



COMUNE DI RAVENNA

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

Direzione Generale

U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici

Comune di Ravenna

**SERVIZI TRIENNALI DI MANUTENZIONE,
RITIRO, RECUPERO E/O SMALTIMENTO DI
PC, STAMPANTI E PERIFERICHE NONCHÉ
SERVIZI DI HELP DESK E SERVIZI
SISTEMISTICI A SUPPORTO DELL'U.O.
S.I.T.I. PER IL CORRETTO
FUNZIONAMENTO DELLE POSTAZIONI DI
LAVORO IN DOTAZIONE AL COMUNE DI
RAVENNA**

ALLEGATO A
DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il Dirigente e
Responsabile Unico del Procedimento
Dott.ssa Maria Brandi

Sommario

SCOPO DEL DOCUMENTO.....	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	3
DISPONIBILITA' DEI SERVIZI.....	10
Orario di apertura degli uffici Comunali.....	10
IL SERVIZIO DEVE ESSERE STRUTTURATO IN MODO DA GARANTIRE CONTINUITÀ IN TUTTI I PERIODI DELL'ANNO (PERIODI CANONICI DI FERIE).....	11
INOLTRE L'APPALTATORE DEVE GARANTIRE LA CONTINUITÀ DI PRESENZA DEL MEDESIMO PERSONALE, SALVO CAUSE DI FORZA MAGGIORE, AL FINE DI MANTENERE UN LIVELLO ADEGUATO DEL SERVIZIO.	11
FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE.....	11
MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	13
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	15
Ruoli del COMMITTENTE.....	15
Ruoli dell' APPALTATORE.....	15

SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento descrive le modalità operative di erogazione del Servizio di manutenzione, ritiro, recupero e/o smaltimento di Postazioni di Lavoro (pc, stampanti e periferiche) nonché servizi di help desk e servizi sistemistici, in tutti i suoi aspetti tecnici ed organizzativi.

I principali obiettivi del presente documento sono:

- definizione del Servizio;
- descrizione dei ruoli e responsabilità del COMMITTENTE e dell'APPALTATORE;
- definizione delle modalità formali di comunicazione.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente appalto sono i seguenti:

1. assistenza, manutenzione, configurazione/verifica, installazione Postazioni di Lavoro (PC, stampanti, monitor, televisori collegati a PC e periferiche varie)
2. Ritiro e smaltimento Hw obsoleto
3. Help Desk informatico
4. Servizi Sistemistici a supporto dell'attività dell'U.O. S.I.T.I.

Nel seguito verranno dettagliatamente descritti i servizi di base in precedenza elencati.

1.1 Assistenza e manutenzione

I servizi di assistenza e manutenzione in capo all'APPALTATORE fanno riferimento alle seguenti 4 macro aree:

1.1.1 Configurazione/verifica Postazioni di Lavoro

- Configurazione/aggiornamento del PC, in base alle specifiche che saranno indicate dai tecnici dell'Ufficio Gestione Reti e Sistemi.
- Controllo e ripristino funzionalità PC e sue periferiche direttamente connesse (in assenza di malfunzionamenti hardware)
- Aggiornamento BIOS
- Spostamento/attivazione/ritiro di postazioni informatiche, con relativa registrazione delle movimentazioni nella procedura informatica inventario in uso presso l'ufficio S.I.T.I.
- Installazione/disinstallazione di SW applicativi
- Installazione e configurazione periferiche di rete e aggiornamento del CSI – Computer Self Inventory (Sw di gestione dell'inventario dei beni informatici)

1.1.2 Installazione Postazioni di Lavoro

(Re)Installazione completa di una postazione:

- eventuale formattazione hard disk (in caso di reinstallazione)
- Installazione e configurazione Sistema Operativo
- Impostazioni di rete

- Installazione e configurazione periferiche, compresi eventuali modem
- Eventuale installazione e configurazione di VPN
- Installazione e configurazione applicativi (browser internet, client posta elettronica, pacchetti di office automation, antivirus centralizzato o stand alone, Adobe Acrobat Reader, software in uso presso gli uffici comunali, ...)
- Installazione e configurazione di software per il telecontrollo (Desktop Authority, VNC, landesk)
- software di componenti e periferiche
- eventuale restore dati da backup utente
- copia dati - personalizzazioni da altro PC
- inserimento dell'apparato nel dominio
- aggiornamento del CSI – Computer Self Inventory (Sw di gestione dell’inventario dei beni informatici)

