



VILLA MÉDICIS
ACADÉMIE DE FRANCE
À ROME

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

CAPITOLATO TECNICO

ACADEMIE DE FRANCE A ROME – VILLA MEDICIS

ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA – VILLA MEDICI

**MARCHE DE PRESTATIONS DE CONSEIL ET DE MAINTENANCE EN MATIÈRE DE
MATERIEL ET DE LOGICIELS POUR L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE DE
L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME - VILLA MEDICIS**

*APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONSULENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E
SOFTWARE DELL'INFRASTRUTTURA INFORMATICA DELL'ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA – VILLA
MEDICI*

ARTICLE 1 - PRESENTATION DE L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME

ARTICOLO 1 - PRESENTAZIONE DELL'ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA

Fondée en 1666 par Louis XIV, l'Académie de France à Rome – Villa Médicis est un établissement français installé depuis 1803 à la Villa Médicis, villa du XVI^e siècle entourée d'un parc de sept hectares et située sur le mont Pincio, au cœur de Rome.

Établissement public national relevant du ministère de la Culture, l'Académie de France à Rome – Villa Médicis remplit aujourd'hui trois missions complémentaires : accueillir des artistes, créateurs et créatrices, historiens et historiennes de l'art de haut niveau en résidence pour des séjours longs d'une durée d'un an ou des séjours plus courts ; mettre en place une programmation culturelle et artistique qui intègre tous les champs des arts et de la création et qui s'adresse à un large public ; conserver, restaurer, étudier et faire connaître au public son patrimoine bâti et paysager ainsi que ses collections.

Fondata nel 1666 da Luigi XIV, l'Accademia di Francia a Roma – Villa Medici è un'istituzione culturale francese avente sede dal 1803 a Villa Medici, villa del XVI secolo circondata da un parco di sette ettari e situata sulla collina del Pincio, nel cuore di Roma.

Ente pubblico dipendente dal ministero della Cultura francese, l'Accademia di Francia a Roma – Villa Medici svolge tre missioni complementari: ospitare artisti e artiste, creatori e creatrici, storici e storiche dell'arte di alto livello in residenza annuale o per soggiorni più brevi; realizzare un programma culturale ed artistico che interessa tutti i campi dell'arte e della creazione e che si rivolge ad un vasto pubblico; conservare, restaurare, studiare e far conoscere al pubblico il proprio patrimonio architettonico e paesaggistico e le proprie collezioni.

ARTICLE 2 - CAHIER DES CHARGES POUR LES PRESTATIONS DE CONSEIL ET DE MAINTENANCE EN MATIERE DE MATERIEL ET DE LOGICIELS POUR L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE DE L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME - VILLA MEDICIS

ARTICOLO 2 - CAPITOLATO D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI CONSULENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DELL'INFRASTRUTTURA INFORMATICA DELL'ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA – VILLA MEDICI

2.1 Description des interventions demandées

2.1 Descrizione degli interventi richiesti

Le service demandé comprend à la fois la maintenance du matériel et des logiciels de l'infrastructure informatique de l'Académie et des services de conseil relatifs à l'évolution de l'infrastructure.

Il servizio richiesto comprende sia la manutenzione hardware e software dell'infrastruttura informatica dell'Accademia, sia un'attività di consulenza relativa all'evoluzione dell'infrastruttura.

MAINTENANCE DU MATERIEL ET DES LOGICIELS

MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE

- Installation, maintenance matérielle et logicielle des équipements de réseau (serveurs, routeurs, commutateurs, dispositifs WIFI).
- *Installazione, manutenzione hardware e software degli apparati di rete (server, router, switch, device WIFI).*

- Installation et maintenance de l'hyperviseur : mise à jour des correctifs et/ou des versions, configuration du stockage et politiques de sécurité.
- *Installazione e manutenzione dei Hypervisor: aggiornamenti patch e/o release, configurazione dello storage et delle polizze di sicurezza.*

- Installation, configuration et maintenance de serveurs virtuels (y compris les serveurs dédiés à des services non couverts par l'intervention tels que la téléphonie).
- *Installazione, configurazione e manutenzione dei Virtual Server (compreso i server dedicati ai servizi non coperti dall'intervento come la telefonia).*

