)	Interventi di Analisi e Sviluppo Software	Revisione del software	Entro 1 giorno, dalla data di rilevazione delle difformità.
4.2	<b>Assistenza telefonica ai Sistemi Informativi</b>		
a)	Assistenza telefonica per problemi Sistemistici e software	Inizio Intervento per chiamata tecnica telefonica	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17.00 – sabato dalle ore 8 alle ore 14.00
4.3	<b>Teleassistenza con connessione da remoto verso la Vpn ASIA</b>		
a)	Teleassistenza con connessione da remoto verso la Vpn ASIA	Inizio Intervento per chiamata tecnica telefonica	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17.00 – sabato dalle ore 8 alle ore 14.00

#### Art. 5 - Luogo delle Prestazioni

Le prestazioni saranno erogate, con i mezzi e risorse della Ditta Aggiudicataria, principalmente presso la sede centrale di via Ponte dei Francesi 37 in Napoli e in casi particolari presso le altre sedi Asia in Napoli.



ISO 9001 - Cert. n.28510


**A.S.I.A. - Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 7351585 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637



	<p><b>SPECIFICHE TECNICHE ASSISTENZA SISTEMISTICA SU PIATTAFORMA IBM POWER, SVILUPPO SOFTWARE E HELPDESK</b></p>	<p><b>D.R.I.S.</b> <b>Sistemi Informativi</b></p>
--	--	---

## **ART. 6 – Orario delle prestazioni del servizio di Assistenza Sistemistica, Analisi e sviluppo Software.**

Gli orari di servizio, con presenza fisica, presso la sede centrale in Napoli sono i seguenti:  
*dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle 13 e dalle 13.30 alle ore 16.30 per un totale massimo di 8 ore e 30 minuti, il venerdì dalle 8.00 alle 13 per un totale massimo di 5 ore.*

Eventuali riduzioni di orario potranno essere richieste da ASIA, e verranno formalizzate all'interno della programmazione settimanale inviata alla ditta aggiudicataria il venerdì per la settimana successiva.

Per gli interventi di assistenza telefonica e/o di teleassistenza tramite VPN gli orari di disponibilità sono i seguenti:

*dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17.00 – sabato dalle ore 8 alle ore 14.00*

## **ART. 7- Durata del Servizio**

La durata del contratto è pari a 12 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto. L'ASIA, si riserva, entro 30 giorni dalla scadenza dell'appalto, di chiedere alla impresa aggiudicataria la prosecuzione del servizio in oggetto, per un periodo massimo ulteriore di 12 mesi.

## **ART. 8 – Documentazione dei Requisiti e delle Capacità Tecniche - Personale**

Le Ditte Partecipanti dovranno documentare con apposita dichiarazione quanto segue :

- numero di tecnici con il profilo di **Sistemista/Analista Programmatore IBM POWER Senior** alle proprie dipendenze, elencati per tipo di contratto (tempo determinato/indeterminato – part/full-time ) e data di assunzione ; elenco Certificazioni e curriculum vitae;
- numero di tecnici con il profilo di **Sistemista/Analista Programmatore IBM POWER Junior** alle proprie dipendenze, elencati per tipo di contratto (tempo determinato/indeterminato – part/full-time ) e data di assunzione ; elenco Certificazioni e curriculum vitae;
- numero complessivo dei dipendenti;

L'Impresa s'impegna altresì ad osservare e a fare osservare ai propri preposti ed a tutti propri dipendenti le disposizioni di legge in materia di Igiene del lavoro nonché di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori, ai sensi del D.Lgs. 81/08 e smi. .

Tutto il personale, nell'espletamento delle proprie mansioni, dovrà tenere un contegno serio e corretto, sotto la diretta responsabilità dell'Impresa. Il personale avrà quale unico interlocutore il Responsabile IT di ASIA. Si precisa che nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti dell'ASIA con il personale che opera per l'impresa aggiudicataria.



ISO 9001 - Cert. n.28510

**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 7351585 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637