1.1.3 Hardware - Postazioni di Lavoro

Ripristino funzionalità PC, compresa l’eventuale sostituzione di una o più delle seguenti parti non funzionanti:

- Floppy Disk Drive
- Ventole
- Porte parallele non integrate
- Porte seriali non integrate
- Porte USB
- Adattatori / Convertitori / Cavi
- Batterie tampone
- CD-ROM Drive Interni
- DVD Drive Interni
- Scheda Video non integrata
- Scheda Audio non integrata
- RAM
- Schede di rete non integrate
- Alimentatori
- Cavi di collegamento SCSI/USB
- Masterizzatore CD/DVD interno
- Controller non integrato
- Mother Board
- Processore
- Hard Disk (con ripristino SW)
- Monitor CRT o LCD
- Stampante (se riportata negli allegati indicanti le stampanti in manutenzione)

1.1.4 Attività IMAC

L’ APPALTATORE è tenuto, inoltre, ad erogare attività IMAC, come di seguito specificate, nella misura di 50 interventi all’anno (numero incrementabile a titolo di miglioria in sede di offerta, e/o può offrire un monte ore da usarsi per gli stessi scopi):

Install	È l’attività di installazione, configurazione e collaudo della strumentazione
----------------	---

	informatica del cliente secondo accordi precisamente stabiliti con lo stesso. I pacchetti sw installati rispondono alle norme previste in ambito di sicurezza informatica e aziendale e alle esigenze del cliente
Move	È l'attività di movimentazione dell'asset informatico e presuppone un piano di ridefinizione delle caratteristiche Hw e Sw di ogni apparecchiatura ed una riconfigurazione del parco informatico
Add	Contempla attività di aggiunta di apparecchiature informatiche e di upgrade Hw e Sw ai fini di migliorare le prestazioni e abbattere i costi di manutenzione
Changing	Contempla la sostituzione delle macchine, in presenza di apparecchiature obsolete o malfunzionamento Hw e SW e l'installazione di dati precedentemente "backuppati"

Qualora vengano effettuati spostamenti tra sedi diverse di più apparecchiature (fino a 10 pc/stampanti), verrà conteggiata 1 sola attività IMAC.

Ad ogni operazione sopraindicata deve essere aggiornato l'inventario dei beni informatici trami la procedura CSI.

Esempio attività IMAC e relativo conteggio:

TIPOLOGIA ATTIVITA'	NUMERO ATTIVITA' IMAC CONSIDERATE
Installazione di 1 pc, monitor e stampante USB, scanner USB e trasporto da magazzino di deposito a destinazione presso l'utente e trasporto di eventuale hardware (pc, monitor,...) da riciclare a magazzino SITI.	1
Installazione 1 stampante di rete o scanner di rete e trasporto da magazzino a destinazione presso il Servizio	1
Movimentazione fino a 10 pc/stampanti da una sede ad un'altra	1

A fronte di ogni consegna/spostamento/ritiro di materiale informatico è necessario compilare l'apposito verbale e consegnarlo all'U.O. S.I.T.I. firmato dall'utente, entro 2 (due) giorni dall'operazione.



I servizi devono essere svolti secondo chiamate gestite in accordo con l'U.O. S.I.T.I., presso uffici e scuole di pertinenza del Comune di Ravenna come da **allegato A.1)**, posti sull'intero territorio comunale, secondo indicazioni di massima impartite dal medesimo Ufficio o da altri uffici delegati.


L'Amministrazione potrà, qualora lo ritenga opportuno, affidare all' APPALTATORE, con le modalità descritte nel Capitolato Speciale d'Appalto) un numero aggiuntivo e predeterminato di interventi/anno per attività IMAC, in base al prezzo unitario proposto in sede di offerta. Tale eventuale affidamento avverrà con successivo e separato provvedimento. **Si precisa che il ribasso che verrà effettuato sulle parti a corpo di cui al punto 1 della tabella, evidenziata all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto ed all'articolo 3.4 del Disciplinare di gara, verrà applicato anche al prezzo unitario di euro 60,00= per intervento relativo all'attività IMAC di cui al presente punto 1.1.4.**

Banca dati dell'hardware da mantenere

L'Amministrazione metterà a disposizione dell'appaltatore, in sola consultazione, il proprio Database dell'Inventario Hardware, dal quale si evincono la consistenza del parco macchine, la tipologia delle apparecchiature, la loro collocazione e la data di scadenza della garanzia.