- Installation, configuration et mise à jour (matériel et logiciels) des postes de travail. Vérification du bon fonctionnement des postes de travail après un changement de lieu (changement de bureau ou de bâtiment).
- *Installazione, configurazione ed aggiornamento (hardware e software) delle postazioni di lavoro. Verifica del corretto funzionamento delle postazioni di lavoro in seguito a un cambio di collocazione (cambio ufficio o edificio).*
- Installation et restauration de systèmes d'exploitation, de logiciels, reconfiguration des paramètres du réseau.
- *Installazione e ripristino di sistemi operativi, pacchetti applicativi, riconfigurazioni delle impostazioni di rete.*
- Sécurité : installation, gestion et maintenance de politiques de pare-feu, services de passerelle antivirus, détection des intrusions, filtrage de contenu. Gestion des politiques de pare-feu au niveau des applications. Gestion de la bande passante entrante et sortante.
- *Sicurezza: installazione, gestione e manutenzione delle policy di firewall, dei servizi di gateway antivirus, intrusion detection, content filtering. Gestione delle policy di firewall a livello applicativo. Gestione della banda in entrata e uscita.*
- Maintenance et mise à jour des antivirus installés sur le réseau et les postes de travail. Prévention et nettoyage des systèmes infectés par des logiciels malveillants et des virus.
- *Manutenzione e aggiornamento dell'antivirus installato in rete e sulle postazioni di lavoro. Prevenzione e pulizia di sistemi infettati da malware e virus.*
- Maintenance et contrôle du fonctionnement du système de sauvegarde, en s'assurant que le système 3-2-1 est opérationnel, en tenant à jour un plan de reprise d'activité.
- *Manutenzione e controllo dell'operatività del sistema di backup assicurandosi che il sistema 3-2-1 sia operativo, tenendo aggiornato un piano di disaster recovery.*

- Interface avec les fabricants de matériel utilisé pour les matériels en garantie.
- *Interfaccia con i produttori degli hardware utilizzati per i materiali in garanzia.*

Par exemple, dans le cas du remplacement d'un poste de travail, le prestataire effectuera les tâches suivantes :

Ad esempio, nel caso della sostituzione di una postazione di lavoro, il prestatore realizzerà i seguenti interventi:

- Installation du système d'exploitation et des applications de base (Microsoft Office, Outlook, Browser).
- *Installazione del sistema operativo e delle applicazioni di base (Microsoft Office, Outlook, Browser).*

- Configuration du réseau (groupe de travail ou domaine).
- *Configurazione della rete (Workgroup o dominio).*

- Configuration de l'utilisation des imprimantes.
- *Configurazione dell'utilizzo delle stampanti.*

- Configuration de l'antivirus.
- *Configurazione degli antivirus.*

- Configuration de la procédure de sauvegarde.
- *Configurazione della procedura di backup.*

- Transfert des données et des configurations de l'utilisateur du poste de travail précédent.
- *Trasferimento dei dati e configurazioni dell'utente a partire dalla precedente postazione di lavoro.*

CONSEIL

CONSULENZA

Il incombe au prestataire de proposer à l'Académie, en temps utile, la mise à niveau ou le remplacement du matériel (postes de travail et dispositifs de réseau) ainsi que la mise à niveau des systèmes d'exploitation ou des applications, avec les spécifications du matériel et des logiciels les mieux adaptés à l'infrastructure et son estimation des coûts.

Sarà premura del prestatore proporre in tempi opportuni all'Accademia l'upgrade o la sostituzione dell'hardware (postazioni di lavoro e dispositivi di rete) e anche l'aggiornamento dei sistemi operativi o applicativi, con specifiche degli hardware e software più adatti all'infrastruttura e relativa stima di costi.

Après une période maximale d'un mois à compter du début du service, le prestataire fournira un document décrivant l'infrastructure matérielle et logicielle de l'Académie. Il incombera au prestataire de mettre à jour ce document en tenant compte des travaux effectués.

Dopo una durata non superiore a un mese dall'inizio della prestazione, il prestatore fornirà un documento descrivendo l'infrastruttura hardware e software dell'Accademia. Sarà cura del prestatore aggiornare questo documento tenendo conto degli interventi effettuati.

Le prestataire de services fournit à l'Académie un budget prévisionnel des dépenses de matériel et de logiciels pour l'année suivante, y compris les coûts d'amortissement et un plan provisoire de remplacement du matériel (postes de travail et équipements de réseau).

Il prestatore fornirà all'Accademia un budget previsionale della spesa hardware e software per l'anno successivo, comprensivo dei costi di ammortamento e un piano previsionale di sostituzione dell'hardware (postazioni di lavoro e apparati di rete).

Dans les deux mois suivant le début du service, le prestataire définit, en accord avec l'Académie, le SLA (Service Level Agreement) à atteindre.

Entro due mesi dall'inizio della prestazione, il prestatore definirà in accordo con l'Accademia i SLA (Service Level Agreement) da raggiungere.

À la demande de l'Académie, le prestataire fournit des indicateurs ou des statistiques sur l'infrastructure informatique.

Su richiesta dell'Accademia, il prestatore fornirà indicatori o statistiche relative all'infrastruttura informatica.

