

**Allegato Tecnico al  
Contratto di Appalto di Servizi Informatici tra  
ACAM SPA e ACAM CLIENTI SPA**

**Allegato G – Contenuto del Manuale delle Operazioni**

## **MANUALE DELLE OPERAZIONI**

Il Manuale delle Operazioni menzionato nel Contratto dovrà definire o indicare:

- a) le disposizioni generali per l'utilizzo dei sistemi informatici, telematici e delle apparecchiature d'ufficio di Acam;
- b) la documentazione fornita da Acam Clienti relativa a eventuali software non gestiti da Acam e impiegati nell'erogazione dei Servizi;
- c) la documentazione relativa agli standard, ai processi e alle procedure operative correlate al Software Applicativo;
- d) il nominativo del Service Manager;
- e) l'eventuale costituzione di un Comitato Informatico;
- f) l'escalation path;
- g) l'orario di servizio;
- h) le modalità di accesso al servizio di Helpdesk;
- i) la pianificazione delle operazioni di backup e delle operazioni di recovery;
- j) le modalità dei controlli da effettuarsi su server e componenti applicative;
- k) la gestione della sicurezza (account, password);
- l) le modalità di misurazione, gli strumenti utilizzati ed il formato dei report periodici;
- m) il monitoraggio dello stato delle chiamate ai servizi di supporto Help Desk;
- n) le modalità di produzione dei report di utilizzo delle RU su base annuale;
- o) le modalità di verifica su sicurezza logica e fisica;
- p) le modalità di verifica sul rispetto dei Livelli di Servizio.