All'interno del data base le apparecchiature sono suddivise in tre macro categorie:

1. I PC e le stampanti fuori garanzia per le quali la fornitura dei componenti sostitutivi è a carico dell'Ente; nel DB tali apparecchiature sono indicate con l'icona  verde;
2. I PC e le stampanti fuori garanzia per le quali la fornitura dei componenti sostitutivi è a carico della ditta aggiudicataria; nel DB tali apparecchiature sono indicate con l'icona  rossa;
3. I PC e le stampanti in garanzia, per i quali la ditta aggiudicataria dovrà solamente farsi carico delle chiamate al fornitore originale o all'assistenza tecnica e dell'eventuale spedizione dell'apparecchiatura al centro di manutenzione.

Alcune apparecchiature, le più obsolete, riporteranno invece l'icona , che significa che l'apparecchiatura non dovrà essere mantenuta (qualora necessario sarà cura dell'Ente sostituirla con altra apparecchiatura adeguata);

La consistenza delle apparecchiature è così riassunta:

<i>Tipologia</i>	<i>Componenti sostitutivi</i>	<i>Q.tà</i>
<i>PC fuori garanzia</i>	<i>a carico della ditta aggiudicataria</i>	<i>1240</i>
<i>PC con garanzia che scade nel triennio 2015 - 2018</i>	<i>a carico ditta aggiudicataria dal momento della scadenza</i>	<i>65</i>
<i>PC in garanzia</i>	<i>a carico fornitore originale</i>	<i>182</i>
<i>Monitor fuori garanzia</i>	<i>a carico della ditta aggiudicataria</i>	<i>1246</i>
<i>Monitor con garanzia che scade nel triennio 2015 - 2018</i>	<i>a carico ditta aggiudicataria dal momento della scadenza</i>	<i>60</i>
<i>Stampanti fuori garanzia</i>	<i>a carico ditta aggiudicataria</i> <i>(esclusi consumabili)</i>	<i>520</i>
<i>Stampanti con garanzia che scade nel triennio 2015 - 2018</i>	<i>a carico ditta aggiudicataria dal momento della scadenza</i>	<i>20</i>

La quantità delle apparecchiature potrà variare, nel corso dell'anno, come meglio specificato all'art. 3 del Capitolato Speciale d'Appalto

La manutenzione delle Postazioni di Lavoro è da intendersi comprensiva anche dei monitor e, quando possibile, del recupero dei dati a seguito di guasti Hw. Le parti consumabili (toner, cartucce, testine, inchiostri, ecc.) non sono oggetto di riparazione e quindi non sono inclusi nel presente contratto.

L'eventuale installazione di parti non previste a contratto (consumabili, hardware, software, ecc.), dovrà preventivamente essere autorizzata dal responsabile dell'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici o suo delegato.

In caso di presenza di virus o “malware” la ditta è tenuta a ripristinare la normale funzionalità della macchina.

Nel caso di guasto di apparecchiature nuove, coperte da garanzia originale del produttore, la ditta è comunque tenuta ad operare tutte le attività necessarie ad attivare il servizio di assistenza tecnica del produttore.

Per tutte le apparecchiature la cui garanzia originale (del produttore) scade durante l'arco di validità del contratto, la manutenzione avrà decorrenza dal giorno successivo alla scadenza stessa.

In caso di sostituzione del disco fisso sarà onere della ditta ripristinare completamente le funzionalità software della macchina, compresi i gestionali in uso nell'ente (Irideweb, Serpico, Jobtime, Contravvenzioni, @kropolis, Sib@k ecc.).

All'uopo la ditta avrà a disposizione le procedure scritte e la consulenza telefonica dell'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici.

1.2 Ritiro e smaltimento hardware

Il servizio prevede inoltre il ritiro di apparecchiature usate non funzionanti e non recuperabili all'uso (RAEE) e il loro smaltimento ai sensi di legge.

Per apparecchiature usate si intendono personal computer usati (small form factor, desktop, tower, minitower e notebook), comprensivi del monitor, stampanti, periferiche varie, batterie e UPS e parti sfuse.

Al fine del ritiro delle apparecchiature RAEE, è richiesto in capo all'esecutore del servizio il possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. n. 152/2006 e successive integrazioni.

Il servizio di ritiro e smaltimento RAEE è da intendersi comprensivo di tutte le attività che vanno dal loro ritiro c/o il deposito temporaneo comunale e fino al loro effettivo smaltimento.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di RAEE per la loro raccolta ed il loro trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle disposizioni del D.Lgs. 25 luglio 2005, n. 151 e del D.Lgs. 2 aprile 2006, n. 152 e successive modifiche.