PRESTATIONS EXCLUES DE L'APPEL D'OFFRE

PRESTAZIONI ESCLUSE DEL BANDO

Les prestations suivantes ne sont pas à la charge du prestataire :

Le seguenti prestazioni non sono a carico del prestatore:

- Les dépenses liées à l'achat de matériel (postes de travail et périphériques réseau).
- *Spese relative all'acquisto dell'hardware (postazioni di lavoro e dispositivi di rete).*

- Les coûts liés à l'achat de licences de logiciels.
- *Spese relative all'acquisto delle licenze software.*

- L'entretien du matériel des imprimantes.
- *Manutenzione hardware delle stampanti.*

- L'installation de nouveaux points de réseau et l'entretien du câblage de réseau.
- *Installazione di nuovi punti rete e manutenzione della cablatura rete.*

- La maintenance du logiciel de comptabilité SNEG/AGE.
- *Manutenzione software dell'applicativo di contabilità SNEG/AGE.*

- La maintenance matérielle des caméras de surveillance vidéo.
- *Manutenzione hardware delle telecamere di videosorveglianza.*

- La maintenance matérielle du système de contrôle d'accès.
- *Manutenzione hardware del sistema di controllo degli accessi.*

- La maintenance du système de téléphonie.
- *Manutenzione del sistema di telefonia.*

- La maintenance du système de billetterie.
- *Manutenzione del sistema di biglietteria.*

2.2 Description de l'infrastructure

2.2 Descrizione dell'infrastruttura

Cette section fournit une description sommaire de l'infrastructure de réseau de l'Académie. Les informations fournies doivent être interprétées comme étant indicatives et non contraignantes.

Nel presente paragrafo si presenta una descrizione di massima dell'infrastruttura di rete dell'Accademia. Le informazioni riportate devono essere interpretate come indicative e non vincolanti.

Après l'attribution de l'appel d'offres, il incombe au prestataire d'obtenir toutes les informations techniques concernant tout dispositif et/ou point de réseau nouvellement fourni et de procéder aux inspections nécessaires sur place.

A seguito dell'aggiudicazione della gara sarà onere dell'prestatore acquisire tutte le informazioni tecniche relative a eventuali dispositivi e/o punti rete di nuova fornitura e procedere alle necessarie ricognizioni on site.

Network

1 Switch Fibre Centro stella

2 switch 48 porte poe

18 switch 24 porte

1 switch 48 porte di riserva

50 Access Point Unifi Ac-Pro

11 Vlan

Circa 180 Punti Rete

5 Switch di ufficio

Server Fisici

3 Hypervisor Vmware 6.0

Server Virtuali

2 Controller di Dominio Active Directory

3 Server di Archiviazione Dati

1 Server di Posta Elettronica Exchange 2016

1 Server Linux Appliance antispam EGA

1 Server Terminal Server

1 Server Controllo accessi honeywell

1 Server Videocamere honeywell

1 Server Voip

1 Server Contabilità Sneg

1 Server di Backup Veeam

1 Server Proxy Backup Veeam

1 Server Gateway RDP

1 Server Sviluppo

1 Server Booking

1 Server Appliance NSV 200

1 Server Linux Appliance NSV 200 HA

Sistema Antivirus Nod32 Con gestione centralizzata in Cloud

4 Dischi di Backup 2 locali e due per rotazione

Computer

47 client Windows in dominio

2 computer windows in workgroup

3 mac mini

2 portatili mac book pro

Su tutti i computer è installato Office 365

Tablet

4 tablet iOS

Contabilità

Si tratta di una rete in sè anche se i 6 computer che ne fanno parte (già elencati nella lista sopra) hanno anche accesso alla rete principale

1 Firewall Hardware

1 Access point

Stampanti

6 di rete multifunzione Xerox

2 stampanti di rete

4 personali attaccate direttamente ai pc

Collegamento Internet

Linea 300 Mbits Mc-Link

Linea Telecom per il collegamento della rete contabilità utilizzata come backup

2.3 Modalités de fourniture des services demandés

2.3 Modalità di erogazione dei servizi richiesti

Toute l'infrastructure informatique est installée au siège de l'Académie, Viale Trinità dei Monti,1 à Rome.

Tutta l'infrastruttura informatica è installata nella sede dell'Academia, Viale Trinità dei Monti,1, a Roma.

Le prestataire indiquera une personne de contact dont le rôle sera de superviser et de coordonner l'exécution du service.

Il prestatore indicherà un referente con ruolo di supervisione e coordinamento dell'esecuzione della prestazione.

Le prestataire fournira une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures.

Il prestatore fornirà assistenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18.

Le prestataire assurera sa disponibilité pendant 36 jours en heures extraordinaires (18h00-24h00) pour toute activité de maintenance extraordinaire.

Il prestatore garantirà la propria disponibilità per numero 36 giorni in orario straordinario (18.00-24.00) per eventuali attività di manutenzione straordinaria.

