

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA HARDWARE, SOFTWARE E SISTEMISTICA

INTERVENTI PREVISTI

Il servizio di assistenza tecnica è costituito dalla manutenzione preventiva e da quella correttiva

La ditta deve garantire un numero di ore di intervento di almeno **100 ore** per tutta la durata del contratto.

L'uso di tale intervento dovrà essere preventivamente calendarizzato, ma comunque soggetto a variazioni da entrambe le parti.

-

ARTICOLO 1

Il contratto prevede la manutenzione e assistenza tecnica – informatica hardware / software delle reti e delle apparecchiature destinate alla didattica nei plessi dell'Istituto Comprensivo nelle seguenti sedi :

1. Plesso Scuola sec. di I° grado “Vincenzo Bellezza” di Palombaio;
2. Plesso Scuola sec. di I° grado “Francesco Speranza” di Mariotto;
3. Plesso scuola primaria “Madre Teresa di Calcutta” di Palombaio;
4. Plesso scuola primaria “Don Saverio Passariello” di Mariotto;
5. ufficio di segreteria - sede amministrativa sita in Palombaio, in via Sen Sylos Labini, sn

Nel caso di rotture di hardware e di necessità di reperire i materiali per le riparazioni necessarie o per mantenere in efficienza quelle ancora funzionanti, l'assistenza dovrà provvedere direttamente alla ricerca degli stessi e sottoporre i costi all'amministrazione scolastica, la quale, se li riterrà congrui e convenienti, autorizzerà l'intervento di riparazione. La manodopera sarà comunque coperta dal contratto di manutenzione.

ARTICOLO 2

La manutenzione comprenderà sia interventi di tipo hardware che di tipo software di base e reti interne (switch, router, collegamenti ect) e su chiamata quando si presenterà la necessità

La Ditta (o l'esperto) aggiudicataria fornirà il servizio di manutenzione personalmente e si impegna a fornire un'adeguata assistenza specifica che presuppone un'approfondita conoscenza dei programmi in uso nella Scuola.

ARTICOLO 3

Il servizio di assistenza/manutenzione sarà effettuato secondo le seguenti modalità:

1. assistenza operativa telefonica gratuita per la soluzione di piccoli problemi;
2. assistenza diretta sul posto su chiamata, durante il normale orario di lavoro, con intervento entro le dodici ore lavorative dalla chiamata, per interventi che rivestono particolare urgenza;

nei restanti casi comunque non oltre le 24 ore;

3. controlli periodici in presenza, preventivamente stabiliti a cadenza almeno mensile (di tutti i prodotti informatici a livello hardware e software. dei laboratori e delle attrezzature didattiche (LIM-PC Notebook stampanti) e degli uffici di segreteria (server - pc stampanti- tablet-notebook);

4. Il servizio di manutenzione e assistenza dovrà essere garantito anche in caso di potenziamento/implementazione delle attrezzature in uso dell'Amministrazione Appaltante.

ARTICOLO 4

Le prestazioni richieste sono:

- consulenza, manutenzione e assistenza informatica su tutte le apparecchiature (P.C., server, note book, stampanti, scanner, LIM, proiettori) di qualsiasi marca utilizzate nei laboratori multimediali e nelle aule;
 - installazione, manutenzione e riparazione hardware;
 - installazione software aggiuntivi;
 - installazione e manutenzione degli antivirus e dei programmi di sicurezza antimalware, antispysware da farsi periodicamente così come la scansione dei vari computer ed i collegati aggiornamenti dei sistemi operativi;
 - assistenza software per i sistemi operativi di uso comune e i pacchetti di uso generalizzato (Office o Open office);
 - consulenza e assistenza per la gestione della rete informatica, compreso consulenza, manutenzione e assistenza server/proxy/firewall per gestione diversificata e configurazioni rete interna ed internet;
 - manutenzione server per la gestione dei backup dei dati;
 - assistenza e manutenzione LIM (lavagne interattive multimediali);
 - controllo e manutenzione switch rete lan- hub rete ethernet - hub di rete wifi/router/modem;
 - controllo e manutenzione reti cablate e wireless e ripristino client;
 - controllo e aggiornamento drivers sui pc e notebook dei laboratori e aule;
 - soluzione a tutti i problemi di avvio, lentezza, programmi che non funzionano nei vari PC;
 - pulizia e disinfezione periodica da virus;
 - eventuale ampliamento delle RAM su PC obsoleti ma ancora validi per uso didattico;
 - formattazione e ripristino di PC con problemi non risolvibili con software specifici;
- controllo/configurazione delle stampanti di rete;
- eventuale consulenza telefonica gratuita ed assistenza operativa da remoto per piccoli problemi.
 - riparazione dei guasti, eventuali controlli e prove diagnostiche necessarie per verificare il corretto funzionamento delle apparecchiature;
 - sostituzione delle parti meccaniche, elettriche ed elettroniche guaste previa presentazione di apposito preventivo (con onere a carico della Scuola);
 - risoluzione dei problemi su software di base.