L'impresa, con particolare riferimento a quanto previsto dal D.lgs. 152/2006 e fermo restando il rispetto di tutte le disposizioni inerenti le attività di ritiro di apparecchiature usate – RAEE – per la relativa raccolta e trattamento, in esso contenute, si impegna a:

- consegnare all'U.O. S.I.T.I. il formulario di cui all'art. 188, comma 3 lett. b), del D.Lgs. 152/06 nelle modalità e termini ivi previsti;
- conferire i RAEE ai soli impianti di smaltimento e recupero autorizzati ai sensi degli artt. 208 e ss. del D. Lgs. 152/06 e ss.m.i.;
- osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss del D.Lgs. 152/06 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.

Inoltre, con riferimento alle attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori l'impresa si impegna, altresì, ad osservare le disposizioni di cui al D. Lgs. 188/08.

L'impresa dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni e qualsiasi onere o spesa inerenti la rimozione, ritiro e smaltimento dei RAEE

Quando parti hardware di PC vengono dichiarate non più utilizzabili e da smaltire, l'APPALTATORE dovrà cancellare i dati e le informazioni archiviate sugli hard disk. Tale operazione dovrà essere eseguita con appositi strumenti, concordati con l'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici, che rendano definitiva la cancellazione delle informazioni.

La quantità di RAEE da ritirare è stimata in circa 20 quintali/anno di parti hardware (PC, monitor, stampanti, scanner, parti sfuse ecc.).

Il servizio di ritiro dei RAEE può essere sub appaltato a ditte di trasporto iscritte all'albo gestori rifiuti ambientali e il servizio di smaltimento può essere sub appaltato a ditte autorizzate ai sensi del D.lgs 152/2006 e s.m.i..

1.3 Help desk

L'APPALTATORE dovrà assicurare n. 1352 (milletrecentocinquantadue) ore/uomo di servizi di help desk **on site**, mediante un proprio tecnico informatico che dovrà operare presso la sede dell' U.O. S.I.T.I., per la durata di 26 ore alla settimana (da lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e nei pomeriggio del martedì e del giovedì, dalle **15.00** alle 18:00) da pianificare mensilmente col responsabile dell'Ufficio Reti e Sistemi (numero incrementabile a titolo di miglioria in sede di offerta) .

Il tecnico informatico dell'appaltatore dedicato ai servizi di help desk disporrà di una postazione di lavoro collegata alla LAN interna all'Ente e di un numero telefonico interno all'Ente per:

- a) supporto agli utenti delle varie postazioni client del Sistema Informativo Comunale;
- b) assistere telefonicamente gli uffici all'utilizzo di singoli programmi di produttività individuale nonché al corretto ed efficace utilizzo delle postazioni di lavoro;
- c) eventuale interazione telefonica con fornitori di servizi informatici interni ed esterni all'Ente relativamente alla gestione delle postazioni informatiche individuali, servizi di rete, manutenzione e installazione hardware e software di produzione individuale;
- d) segnalazione all'U.O. S.I.T.I. di eventuali anomalie di funzionamento e/o carenze di sicurezza dei sistemi rilevate presso gli uffici, riferite a singole componenti del sistema informativo comunale;
- e) installare da remoto programmi applicativi su stazioni di lavoro e server, su specifiche concordate col U.O. S.I.T.I. dell'Ente (Iride, Serpico, @cropolis, Sigepro, Sib@k, ecc);
- f) installazione/implementazione dei sistemi di posta elettronica e di accesso agli ambienti Web sulle postazioni di lavoro individuali;
- g) applicazione di sistemi di sicurezza informatica e regolazione degli accessi a banche dati anche raggiungibili via Web;

La persona designata dovrà essere formata dall'Ufficio Reti e Sistemi all'inizio del contratto relativamente alle procedure in uso internamente e pertanto tale persona risulterà referente per l'attività di help desk per l'intera durata del contratto.