Dans le mois qui suit le début du service, le prestataire doit effectuer une intervention estimée à 3/5 jours ouvrables pour rencontrer les responsables et le personnel de l'Académie, et effectuer des inspections de l'infrastructure.

Entro un mese dopo l'inizio del servizio, il prestatore dovrà prevedere un intervento stimato a 3/5 giornate lavorative per incontrare i responsabili dell'Accademia e il personale, e effettuare sopralluoghi dell'infrastruttura.

En plus des interventions sur place, il sera possible d'effectuer des interventions à distance grâce à des outils tels que TeamViewer ou similaires. Dans ce cas, la connexion aux appareils de l'Académie n'aura lieu qu'après notification et autorisation de l'utilisateur lui-même ou d'un responsable, avec fourniture d'un mot de passe temporaire.

Oltre gli interventi in sede, sarà possibile prevedere interventi a distanza tramite strumenti come TeamViewer o simili. In quel caso, la connessione ai dispositivi dell'Accademia si svolgerà solo dopo notificazione e autorizzazione dell'utente stesso o di un responsabile, con fornitura di una password temporanea.

Le prestataire fournira un système d'émission de ticket d'assistance pour suivre le cycle d'une demande de service (rapport, admission, résolution, activité effectuée) avec des vues différentes pour les utilisateurs individuels et les chefs de service de l'Académie. Il doit y avoir une procédure d'approbation de la demande d'intervention par les chefs de service de l'Académie.

Il prestatore fornirà un sistema di assistenza ticketing per monitorare il ciclo di una richiesta di intervento (segnalazione, presa in carico, risoluzione, attività svolta) con viste diverse per i singoli utenti e i capi servizi dell'Accademia. Deve essere prevista una procedura di approvazione della richiesta di intervento da parte dei capi servizi dell'Accademia.

2.4 Temps d'intervention

2.4 Tempistica di intervento

Les interventions sur place sont garanties entre :

- deux (2) heures à partir de la demande d'intervention pour les problèmes critiques qui bloquent le fonctionnement régulier de 5 postes de travail qui seront indiqués par l'Académie ou d'un équipement de réseau ;
- le jour ouvrable suivant la demande pour les problèmes non critiques.

Les heures de travail suivantes sont considérées :

- Chaque jour (y compris les samedis, dimanches et jours fériés) 24 heures sur 24 pour 5 postes de travail qui seront indiqués par l'Académie et pour tous les équipements de réseau qui assurent la fourniture des services essentiels au fonctionnement régulier de l'Académie (sécurité, accueil du public, ...) ;
- Du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures pour le reste de l'infrastructure.

Gli interventi in sede sono garantiti entro:

- *due (2) ore lavorative dalla richiesta di intervento per problemi critici che bloccano il regolare funzionamento di 5 postazioni di lavoro che saranno indicate dall'Accademia o di un apparato di rete;*
- *il giorno lavorativo successivo alla richiesta per problemi non critici.*

Si considera il seguente orario lavorativo:

- *Tutti i giorni (compresi sabati, domeniche e festivi) 24 ore sur 24 per 5 postazioni di lavoro che saranno indicate dall'Accademia e per tutti gli apparati di rete che garantiscono la fornitura di servizi essenziali per il regolare funzionamento dell'Accademia (sicurezza, accoglienza del pubblico, ...);*
- *Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 per il resto dell'infrastruttura.*

2.5 Reporting

2.5 Reportistica

Au début du service, le prestataire recevra un inventaire des postes de travail (ID, utilisateur, emplacement, modèle de l'unité centrale, modèle d'écran, IP sur le réseau interne). Il incombera au prestataire de vérifier l'exactitude des données figurant dans le document, de le tenir à jour et de le mettre à la disposition de l'Académie.

Sarà consegnato al prestatore a inizio servizio un inventario delle postazioni di lavoro (identificativo, utente, collocazione, modello dell'Unità centrale, modello dello schermo, IP sulla rete interna). Sarà carico del prestatore verificare l'esattezza dei dati presenti nel documento e tenerlo aggiornato e renderlo disponibile all'Accademia.

Le prestataire mettra à disposition sur demande des données statistiques extraites du système d'émission de ticket d'assistance.

Il prestatore renderà disponibile a richiesta dati statistici estratti dal sistema di assistenza ticketing.

Le prestataire mettra à disposition un document énumérant les références d'accès aux dispositifs d'administration de l'infrastructure (serveurs, pare-feu, etc.).

Il prestatore renderà disponibile un documento elencando le credenziali di accesso ai dispositivi di amministrazione dell'infrastruttura (server, firewall...).

À Rome, le / A Roma, il

L'entreprise / L'ente

Mention manuscrite « Lu et approuvé » suivie de la signature du (des) représentants(s) de l'entreprise.

Dicitura a mano della formula « Lu et approuvé » seguita dalla firma(e) del (dei) rappresentante(i) dell'ente.