

## **SOLLECITAZIONE DI OFFERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E SICUREZZA SUI SISTEMI INFORMATICI E TELEFONICI**

Il Consiglio di amministrazione del Fondo Pensione Prevedi ha deliberato di procedere alla selezione di un soggetto a cui affidare i seguenti servizi di assistenza tecnica, manutenzione hardware e software e sicurezza relativi ai sistemi informatici e telefonici del Fondo medesimo:

- gestione della organizzazione e configurazione degli apparati hardware e software (personal computer e periferiche) e della rete informatica del Fondo (server, switch, firewall, gruppo di continuità, ecc.) e manutenzione continuativa degli stessi;
- assistenza, anche telefonica e da remoto, per le attività di help desk del Fondo e interazione, ove necessario, con gli helpdesk dei fornitori strategici (ad esempio service amministrativo) e di altri interlocutori strategici del Fondo Pensione (ad esempio l'Autorità di Vigilanza sui Fondi Pensione);
- gestione e manutenzione del sistema telefonico del Fondo e consulenza per la soluzione delle eventuali problematiche relative al servizio di telefonia;
- predisposizione e manutenzione dei presidi volti a garantire la sicurezza informatica dei sistemi hardware e software del Fondo (anche con riferimento alle dinamiche di telelavoro e smart working), contro ogni tipologia di attacco esterno (malware, virus, hacker, ecc.) e delle misure volte a garantire la continuità dei processi produttivi (backup, disaster recovery, ecc.).

L'obiettivo è quello di selezionare un partner che sia in grado di mantenere l'apparato hardware e software costantemente adeguato alle esigenze organizzative e operative del Fondo Prevedi, in condizioni di funzionalità e sicurezza ottimali, *prevenendo* tempo per tempo l'insorgenza delle problematiche che potrebbero condizionarle negativamente.

Con riferimento ai servizi sopra elencati si dettagliano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività che tipicamente li sostanziano:

- Assistenza sistemistica sugli apparati informatici
- Assistenza tecnica sulle attrezzature hardware, personal computer e periferiche e sul software installato sulle stesse
- Predisposizione e manutenzione dei sistemi di backup dei dati e delle applicazioni; verifica periodica della corretta funzionalità del sistema e supporto nell'utilizzo delle copie di backup
- Applicazione delle correzioni e degli aggiornamenti sugli applicativi in uso
- Spostamenti fisici di postazioni di lavoro
- Monitoraggio e assistenza per il ricambio generazionale dell'hardware
- Gestione del servizio di posta elettronica del Fondo pensione

- Gestione della protezione dagli accessi indesiderati alla rete informatica, delle politiche di sicurezza interne e dei sistemi hardware e software antivirus
- Gestione dei rapporti contrattuali con i fornitori di software e collaborazione nella gestione delle procedure di acquisto di hardware e software
- Gestione dei rapporti con i fornitori di telefonia e telecomunicazioni e della connettività internet
- Gestione e manutenzione del sistema telefonico e della rete aziendale del Fondo

### **Requisiti per la candidatura**

La società candidata, oltre ad essere specializzata nella fornitura dei servizi sopra descritti, dovrà possedere i seguenti requisiti:

- fatturato derivante in misura prevalente dalla fornitura dei servizi di assistenza e consulenza tecnica oggetto della presente sollecitazione (indicare, nella candidatura, la percentuale del fatturato riconducibile ai servizi oggetto della presente selezione);
- risorse interne: almeno 6 dipendenti di cui almeno 4 dedicati ai servizi oggetto della presente sollecitazione;
- livello di servizio: capacità di offrire supporto per 365 giorni/anno on site e/o da remoto per un servizio "all-inclusive"; all'interno di tale servizio si intendono incluse almeno 156 ore di assistenza annua, inclusi gli interventi di natura sistemistica che si rendano necessari, oltre alle micro-attività di routine difficilmente quantificabili; si intende inoltre compreso nel servizio all inclusive l'intervento fisico on site presso la sede del Fondo almeno una volta al mese, ferma restando la possibilità di ulteriori interventi on site, nell'ambito del monte ore sopra indicato, ove necessari. Per quanto la volontà del fondo sia quella di ottenere un servizio all inclusive, si richiede di indicare la quotazione delle eventuali ore aggiuntive rispetto a quelle sopra indicate. Si richiede al candidato di precisare i termini temporali di intervento sia per le problematiche urgenti che per quelle ordinarie nell'ambito del servizio all inclusive sopra indicato e nell'ambito del servizio aggiuntivo eventualmente necessario.

**Al fine di agevolare la formulazione dell'offerta da parte della società candidata, si riportano di seguito le seguenti informazioni essenziali in merito al sistema informativo del Fondo Pensione:**

1 server fisico di dominio (active directory), file e DNS server; 20 postazioni operative con sistema operativo Microsoft Windows 10 Pro; 1 firewall Sonicwall con gestione multiwan; 1 centralino Panasonic NS in modalità ibrida IP-ISDN con trunk SIP 30 ch, instradamento chiamate sulle risorse del call center locale e remoto, gestione reportistica, gestione postazioni softphone in VPN per remote working; sistema di posta elettronica Microsoft Exchange on line; antivirus Trend Micro Protection Network; sistema di backup su Acronis cloud backup con replica su storage in cloud; sistema di monitoraggio servizi e dispositivi critici tramite PRTG (monitoring SNMP).



Fondo Pensione Complementare per i Lavoratori delle Imprese Industriali ed Artigiane Edili ed Affini  
Iscritto all'albo Covip dei fondi pensione con il n.ro 136

### **Invio della candidatura**

La candidatura dovrà essere trasmessa a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [fondoprevedi@pec.it](mailto:fondoprevedi@pec.it), con oggetto "Selezione IT", entro il giorno 12 febbraio 2021, e dovrà riportare le seguenti informazioni:

- a) Presentazione della società (riportando anche le informazioni richieste nei requisiti di candidatura sopra citati) e indicazione della tipologia dei rispettivi clienti.
- b) Descrizione dei servizi offerti e delle modalità tecnico-organizzative inerenti all'organizzazione, pianificazione e svolgimento dei servizi.
- c) Descrizione dei sistemi di monitoraggio dello stato della rete aziendale e della infrastruttura hardware e software del Fondo (firewall, server, backup, ecc.).
- d) Composizione del gruppo di lavoro coinvolto nelle attività e relative competenze professionali.
- e) Referenze di clienti in relazione ai servizi oggetto della selezione.
- f) Dettaglio dei servizi svolti direttamente dalla società candidata e di quelli eventualmente affidati a soggetti terzi (in tal caso indicarne il nominativo/ragione sociale e il dettaglio dell'attività esternalizzata).
- g) Termini temporali di intervento sia per le problematiche urgenti che per quelle ordinarie nell'ambito del servizio all inclusive sopra indicato.
- h) Certificazioni di qualità e polizze assicurative a copertura della responsabilità civile verso terzi.
- i) Corrispettivo complessivo richiesto per il servizio all inclusive sopra indicato e per le eventuali ore o servizi aggiuntivi.