1.4 Servizi sistemistici

I servizi sistemistici di rete TCP/IP, Windows e Linux sono richiesti per:

- a) intervenire direttamente per assicurare la continuità di funzionamento delle workstation e dei sistemi operanti presso gli uffici comunali;
- b) assicurare l'assistenza tecnica a sistemi informatici necessari ad organizzare eventi, riunioni, conferenze;
- c) mantenere ed installare software d'ambiente e applicativo sulle workstation dell'Ente;
- d) assistere gli uffici al corretto ed efficace utilizzo delle workstation per l'attività d'ufficio;
- e) installare da remoto programmi applicativi su stazioni di lavoro e server, su specifiche concordate con l'U.O. S.I.T.I. dell'Ente (Iride, Serpico, @cropolis, Sigepro, ecc);
- f) implementare sistemi di sicurezza, a livello client, concordati con l'U.O. S.I.T.I., per regolare l'accesso alla rete geografica e ai dati;
- g) configurare workstation per l'accesso alla rete geografica e ai servizi applicativi dell'Ente;

L'APPALTATORE dovrà erogare le tipologie di servizi di seguito riportate:

n. 624 (seicentoventiquattro) ore/uomo per anno di servizi sistemistici di rete TCP/IP, windows e linux, da erogarsi interamente presso gli uffici e le pertinenze anche scolastiche dell'Ente, finalizzati a:

- a) esecuzione di interventi tecnici tesi ad assicurare la continuità dei servizi informatici a livello di postazioni di lavoro individuali presenti nelle diverse sedi comunali;
- b) assicurare l'assistenza tecnica programmata a sistemi informatici d'ausilio alla gestione di eventi, riunioni, conferenze organizzate dall'Amministrazione;
- c) installazione e manutenzione di software d'ambiente, di rete e di produttività individuale (Windows XP/ e successivi, Office 97 e successivi, Open Office, Autocad, Antivirus, ecc) installato nelle postazioni di lavoro dell'Ente;
- d) configurazione di apparati di rete (es. Router e Firewall);
- e) esecuzione diretta di piccole installazioni, verifiche tecniche e manutenzione di reti LAN e configurazione di Client, stampanti, apparati attivi (router, Switch, Hub, Print Server, ecc), nel rispetto delle norme di sicurezza e di settore;
- f) assistenza agli uffici relativamente all'utilizzo di singoli programmi di produttività individuale e al corretto ed efficace e sicuro utilizzo delle postazioni di lavoro;
- g) installazione/implementazione dei sistemi di posta elettronica e di accesso agli ambienti Web sulle postazioni di lavoro individuali;
- h) applicazione dei sistemi di sicurezza informatica e di regolazione degli accessi a banche dati anche raggiungibili via Web;
- i) interazione con fornitori di servizi informatici interni ed esterni all'Ente afferenti la gestione delle postazioni informatiche individuali, servizi di rete, manutenzione e installazione hardware e software di produzione individuale;

- j) installazione programmi applicativi su postazioni di lavoro e server, su specifiche concordate con l'U.O. S.I.T.I.;
- k) segnalazione di anomalie di funzionamento, carenze di sicurezza dei sistemi rilevate presso gli uffici riferite a singole componenti del sistema informativo comunale;
- l) assistenza in caso di eventi, riunioni, conferenze anche al di fuori dell'orario standard di apertura degli uffici;

Gli interventi dovranno essere concordati con l'U.O. S.I.T.I.

L'attività sistemistica dell'APPALTATORE dovrà uniformarsi al sistema informatico di controllo e gestione degli interventi in uso presso l'Ente, riportando mensilmente la stampa degli interventi conclusi nel periodo.

La figura deputata a questo servizio non deve essere la stessa persona che eroga il servizio di "Help Desk" né quella che eroga il servizio di "Assistenza e Manutenzione".

DISPONIBILITA' DEI SERVIZI

Orario di apertura degli uffici Comunali

Si definisce come **orario standard di apertura** l'orario normalmente praticato dagli uffici comunali, come sotto descritto.

Descrizione	Orario
Orario standard di apertura	lun – sab: dalle 08.00 alle 13.30 e mar, gio: dalle 14.30 alle 18.30 sono escluse le festività

Si precisa che l'orario effettivo di apertura dei vari uffici Comunali non è uniforme, ma varia, nell'ambito della fascia oraria sopra identificata, in funzione dei vari servizi / sedi logistiche dell'Amministrazione.

Le sedi degli uffici comunali presso i quali l'APPALTATORE può essere chiamato ad effettuare interventi sono elencate nel documento *Allegato B – Elenco Sedi Comunali*.

