



COMUNE DI RAVENNA

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

Direzione Generale

U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici

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

RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA

1. PREMESSA

L'Ente dispone di un parco hardware in dotazione ai diversi uffici comunali costituito da personal computer, workstations e stampanti collegate alla rete LAN e geografica di trasmissione dati, che intende mettere a manutenzione tramite appalto ad evidenza pubblica.

Il numero complessivo di postazioni di lavoro e stampanti è elevato (dell'ordine di) e l'organico dell'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici (in seguito S.I.T.I.), costituito da un numero limitato di tecnici, è impegnato in molteplici attività di gestione e sviluppo del sistema informativo dell'Ente, nonché di assistenza agli utenti, di gestione dei server (più di 40), della rete (con oltre 3000 prese dati) e della relativa sicurezza. Pertanto non è in grado di garantire un servizio di manutenzione diretta che consenta tempi di risposta adeguati alle necessità dei servizi, continuità nel tempo e alti livelli di affidabilità, paragonabili a servizi di mercato. Pertanto si ritiene necessaria una gestione esternalizzata del servizio, finalizzata ad una maggiore efficacia.

La dotazione delle postazioni di lavoro è sottoposta a continua revisione dovuta all'aggiornamento dei sistemi operativi e delle release dei software. Il loro numero varia nel tempo ed è registrato nell'inventario dell'hardware, disponibile presso l'U.O. S.I.T.I., e in modalità web, che ha lo scopo di tenere aggiornata anche la consistenza delle macchine oggetto di servizi di manutenzione esternalizzata.

2. OBIETTIVI

Gli obiettivi che l'U.O. S.I.T.I. intende perseguire con l'esternalizzazione dei servizi di cui trattasi sono:

- a) consentire all'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici di dedicare maggiore attenzione all'evoluzione tecnologica del settore dell'ITC e partecipare a progetti di sviluppo dell'informatica pubblica orientata all'integrazione e cooperazione applicativa tra enti
- b) mantenere alti i livelli di qualità dei servizi erogati ai cittadini tramite l'ottimale impiego degli strumenti informatici distribuiti;
- c) ottimizzare il rapporto costi/prestazioni relativo alle postazioni di lavoro utilizzate dagli uffici comunali;
- d) mantenere in capo all'ente il governo strategico dell'informatica comunale;
- e) effettuare una corretta gestione della sicurezza informatica, secondo la normativa vigente
- f) assicurare la corretta applicazione delle normative sullo smaltimento dei materiali RAEE che dovessero determinarsi nel periodo 2015 - 2018

e:\cedaf\ulisse\iride\tmp\1750048.odt

Via R. Gardini 20 - 1° p. - 48121 Ravenna - Tel. 0544/482082 Fax 0544/546031 - siti@comune.ra.it





COMUNE DI RAVENNA

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

Direzione Generale

U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DA ACQUISIRE

I servizi che si intende acquisire sono i seguenti:

1. assistenza, manutenzione, configurazione/verifica, installazione PC, stampanti e periferiche varie (postazioni di lavoro)
2. ritiro e smaltimento Hw
3. help desk informatico
4. servizi sistemistici e di rete a supporto dell'attività dell'U.O. S.I.T.I.

3.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE

I servizi di assistenza e manutenzione in capo all'appaltatore fanno riferimento alle seguenti 3 macro aree:

3.1.1 CONFIGURAZIONE/VERIFICA Postazione 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 relative periferiche, spostamento/attivazione/ritiro di postazioni informatiche, con relativa registrazione delle movimentazioni nella procedura inventario in uso presso l'ufficio, installazione/disinstallazione di SW applicativi con relativa registrazione delle licenze

3.1.2 INSTALLAZIONE Postazione di Lavoro

(Re)Installazione completa di una postazione (eventuale formattazione hard disk, installazione e configurazione Sistema Operativo, impostazioni di rete, installazione e configurazione periferiche, installazione e configurazione software di base e applicativi, ecc.)

3.1.3 MANUTENZIONE HARDWARE

Ripristino funzionalità PC, stampanti e periferiche, compresa l'eventuale sostituzione di una o più parti non funzionanti ed eventuale restore dati;

3.2 RITIRO E SMALTIMENTO HARDWARE

Il servizio prevede il ritiro di apparecchiature non funzionanti e non recuperabili all'uso (personal computer, monitor, stampanti e periferiche varie). In questo caso il servizio prevede che l'impresa si occupi dello smaltimento - ai sensi di legge - dei materiali non più recuperabili.

