



Istituto Comprensivo "A. Rosmini"
Via Mazzini, 39- 22030 Pusiano

CAPITOLATO SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE / HARDWARE

1. Premessa

La gestione operativa delle stazioni di lavoro informatiche, costituite da personal computer e stampanti, a disposizione dell'intero Istituto Comprensivo Rosmini di Pusiano si basa sui seguenti servizi tecnici:

- Manutenzione hardware
- Manutenzione tecnologie di rete
- Assistenza software (Sistemi operativi)
- Manutenzione software applicativo
- Assistenza Specialistica del software applicativo

Il presente Capitolato Tecnico descrive e regola l'erogazione di questi servizi.

D E F I N I Z I O N I

Nel seguito del presente Capitolato tecnico, con il termine:

"postazione informatica" o "postazione di lavoro" o "PDL" si intende, salvo diversa specificazione, un personal computer, con o senza stampante e altri dispositivi interni ed esterni, sul quale sono installati il software di base e uno più prodotti software applicativi;

"apparecchiature informatiche" si intende, salvo diversa specificazione, l'insieme delle componenti delle postazioni informatiche componenti le postazioni di lavoro;

3. OGGETTO, IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto riguarda l'erogazione, durante il periodo di validità contrattuale, dei seguenti servizi tecnici:

- Manutenzione hardware dei sistemi e delle postazioni di lavoro
- Manutenzione tecnologie di rete
- Assistenza software (Sistemi operativi)
- Manutenzione software applicativo
- Assistenza Specialistica del software applicativo



Istituto Comprensivo "A. Rosmini"
Via Mazzini, 39-22030 Pusiano

In particolare:

Il servizio di **manutenzione hardware** dei sistemi e delle postazioni di lavoro è erogato tramite interventi on-site ed è finalizzato a garantire il corretto funzionamento dei sistemi, delle postazioni di lavoro, delle apparecchiature di rete e prevedono il ripristino delle stesse in caso di guasti e malfunzionamenti. Sono previsti gli interventi per la risoluzione di tutte le problematiche hardware legate a malfunzionamenti e guasti. Rimangono a carico dell'Amministrazione aggiudicatrice i costi relativi all'acquisto di materiale di ricambio e di consumo. La sostituzione di eventuali parti guaste con materiale di ricambio dovrà essere sottoposta preventivamente all'approvazione del Direttore Servizi Generali Amministrativi.

Assistenza sulla connettività: supporto al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità.

Il servizio di **assistenza software (sistemi operativi)** è erogato tramite interventi on-site e prevede gli interventi volti alla risoluzione delle problematiche legate ai conflitti o anomalie generali del software, che si presentano sui sistemi e sulle apparecchiature installate presso le sedi dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Il servizio di **manutenzione del software applicativo** deve assicurare la rimozione di eventuali malfunzionamenti e l'allineamento costante del software applicativo in uso agli aggiornamenti di legge.

Il servizio di **assistenza specialistica per il software applicativo**, erogato tramite assistenza telefonica, in teleassistenza e tramite interventi di personale specializzato presso le sedi dell'Amministrazione Aggiudicatrice è mirato alla risoluzione di problemi complessi non risolti dall'help desk, all'aggiornamento del software applicativo in uso e alla formazione degli utenti sulle nuove funzionalità e sugli aggiornamenti di legge. Il servizio deve prevedere un numero di interventi non programmati e a richiesta del Responsabile del Sistema informatico, presso le varie sedi dell'Istituto Comprensivo.

I servizi avranno una **durata di mesi 12** (dodici) a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto .



Istituto Comprensivo "A. Rosmini"
Via Mazzini, 39-22030 Pusiano

4. SEDI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO .

Di seguito si elencano tutte le sedi DELL'ISTITUTO e il numero di PC installati:

- Sede centrale di Pusiano : Ufficio segreteria n. 8 PC in rete – 5 stampanti;
Aula Informatica Pusiano n. 12 PC in rete - n. 2 stampanti – n. 4 note book;
Aule scuola Secondaria Pusiano n. 6 PC;
Aula Informatica elementare di Pusiano n. 5 PC –
- Sede di EUPILIO Aula informatica elementare di Eupilio n. 6 PC – n. 1 Note Book;
- Sede di CESANA Aula Informatica Primaria n. 4 PC – 1 portatile;
- Sede di LONGONE n. 1 Note book;
- Sede di SUELLO Aula informatica Primaria n. 11 PC



*Istituto Comprensivo "A. Rosmini"
Via Mazzini, 39- 22030 Pusiano*

5 - SOFTWARE APPLICATIVO IN USO

Le procedure in uso sono elencate di seguito:

- S I S S I
- DATA SCHOOL
- GIS PLUS
- OFFICE.....
-

6. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire il supporto telefonico, le procedure, la documentazione ed i programmi di correzione. Il servizio deve essere realizzato in maniera da garantire una gestione del sistema informativo in qualsiasi momento si renda necessario. Il servizio, finalizzato anche al raggiungimento di questo obiettivo, deve essere documentato opportunamente, per effettuare le necessarie azioni che consolidino il percorso pianificato.

Il Servizio dei programmi di base e degli applicativi è a carico della Ditta aggiudicataria che dovrà garantire costantemente attraverso tecnici della stessa Ditta il continuo e corretto funzionamento del sistema di elaborazione, dei programmi di base e dei programmi applicativi.

Il Servizio dovrà comprendere:

1. le attività sistemistiche per il corretto funzionamento del sistema di elaborazione;
2. le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento del sistema di elaborazione.

Entrambe le tipologie di attività sono in ogni caso da concordare con il Responsabile del Servizio Informatico.