- Verifica attraverso test di sistemistica, configurazione, personalizzazione, ottimizzazione e reinstallazione, ove se ne renda necessario, del Sistema Operativo in possesso;
- verifica attraverso test di sistemistica, configurazione, personalizzazione, ottimizzazione e reinstallazione, ove se ne renda necessario, dei sistemi di rete protetta per l'accesso al Portale SIDI del MIUR;
- verifica attraverso test di sistemistica, configurazione, personalizzazione, ottimizzazione e reinstallazione, ove se ne renda necessario, degli applicativi software utilizzati dall'Istituzione scolastica (Axios);
- verifica attraverso test di sistemistica, configurazione, personalizzazione, ottimizzazione e reinstallazione, ove se ne renda necessario, dei software gestionali utilizzati per la gestione amministrativa fiscale e contabile (Entratel, Uniemens ecc.) nonché del loro aggiornamento;
- verifica attraverso test di sistemistica, configurazione, personalizzazione, ottimizzazione e reinstallazione, ove se ne renda necessario, dei sistemi di rete software e/o hardware in possesso;
- verifica attraverso test di sistemistica, configurazione, personalizzazione, ottimizzazione e reinstallazione, ove se ne renda necessario, o implementazione dove non previsto dei sistemi di protezione dati e copie di sicurezza;
- verifica attraverso test di sistemistica, configurazione, personalizzazione, ottimizzazione e reinstallazione, ove se ne renda necessario, dei Sistemi AntiVirus Server-Client in possesso nonché del loro aggiornamento.

ARTICOLO 5

La ditta dovrà garantire l'impiego di personale competente e ben addestrato in relazione alle particolari specifiche attività da effettuare e delle attrezzature e mezzi in dotazione.

Il Ditta (o l'esperto) sarà l'esclusivo responsabile sia nei confronti del Committente che di terzi in relazione a tutto il personale adibito al servizio e dovrà garantire il rispetto di tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in materia di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale ed infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri e spese.

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo della massima riservatezza in merito ai dati e alle informazioni di cui venga in possesso e/o a conoscenza rispettando, altresì, il divieto della loro divulgazione sotto qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto.

La Ditta (o l'esperto) si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, e successive modifiche, in materia di riservatezza. In caso di inosservanza di tali obblighi è prevista l'immediata rescissione del contratto.

ARTICOLO 6

L'Amministrazione ha diritto di recesso nei casi di:

1. giusta causa;
2. mutamenti di carattere organizzativo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo;
3. reiterati inadempimenti della Ditta o esperto.

L'Amministrazione si riserva, inoltre, il diritto di recedere unilateralmente dalle obbligazioni contrattualmente assunte, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari, da comunicarsi alla Ditta con lettera raccomandata A.R.

Dalla data di efficacia del recesso, la Ditta dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali.

In caso di recesso dell'Amministrazione, la Ditta (o l'esperto) avrà diritto al pagamento delle prestazioni eseguite nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese.

ARTICOLO 7

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003, i dati personali forniti dai candidati saranno raccolti presso questa Scuola per le finalità della gestione della selezione e potranno essere trattati successivamente per le esclusive finalità connesse al presente bando. La partecipazione alla procedura di selezione costituisce automatico consenso del candidato al suddetto trattamento dei dati personali. Il titolare del trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico.

Responsabile del procedimento: Dirigente Scolastico Valentino Pasquale Pusceddu

Responsabile dell'attività istruttoria: Direttore S.G.A. Silvana Farci.

ARTICOLO 8

Contestualmente alla presentazione dell'offerta dovrà essere esibita la dichiarazione sostitutiva ex art. 46, D.P.R. 445/2000 riportante, tra l'altro, l'indicazione del numero di iscrizione/matricola INPS, INAIL al fine della richiesta del DURC agli enti certificatori.

All'atto della stipula, inoltre, la Ditta aggiudicataria dovrà produrre la dichiarazione ai sensi dell'art.3 della Legge 136/2010 e succ. modifiche sulla "tracciabilità dei flussi finanziari" riportante gli estremi identificativi dei conti correnti "dedicati", anche non in via esclusiva, ai pagamenti delle commesse pubbliche, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. In assenza di tale acquisizione non è possibile procedere al pagamento.

ARTICOLO 9

La Ditta dovrà garantire che l'espletamento di tutto quanto previsto dal contratto rispetterà ed adempirà a tutte le norme e prescrizioni previste in materia di sicurezza e di salute dei lavoratori (D.Lgs. 81/2008) e di esonerare la Scuola da qualsiasi responsabilità civile per eventuali infortuni che dovessero accadere al personale della Ditta (o all'esperto).

La Ditta (o l'esperto) si assume la responsabilità civile per i danni che dovessero essere arrecati alla Committente (dipendenti e/o cose) dal personale qualificato. Si impegna, inoltre, al pagamento in solido dei danni cagionati dopo certificata e specifica prova del danno verificatosi.

ARTICOLO 10

Il contratto di assistenza avrà la durata di n. 1 (uno) anno a decorrere dalla data di sottoscrizione del medesimo, con possibilità di proroga temporanea fino ad un massimo di mesi 6 (sei) così come previsto dai commi 2 e 3 dell'art. 23 della Legge n. 62/2005 nel caso in cui le ore indicate nel contratto non siano state completamente utilizzate. E' escluso il rinnovo automatico del contratto.

ARTICOLO 11

Il canone annuale di assistenza tecnica verrà pagato alla scadenza del contratto su emissione di fatture da parte della Ditta.

Il canone dovrà prevedere la totale copertura dell'assistenza, non coprendo le sole parti di ricambio hardware.

ARTICOLO 12

Gli esiti della gara saranno pubblicati all'Albo della Scuola sul sito web della medesima e comunicati direttamente alla Ditta individuata quale aggiudicataria.

ARTICOLO 13

In caso di controversia sull'interpretazione o sull'esecuzione delle norme contenute nel presente capitolato sarà competente il Foro di Bari.

Data

Firma