Ordine degli Avvocati di Napoli
Anno/N. Prot. : 2025 / 003832
Data prot. : 17/04/2025
DOCUMENTO IN ENTRATA
Cod. classif. : 17

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL FABBISOGNO

Oggetto: Valutazione del fabbisogno per l'affidamento diretto del contratto di assistenza tecnica e manutenzione informatica (hardware e software)

Committente: Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Napoli

Redatta ai sensi dell'art. 30, comma 1, del D.Lgs. 36/2023

1. Premessa

La presente valutazione è finalizzata all'individuazione delle esigenze concrete e attuali del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Napoli in materia di supporto tecnico informatico, in relazione all'attività istituzionale quotidianamente svolta presso le proprie sedi. Il fabbisogno riguarda la complessiva assistenza hardware e software, la gestione della sicurezza informatica, la configurazione dei sistemi, nonché il supporto agli utenti interni per l'utilizzo corretto ed efficiente delle dotazioni in uso, includendo anche le periferiche di stampa e gli apparati per la videoconferenza e formazione a distanza.

2. Dotazioni Informatiche Esistenti

L'infrastruttura attuale consta di:

n. **33 postazioni informatiche** (PC desktop e notebook), dislocate tra piano superiore, piano inferiore, CDD e Mediazione;

n. **2 server** (Windows Server 2019 e 2022), con funzioni di archiviazione e gestione dominio;

n. **15 stampanti** (Brother, Samsung, HP) di cui alcune multifunzione, distribuite nelle varie stanze e uffici;

Sistemi operativi prevalentemente Windows 10; presenza di macchine con sistemi obsoleti (XP, 7, 8) da dismettere o aggiornare;

Rete LAN cablata e rete wireless interna.

3. Prestazioni richieste

Sulla base dell'analisi dei carichi di lavoro, delle funzionalità indispensabili e della missione istituzionale dell'Ente, si richiede l'erogazione delle seguenti prestazioni:

a) Assistenza tecnica e manutenzione hardware/software

- Interventi di diagnosi, riparazione, manutenzione preventiva e correttiva su tutte le postazioni informatiche, sui server e sulle periferiche di stampa.
- Interventi di configurazione e riconfigurazione dei sistemi operativi, reinstallazione di driver e utility di sistema.
- Gestione e manutenzione di tutte le stampanti e dispositivi multifunzione, con verifica periodica dei materiali di consumo e configurazione delle funzionalità di rete.

- Presenza **giornaliera in sede**, con operatore dedicato, a supporto del personale e per interventi immediati.
- Supporto per il **corretto funzionamento dei software gestionali** di terze parti utilizzati dall'Ente (es. DCS, CNF, Riconosco, protocolli informatici, ecc.).

b) Riorganizzazione della dotazione software

- Disinstallazione dei pacchetti Microsoft Office non più dotati di licenza d'uso.
- Installazione e configurazione del pacchetto **LibreOffice** su tutte le postazioni, con impostazioni standardizzate e personalizzazione dei modelli d'uso.

c) Gestione sicurezza informatica

- Verifica, attivazione e gestione di strumenti antivirus, antimalware e antintrusione su tutti i terminali.
- Controllo e aggiornamento periodico delle **policy di sicurezza**, con gestione degli accessi individuali e credenziali utente.
- Monitoraggio della rete locale, inclusa attività di **network sniffing** per il rilevamento di accessi non autorizzati.

d) Gestione posta elettronica

- Installazione e configurazione del client open source **Mozilla Thunderbird** su ciascuna postazione.
- Configurazione personalizzata delle **caselle di posta elettronica certificata (PEC)** intestate all'Ente e agli utenti interni.
- Sincronizzazione con i server di posta e verifica del corretto funzionamento del sistema.

e) Manutenzione rete cablata e wireless

- Verifica periodica dell'integrità e delle performance della rete LAN interna.
- Gestione della rete Wi-Fi, con segmentazione dei livelli di accesso e protezione mediante crittografia e autenticazione.
- Pronto intervento in caso di malfunzionamenti o blocchi del traffico interno.

f) Backup e disaster recovery

- Implementazione e gestione di **backup periodici automatizzati** dei dati critici e delle configurazioni di sistema.
- Verifica dell'effettiva eseguibilità dei file di backup e dei punti di ripristino.
- Predisposizione di un piano di **disaster recovery**, con garanzia di ripristino entro:
  - **4-6 ore** per i server e i dati critici;

- **12-24 ore** per le singole postazioni utente.

g) Supporto all'utenza

- Supporto quotidiano agli utenti interni, in particolare agli addetti amministrativi, alla segreteria, alla mediazione, al CDD.
- Helpdesk tecnico anche per la configurazione di accessori, periferiche di stampa e strumenti di produttività ordinaria.

h) Gestione sistemi di videoconferenza e formazione a distanza

- Installazione, configurazione e manutenzione degli apparati hardware (webcam, microfoni, altoparlanti, proiettori) necessari per videoriprese e videoconferenze.
- Configurazione e aggiornamento dei software per videoconferenze (es. Webex, Teams, Google Meet) su tutte le postazioni che necessitano di tale funzionalità.
- Assistenza tecnica durante lo svolgimento di corsi formativi sia in presenza che a distanza, con gestione delle attrezzature di proiezione, registrazione e trasmissione.
- Predisposizione di protocolli operativi per la gestione autonoma delle videoconferenze da parte del personale dell'Ordine.
- Supporto alla creazione e gestione di webinar e alla formazione a distanza degli iscritti all'Ordine.

i) Gestione e manutenzione delle stampanti

- Installazione, configurazione e aggiornamento periodico dei driver di stampa su tutte le postazioni di lavoro.
- Monitoraggio dello stato delle stampanti con verifica del corretto funzionamento delle connessioni (USB e di rete).
- Assistenza nella risoluzione di problemi legati ai dispositivi di stampa (inceppamenti, errori di connessione, ottimizzazione delle impostazioni).
- Controllo periodico dei livelli di toner e materiali di consumo con segnalazione tempestiva delle necessità di approvvigionamento.
- Ottimizzazione delle configurazioni di stampa per garantire il risparmio di risorse (carta, toner) e la migliore qualità possibile.

4. Informazioni aggiuntive

Tutte le prestazioni sopra elencate rivestono carattere di **indispensabilità** per il regolare svolgimento delle funzioni proprie del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Napoli. La complessità dell'infrastruttura, la necessità di continuità operativa e la tutela dei dati istituzionali richiedono un presidio informatico costante, affidabile e competente, da assicurarsi mediante un contratto di assistenza con operatore altamente specializzato, anche in termini di disponibilità in loco.