

Capitolato Tecnico per la Manutenzione Impianti Elettrici e di Condizionamento

(Allegato alla RDO n°003/2026)

CAPITOLATO TECNICO: Servizi di Gestione Sistemistica e Manutenzione Infrastruttura Web

ART 1. Oggetto del Servizio

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi di monitoraggio H24, manutenzione evolutiva, sicurezza informatica e gestione dei backup per l'infrastruttura server ospitante la piattaforma e-commerce (WordPress/WooCommerce) di Farmacie Genovesi S.r.l.

ART 2. Monitoraggio e Performance (H24/7/365)

- **Monitoraggio Cloud:** Implementazione di una piattaforma dedicata (es. Grafana) per il controllo continuo degli endpoint HTTP/HTTPS e della raggiungibilità dei servizi applicativi.
- **Risorse di Sistema:** Controllo real-time di CPU, RAM, occupazione Storage e latenza di rete (I/O).
- **Alerting e Dashboard:** Sistema di notifica automatica via e-mail e/o SMS in caso di downtime o superamento delle soglie critiche di performance.
- **Dashboard Trasparente:** Accesso alla stazione appaltante a una dashboard di visualizzazione per il monitoraggio indipendente degli indicatori (uptime, latenza, throughput).

ART 3. Gestione Sicurezza e Aggiornamenti

- **Aggiornamento Security Patches (Settimanale):** Applicazione tempestiva delle patch di sicurezza del sistema operativo (OS) entro una finestra di manutenzione concordata, preferibilmente in orario notturno (02:00 - 05:00) per minimizzare l'impatto sul business.
- **Aggiornamento Software Stack (Mensile):** Aggiornamento dei pacchetti di sistema, librerie PHP, NGINX e dipendenze, previa verifica di compatibilità con la versione di WordPress e WooCommerce in produzione.
- **Gestione Log e Compliance:** Raccolta centralizzata dei log di sistema e web server con analisi periodica volta al rilevamento di tentativi di intrusione (Brute Force, SQL Injection).
- **Amministratori di Sistema:** Conservazione dei log di accesso degli amministratori di sistema in formato inalterabile per almeno 6 mesi, in conformità alle direttive del Garante della Privacy.

ART 4. Manutenzione Ordinaria e Ottimizzazione

- **Igiene del Sistema:** Configurazione della rotazione dei log (Log rotation) per prevenire saturazioni del disco e pulizia periodica dei file temporanei o obsoleti.

Farmacie Genovesi S.r.l.

Società controllata al 100% dal Comune di Genova
Via San Giorgio, 1 - 16128 Genova
tel. 010/2362790
mail.farm@farmaciecomunali.genova.it

R.E.A. 396571
Reg. imp. GE, C.F. e P.I. 01266300993
Capitale sociale 250.000,00 euro
www.farmaciegenovesi.it

- **Integrità Processi:** Verifica costante dell'esecuzione dei servizi critici (MySQL, PHP-FPM, Redis) e ottimizzazione dei parametri in base al carico applicativo.

ART 5. Strategia di Backup e Disaster Recovery (Specifiche Corrette)

- **Backup Database (RPO 4h):** Esecuzione automatica di dump del database MySQL ogni 4 ore con trasferimento su NAS esterno crittografato.
- **Backup Completo (Giornaliero):** Snapshot completo dell'istanza (file WordPress, temi, plugin, configurazioni) eseguito con frequenza giornaliera.
- **Integrità e Test:** Verifica mensile della corretta esecuzione e leggibilità dei backup prodotti (test di ripristino in ambiente di staging).
- **Disaster Recovery (RTO):** In caso di guasto totale dell'infrastruttura, il fornitore si impegna al ripristino dei servizi entro un tempo massimo di 4 ore (Recovery Time Objective).

ART 6. Service Level Agreement (SLA) e Reportistica

- **Tempi di Intervento:**
 - **Criticità Bloccante (Sito Offline):** Presa in carico e inizio intervento entro 60 minuti dalla segnalazione/alert.
 - **Anomalia Non Bloccante:** Intervento entro 4 ore lavorative.
- **Report Mensile:** Consegna di un deliverable tecnico contenente il riepilogo dell'uptime, l'elenco delle patch applicate, lo stato dei backup e raccomandazioni proattive per il miglioramento dell'infrastruttura.

Farmacie Genovesi S.r.l.

Società controllata al 100% dal Comune di Genova
Via San Giorgio, 1 - 16128 Genova
tel. 010/2362790
mail.farm@farmaciecomunali.genova.it

R.E.A. 396571
Reg.IMP. GE, C.F. e P.I. 01266300993
Capitale sociale 250.000,00 euro
www.farmaciegenovesi.it