Si definisce inoltre come **orario standard di attenzione** il seguente orario:

Descrizione	Orario
Orario standard di attenzione	lun - ven: dalle 08.00 alle 18.30 sab: dalle 07.30 alle 13.30 sono escluse le festività

L'orario standard di attenzione rappresenta un'estensione dello stretto periodo di apertura obbligatoria degli uffici; individua fasce orarie in cui è verosimile che personale sia presente e impegnato in attività di ufficio che richiedono l'impiego del sistema. Gli orari effettivi di apertura degli uffici comunali potranno essere suscettibili di subire modificazioni nel corso del periodo di svolgimento del SERVIZIO. La

identificazione di orario standard di apertura sopra definita verrà pertanto modificata, nel corso del periodo di valenza contrattuale, secondo le esigenze del COMMITTENTE, all'interno dell'orario standard di attenzione definito; nel caso, sarà cura del COMMITTENTE comunicare tempestivamente tali variazioni all'APPALTATORE.

Il SERVIZIO verrà erogato per il periodo definito nel CONTRATTO e deve essere erogato nel rispetto dei seguenti orari:

TIPO DI SERVIZIO	ORARIO DI DISPONIBILITA'
HELP DESK	Orario Standard di Apertura
SERVIZI SISTEMISTICI	Orario Standard di Attenzione
INTERVENTI DI MANUTENZIONE HW	Orario Standard di Apertura
EVENTI, RIUNIONI, CONFERENZE, PRESENTAZIONI, COMMISSIONI CONSILIARI	Orario standard di attenzione In casi eccezionali anche al di fuori degli orari standard di apertura e di attenzione

Il Servizio deve essere strutturato in modo da garantire continuità in tutti i periodi dell'anno (periodi canonici di ferie)

Inoltre l'APPALTATORE deve garantire la continuità di presenza del medesimo personale, salvo cause di forza maggiore, al fine di mantenere un livello adeguato del SERVIZIO.

In linea generale, si adotterà la seguente tabella per l'identificazione delle priorità:

Criterio di classificazione della priorità della richiesta	Codice di priorità della richiesta
ALTO IMPATTO: <ul style="list-style-type: none"> • Il malfunzionamento/problema rende la strumentazione Hw non usabile o non disponibile in un periodo critico, e non esiste una soluzione alternativa; impatta sul servizio al Cittadino o su un numero apprezzabile di utenti interni. 	4
MEDIO IMPATTO: <ul style="list-style-type: none"> • Il malfunzionamento/problema rende la strumentazione Hw non usabile o non disponibile, ma non si è in un periodo critico o esiste una soluzione alternativa; NON impatta sul servizio al Cittadino, né su un numero apprezzabile di utenti interni. 	3
BASSO IMPATTO: <ul style="list-style-type: none"> • Il problema non compromette la funzionalità della strumentazione Hw e l'operatività dell'Utente 	2
OPERAZIONE PIANIFICABILE: <ul style="list-style-type: none"> • L'intervento può essere concordato in base alle esigenze dell'utente e del servizio (es. aggiornamento sw, attività IMAC, ecc.) 	1

FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

I servizi previsti richiedono l'utilizzo di personale, con sufficiente autonomia nelle diverse tipologie di servizi previsti all'art.1, assimilabile al profilo di *Tecnico Informatico - Sistemista Hardware*.

L'APPALTATORE dovrà ridurre al minimo l'avvicendamento del personale dedicato al servizio facendosi carico degli eventuali affiancamenti necessari al passaggio di consegne tra tecnici.

Per quanto riguarda la configurazione dei sistemi, il personale del U.O. S.I.T.I. del Comune fornirà all'aggiudicatario le indicazioni per l'accesso regolato al data base dell'inventario hardware del Comune.

Il personale, dovendo operare a stretto contatto coi servizi, oltre alla specifica competenza tecnica richiesta, dovrà osservare un comportamento educato, contraddistinto da riservatezza e spirito di collaborazione nei confronti degli utenti. Il personale della ditta dovrà avere buona capacità di relazione e di ascolto delle esigenze informatiche degli uffici, utili alla definizione di politiche di formazione e addestramento del personale comunale.

Il personale della ditta deve essere identificabile con apposito cartellino riportante nome della ditta, generalità della persona e qualifica.

La ditta non potrà utilizzare il tecnico espressamente designato ai servizi di Help Desk per l'attività di manutenzione. Questo limitatamente ai giorni designati per il servizio di Help Desk.

Tale vincolo potrà venir meno solo in quei casi del tutto eccezionali autorizzati di volta in volta per motivi di particolare urgenza dal responsabile dell'ufficio Gestione Reti e Sistemi;

Per le prestazioni rese in luoghi compresi nel territorio comunale, le spese di trasferta del personale, nonché eventuali indennità di trasferta, sono a completo carico della ditta. Per tali prestazioni non sono dovuti, da parte dell'Amministrazione Comunale, particolari corrispettivi.

