

Spett.le  
**Comune di Ronco Briantino**

c.a. Dott. Coriale Michele

Gorgonzola, 15 Luglio 2019

**Oggetto: Proposta assistenza servizi informatici**

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, siamo a trasmettere nostra proposta per la fornitura del supporto al servizio di gestione del sistema informatico del Comune di Ronco Briantino.

**Descrizione della Tipologia di Servizio**

**SiNet on demand**

Il servizio è stato pensato per assolvere alla necessità da parte del Comune di usufruire di un supporto professionale pur non stipulando accordi contrattuali di periodo. **Sinet on demand** prevede l'emissione di pacchetti di ore in abbonamento per le attività di supporto informatico onsite.

Il carnet di ore non impone nessun vincolo contrattuale. Una volta esaurito il quantitativo di ore il Comune potrà decidere se procedere ad un riacquisto o definire una diversa forma di servizio.

I carnet di ore sotto proposti possono essere rivisti e/o integrati anche in funzione delle diverse figure professionali richieste

- Carnet di ore per attività on demand junior:on-site (€ 35,00/h) (Rif Mepa SINET00236)

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano le seguenti attività:

- Assistenza di I Livello agli uffici per problemi riguardanti tematiche informatiche in genere;
- Supporto tecnico agli utenti;
- Attività sistemistiche di base per il mantenimento del corretto funzionamento del sistema;
- Installazione, configurazione o migrazione dati delle postazioni di lavoro utente;
- Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e sistemi operativi;
- Gestione delle attività di backup e ripristino dei dati;
- Attività sistemistiche di base per configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti

- Carnet di ore per attività on demand senior on-site: (€ 50,00\h) (Rif Mepa SINET00214)

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano le seguenti attività:

- supporto tecnico informatico specialistico agli uffici comunali;
- costante interfacciamento con gli uffici, lo staff dirigenziale e l'Amministrazione Comunale;
- pianificazione dell'installazione e aggiornamento delle piattaforme e del software applicativo e hardware correlati. Diagnostica e risoluzione di problemi (ad esempio scarse prestazioni) e guasti (ad esempio guasti di sistema) che si presentano, verificando che si tenga conto dei livelli di servizio e delle necessità di qualità, sicurezza informatica, disponibilità e tutela della salute;
- programmazione e pianificazione del lavoro del Servizio Informatico, con contestuale definizione delle priorità; monitoraggio dell'esecuzione delle attività;
- predisposizione delle Misure Minime di Sicurezza AgID;
- formulazione di proposte di miglioramento e/o ottimizzazione del sistema informativo al fine di migliorare le prestazioni e di incrementarne le funzionalità e la sicurezza;
- Risposta a richieste da parte di utenti, specialisti o altri e risoluzione in modo efficace di un ampio insieme di problemi di complessità moderata, assicurandosi che la documentazione dei sistemi e dei software supportati sia disponibile, aggiornata e in formato adeguato. Conservazione delle registrazioni, per assicurare che i problemi vengano gestiti in conformità con gli standard e le procedure concordati;
- proposte relative alle innovazioni tecnologiche del sistema informatico del Comune, comprese quelle prescritte dal legislatore;
- coordinamento delle attività e degli interventi di tecnici e ditte fornitrici;
- utilizzo delle tecniche di pianificazione, preventivazione (budgeting) e controllo. In particolare, definizione degli obiettivi di spesa, controllo iniziative di riduzione dei costi e pianificazione e gestione delle spese per le principali aree di attività dei sistemi informativi, più precisamente per nuovi progetti, manutenzione di sistemi esistenti, ;
- predisposizione di tutte le attività e i progetti che nel corso dello svolgimento del servizio saranno indicati dall'Amministrazione;
- gestione del sistema informatico nel suo complesso;
- predisposizione delle misure da attuare in ottemperanza alla nuova normativa sulla privacy
- altre attività tipiche della figura di gestore senior.

### **Presenza on site prevista:**

La giornate di presenza saranno concordate e pianificata preventivamente in accordo con i referenti dell'Ente.

Attività di supporto junior erogate in modalità remota, teleassistenza, telefonica, saranno considerate ad un costo di € 20/h., le attività senior al costo di €. 30/h

Le chiamate potranno essere richieste tramite nr. telefonico dedicato oppure tramite apposito sw di ticketing.

Condizioni di fornitura:

Tutti i prezzi indicati in offerta sono da considerarsi al netto di IVA

Fatturazione: Mensile a consuntivo ore utilizzate.

Pagamento: bonifico bancario 30 gg. d.f.

Nello spirito di collaborazione che contraddistingue la nostra società siamo disponibili per ogni eventuale chiarimento ed approfondimento di quanto descritto al fine di adattare l'offerta alle Vostre specifiche esigenze ridiscutendola in ogni sua parte.

SI.net Servizi Informatici s.r.l.