Il servizio deve comprendere il ritiro dalle varie sedi comunali, il trasporto con mezzi autorizzati, la messa in riserva, la cernita dei rifiuti recuperabili e la separazione dei rifiuti da conferire ad operatori autorizzati allo smaltimento finale dei materiali inerti. Il ritiro dei materiali è a carico dell'appaltatore.

L'appaltatore è tenuto al corretto smaltimento del materiale non più riutilizzabile con mezzi autorizzati al trasporto dei rifiuti RAEE e munito dei formulari di identificazione dei rifiuti previsti dall'articolo 15 del D.lgs n. 22 del 5 febbraio 1997. L'appaltatore dovrà inoltre

e:\cedaf\ulisse\iride\tmp\1750048.odt

Via R. Gardini 20 - 1° p. - 48121 Ravenna - Tel. 0544/482082 Fax 0544/546031 - siti@comune.ra.it





COMUNE DI RAVENNA

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

Direzione Generale

U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici

rendicontare alla stazione appaltante, tramite documentazione comprovante, il corretto conferimento del materiale non più recuperato.

3.3 HELP DESK – Il servizio di help desk dovrà garantire n. 1532 (millecinquecentotrentadue) ore/uomo di tecnico informatico dell'appaltatore per far fronte alle esigenze di assistenza informatica e di supporto agli utenti delle varie postazioni client del Sistema Informativo Comunale;

3.4 SERVIZI SISTEMISTICI - L'appaltatore dovrà erogare 624 (seicentoventiquattro) ore/uomo per anno di servizi sistemistici (gestione rete TCP/IP, gestione sistemi operativi windows e linux e relativi applicativi), a supporto dell'U.O. S.I.T.I., da erogarsi interamente presso gli uffici e le pertinenze, anche scolastiche, dell'Ente, finalizzati 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;
- assicurare l'assistenza tecnica programmata a sistemi informatici d'ausilio alla gestione di eventi, riunioni, conferenze organizzate dall'Amministrazione;
- installazione e manutenzione di software d'ambiente, di rete, di produttività individuale e applicativi (Windows XP/7/8, Office XP/2007/2013, Open Office, Autocad, Antivirus, ecc) sulle workstation dell'Ente;
- esecuzione diretta di installazioni, verifiche tecniche e manutenzione di reti LAN e configurazione di Client, stampanti, apparati attivi (router, Switch, Hub, ecc), nel rispetto delle norme di sicurezza;

4. MODALITA' DI AFFIDAMENTO

La procedura più idonea per l'individuazione del soggetto affidatario risulta essere una procedura aperta (art. 3 c.37 D.Lgs. 163/2006) con valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163. La procedura relativa all'espletamento delle operazioni di gara ed il relativo Progetto saranno approvati con apposito atto a contrattare, come previsto dall'art.192 del D.Lgs. 267/2000;

5. DURATA

La durata dell'appalto è di anni 3 (tre) a decorrere dalla data della stipula del contratto, ovvero, in caso di consegna anticipata del servizio, dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna che dovrà avvenire presumibilmente entro il 1 settembre 2015. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 29 del D.Lgs.163/2006 sarà fin dalla pubblicazione del bando di gara prevista la possibilità, a discrezione della stazione appaltante, di esercitare l'opzione di proroga del contratto stesso per un ulteriore periodo pari ad un massimo di anni 2 (due). A tal fine il Comune comunicherà all'aggiudicatario, entro 6 mesi dalla scadenza, la propria intenzione circa l'esercizio dell'opzione di proroga del presente contratto. La decisione di prorogare il contratto per altri 2 anni sarà effettuata sulla base di valutazioni discrezionali della stazione appaltante circa la qualità dei servizi erogati e i livelli prestazionali raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati

e:\cedaf\ulisse\iride\tmp\1750048.odt

Via R. Gardini 20 - 1° p. – 48121 Ravenna - Tel. 0544/482082 Fax 0544/546031 – siti@comune.ra.it



Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da Maria Brandi ai sensi degli artt. 21 - 22 - 23 del D.Lgs 82/2005.
Id: 992043450

Determina: 2015 / 6 del 10/02/2015

Il Sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____



COMUNE DI RAVENNA

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

Direzione Generale

U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici

in fase di progetto. Tali valutazioni non saranno in alcun modo sindacabili da parte dell'aggiudicatario.

e:\cedaf\ulisse\iride\tmp\1750048.odt

Via R. Gardini 20 - 1° p. - 48121 Ravenna - Tel. 0544/482082 Fax 0544/546031 - siti@comune.ra.it



Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da Maria Brandi ai sensi degli artt. 21 - 22 - 23 del D.Lgs 82/2005.
Id: 992043450

Determina: 2015 / 6 del 10/02/2015

Il Sottoscritto _____ in qualita' di _____ Data _____ Firma _____