L'Amministrazione, tramite i propri uffici, effettua tutti i controlli che ritiene opportuni per il corretto svolgimento del servizio e si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale impiegato per giustificati motivi notificati alla ditta per iscritto.

In tal caso la ditta dovrà provvedere alla sostituzione del personale con altri tecnici di pari competenza tecnica e analogo curriculum professionale; in carenza di tale sostituzione o a fronte di sostituzioni inadeguate rispetto gli elementi di giudizio che hanno dato luogo all'affidamento, l'Ente aggiudicatario avrà facoltà di recesso dal contratto in danno alla ditta aggiudicataria.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi sistemistici e di Help Desk è richiesto personale:

1. che abbia svolto, negli ultimi due anni, attività di sistemista, gestione e manutenzione di Workstation e Server, con sistema operativo Windows XP e successivi e Linux
2. con buone conoscenze informatiche sui sistemi intranet ed internet:
3. con ottima conoscenza dei protocolli di comunicazione internet quali FTP, HTTP e quelli relativi alla Posta Elettronica (POP e SMTP);

4. con ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows XP e successivi;
5. con ottima conoscenza dei pacchetti Office e Open Office;
6. con ottima conoscenza dell'architettura hardware (Server e PC) con processori Intel/AMD;
7. con competenze di network administrator in ambiente Windows Server, Linux e TCP/IP;
8. conoscenza degli strumenti audiovisivi applicati all'informatica;
9. che sia dipendente o titolare della ditta impegnato direttamente nella produzione del reddito, e che garantisca una continuità di almeno 18 mesi;
10. con conoscenza dell'inglese tecnico;

Il personale dell'Impresa, mensilmente, elaborerà:

1. un breve rapporto descrittivo delle attività di servizio eseguite;
2. un resoconto su base settimanale delle ore effettivamente erogate per singola attività, come necessario supporto per la fatturazione dei servizi.

L'Amministrazione, tramite i propri uffici, effettua tutti i controlli che ritiene opportuni per il corretto svolgimento del servizio e si riserva la facoltà di rescindere il contratto per giustificati motivi notificati alla ditta per iscritto.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

HELP DESK – I tecnici informatici dell'appaltatore dedicati ai servizi di help desk dovranno svolgere l'attività secondo quanto descritto all'art.1.3.

MANUTENZIONE HARDWARE - Il servizio di manutenzione alle apparecchiature sopra descritte è prestato dall'appaltatore per mantenere efficienti o ripristinare parti elettroniche e meccaniche, nonché i sistemi operativi delle postazioni di lavoro. Tutte le apparecchiature comprese nell'ambito della manutenzione devono essere mantenute in perfetta efficienza funzionale.

In caso di guasto hardware (RAM, alimentatore, memoria, hard disk, monitor, scheda di rete, scheda video, ecc.), il tecnico della ditta deve essere in grado di svolgere la riparazione sul posto eventualmente ricorrendo a materiale che deve portare con sé. Se il guasto è tale da richiedere la riparazione in laboratorio, la ditta è autorizzata al trasferimento del bene fuori dagli uffici comunali, facendo firmare al referente dell'ufficio apposito rapportino di intervento/trasferimento del bene.

Qualora si rendesse necessario il trasporto in laboratorio per un periodo superiore a 3 (tre) giorni, la ditta aggiudicataria è tenuta a sostituire l'apparecchiatura (PC, monitor, stampante), con altra simile di sua proprietà (muletto), senza onere per l'Ente aggiudicante.

Nel caso di sostituzione di pezzi con prodotti simili ma non identici, il tecnico deve aggiornare il sistema operativo affinché supporti le modifiche (cambio stampante, sostituzione schede di rete, aggiornamento share stampanti, ecc...). In questo caso i prodotti sostituiti devono avere caratteristiche uguali o superiori a quelli da sostituire.


In caso di sostituzione o di rottura di Hard Disk l'impresa dovrà provvedere al recupero dei dati dal vecchio disco (quando possibile) e all'installazione sul nuovo del sistema operativo e di tutti gli applicativi Sw utilizzati dall'utente.

L'attività di assistenza tecnica deve comprendere, in particolari per le stampanti, anche la lubrificazione, la pulizia, le necessarie messe a punto e la eventuale sostituzione delle parti guaste (senza oneri aggiuntivi).

Sono invece escluse dal servizio di manutenzione:

h) la fornitura di prodotti consumabili;

i) la riparazione dei guasti causati da atti di sabotaggio, incendi o fenomeni atmosferici anomali.