Le attività sistemistiche dovranno comprendere:

- l'installazione e la disinstallazione dei sistemi e dei programmi di base, coperti da regolare licenza d'uso, qualora queste attività dovessero rendersi necessarie ai fini della manutenzione degli stessi;
- la preparazione e l'aggiornamento delle procedure operative e della documentazione dei sistemi (procedure di salvataggio e di ripristino previste, procedure di manutenzione degli archivi, procedure di chiusura e ripartenza);
- il controllo del livello prestazionale dei sistemi e la esecuzione delle azioni migliorative;



*Istituto Comprensivo "A. Rosmini"
Via Mazzini, 39- 22030 Pusiano*

Le attività operative dovranno comprendere:

- gli aggiornamenti formativi eventualmente necessari a seguito del rilascio di nuove release dei sistemi operativi per l'esecuzione delle operazioni necessarie per l'attivazione e la chiusura del sistema centrale e dei programmi;
- il controllo delle console e delle unità periferiche;
- il monitoraggio della occupazione degli spazi su disco dei sistemi e delle stazioni di lavoro;

Il Servizio relativamente agli applicativi deve comprendere:

1. le attività correlate al corretto funzionamento dell'applicativo in esame;
2. le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento dell'applicativo stesso.

gli aggiornamenti formativi eventualmente necessari a seguito del rilascio di nuove release delle procedure applicative.

Il servizio di Assistenza dovrà garantire al personale dell'ISTITUTO opportune e tempestive soluzioni ai problemi che dovessero insorgere nell'utilizzo dei programmi applicativi. Deve essere previsto un Servizio di **Assistenza telematica**; si tratta di un servizio informativo con il compito di interagire con l'Istituto per tutto quanto concerne i servizi oggetto di questo capitolato, realizzato tramite un servizio di **help-desk** che almeno attraverso un telefono, una segreteria telefonica e un numero appositamente assegnato, nonché tramite e-mail o fax, permetta al personale di ottenere assistenza all'uso del sistema. Questo servizio può coincidere con il servizio richiesto per il Servizio di Manutenzione, fatti salvi i livelli di servizio prescritti.

7. MANUTENZIONE HARDWARE

L'assistenza hardware consiste nella manutenzione correttiva ed evolutiva dei Server e dei PdL di cui all'elenco e su tutte le componenti che costituiscono i PdL stessi, siano esse aggiuntive e/o esterne.

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento e dovrà garantirne la riparazione entro tempi che non pregiudichino la normale attività operativa degli utenti.

Il servizio deve essere prestato presso gli Uffici o i locali ove le apparecchiature sono installate.



Istituto Comprensivo "A. Rosmini"
Via Mazzini, 39- 22030 Pusiano

8. ASSISTENZA SULLA CONNETTI VITÀ

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi e delle apparecchiature interconnesse in rete.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività.

- Supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali e manutenzione dei relativi driver;
- Individuazione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi;
- Appropriata configurazione degli indirizzi delle reti locali
- Configurazione, riconfigurazione del software di rete dei PdL, stampanti, etc.

Sia nell'ambito della manutenzione hardware sia nell'ambito dell'assistenza sulla connettività la sostituzione di eventuali parti guaste con materiale di ricambio dovrà essere sottoposta preventivamente all'approvazione del DSGA. Come già evidenziato in premessa rimangono a carico dell'Amministrazione aggiudicatrice i costi relativi all'acquisto di materiale di ricambio e di consumo.

9. MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DI BASE

L'attività di manutenzione dei programmi di base deve comprendere:

- gli interventi tecnici necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi di base o per l'installazione di eventuali nuove release del software di base;
- l'installazione presso il Comune delle versioni aggiornate dei programmi di base e di utilità commercialmente disponibili e della relativa documentazione e delle eventuali rettifiche di errori presenti nei programmi di base e di utilità.

La Ditta offerente deve progettare e proporre un sistema di manutenzione che tenga conto della complessità e delle caratteristiche del sistema di cui è dotato l'Amministrazione Aggiudicatrice. Devono essere descritti dalla Ditta offerente i livelli di servizio offerti e le modalità di verifica.

10. DISPOSIZIONI GENERALI

La Ditta aggiudicataria deve registrare le richieste di manutenzione pervenute riferiti a tutti gli interventi effettuati, emettendo per ognuno di essi un modulo di richiesta che contiene almeno le informazioni di seguito riportate, ove applicabili. Per ogni richiesta di intervento

preso in carico, la Ditta aggiudicataria deve emettere un modulo di richiesta contenente almeno i seguenti elementi:

- codice identificativo della segnalazione,
- data e ora della presa in carico,
- descrizione della richiesta,
- tipologia di malfunzionamento (bloccante / non bloccante),
- riferimenti di chi ha inoltrato la richiesta,
- riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Successivamente il modulo di richiesta deve essere aggiornato con le seguenti ulteriori informazioni fornite dallo specialista della Ditta aggiudicataria che ha preso in carico il problema:

- descrizione di massima delle cause del problema e delle modalità di risoluzione,
- stima del tempo di risoluzione del problema.

- Al termine della risoluzione del problema, il modulo di richiesta è aggiornato con:

data e ora di chiusura della richiesta;
modalità di risoluzione seguita.

Servizio di help desk

Al fine di semplificare le richieste di intervento e di fornire a tutti gli uffici un unico punto di accesso al servizio di manutenzione, si richiede che la Ditta aggiudicataria renda disponibile un proprio centro di gestione servizi, indicato con il termine "help desk", al quale segnalare i guasti e i malfunzionamenti e le relative richieste di intervento.

Il servizio di help desk, dotato di un'adeguata infrastruttura tecnologica, tipicamente costituita da un sistema informatico e telefonico integrato, deve prevedere l'attivazione di un numero telefonico, fax, ed indirizzo di posta elettronica dedicato per l'espletamento del servizio