SOSTITUZIONE MATERIALE - La ditta dovrà utilizzare esclusivamente parti di ricambio originali fatti salvi i casi di effettiva loro irreperibilità sul mercato. **Per i PC e le stampanti contrassegnati con il simbolo  verde, la ditta potrà utilizzare pezzi di ricambio ricavati da PC e stampanti in disuso dell'Ente.**

Gli interventi (senza limitazione di numero) dovranno avvenire entro le 8 (otto) ore dalla segnalazione del guasto, a seguito dell'inserimento della richiesta di intervento sul data base di Gestione Interventi messo a disposizione dall'Amministrazione oppure a seguito di chiamata telefonica ad un numero appositamente predisposto dalla Ditta appaltatrice; il Data Base G.I.S. (Gestione Interventi Sistemistici) è accessibile anche da remoto.

REGISTRAZIONE INTERVENTI - L'amministrazione metterà a disposizione della ditta il Data Base di Gestione Interventi, nel quale dovranno essere registrati tutti gli interventi effettuati, con le informazioni riguardanti il nome del tecnico, data e ora di apertura e di chiusura. Per ogni intervento eseguito la Ditta appaltatrice deve provvedere a rilasciare un rapportino tecnico (può essere utilizzata a tale scopo anche la stampa dell'intervento dal Data Base di Gestione Interventi). A seguito di ogni intervento è previsto un feedback da parte del richiedente che confermi la chiusura e l'esito dell'intervento stesso.

La registrazione di tutti gli interventi permetterà all'Amministrazione il monitoraggio delle attività svolte nell'ambito del contratto.

RIFERIMENTO TECNICO ED OPERATIVO - Il personale designato dall'appaltatore per l'esecuzione dei servizi avrà come riferimento tecnico ed operativo l'U.O. S.I.T.I. del Comune. I tecnici designati dall'appaltatore hanno libero e completo accesso alle macchine, alle sedi degli uffici comunali secondo gli orari definiti al paragrafo 3, e potranno disporre dei normali mezzi di comunicazione interni all'Ente necessari per eseguire i servizi previsti.

Durante gli interventi i tecnici dell'appaltatore rispetteranno la massima discrezione nel frequentare gli uffici comunali, senza causare impedimenti, rallentamenti o distrazioni alla normale attività d'ufficio.

INVENTARIO HW E SW - Il personale Tecnico Informatico Hardware, designato dall'appaltatore per l'esecuzione dei servizi, avrà l'accesso, in sola consultazione, ai dati dell'inventario tecnico delle apparecchiature in manutenzione (disponibile all'indirizzo <http://extraweb.comune.ra.it/inventario>). Dal programma "Inventario" è possibile ricavare la collocazione, la data di scadenza della garanzia, oltre alle informazioni

tecniche (tipo di processore, RAM installata, sw installati, ecc.) dei Personal Computer, monitor e stampanti.

MULETTI SOSTITUTIVI - Presentando l'offerta e sottoscrivendo gli obblighi del presente capitolato, la Ditta si impegna a mantenere nel proprio magazzino un numero adeguato di muletti sostitutivi, (pc, stampanti laser) oltre alla normale riserva di componenti hw di ricambio (hd, ram, alimentatori...).

Questo per permettere, in qualsiasi situazione, la sostituzione temporanea di pc/stampanti guasti, in attesa di riparazione.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ruoli del COMMITTENTE

I ruoli che hanno rilevanza per i servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- **DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (ai sensi degli artt 299, 300 e 301 del D.P.R. n. 207/2010)**

E' la figura responsabile delle relazioni tra il COMMITTENTE e l'APPALTATORE per la gestione del SERVIZIO in tutti i suoi aspetti.

Svolge la funzione di collegamento e raccordo tra l'APPALTATORE e le funzioni / riferimenti del COMMITTENTE di cui sia necessario il coinvolgimento e/o fruitori del servizio.

Coordina l'intervento del personale tecnico-informatico dell'Amministrazione.

Ruoli dell' APPALTATORE

Al fine dell'ottimale livello di servizio, si prevede la identificazione, da parte dell'APPALTATORE, di una organizzazione di SERVIZIO che preveda quantomeno le seguenti figure/ruoli:

- RESPONSABILE DEL SERVIZIO;
- Responsabile per lo smaltimento dell'Hardware obsoleto
- Tecnico Informatico/Sistemistico

I ruoli di dettaglio che L'APPALTATORE intenderà proporre dovranno essere dettagliati in sede di offerta tecnica..