
Allegato 2

CAPITOLATO

Prestazione di servizio (biennale) e supporto per:

- Controllo dei laboratori **ad inizio anno scolastico** per la loro sistemazione di massima, controllo antivirus, verifica e messa a punto dei collegamenti di rete (internet, stampanti, ecc.);
- Controlli periodici on-site **almeno 1 volta al mese**;
- Consulenza per scelte progettuali dell'infrastruttura;
- Consulenza per l'acquisto apparecchiature informatiche;
- Piano di continuità operativo Disaster-Recovery;
- Analisi dei nostri bisogni e pianificazione delle scelte dei programmi da utilizzare;
- Verifica e indicazioni sulle misure atte a mantenere un livello minimo di sicurezza;
- Scelta delle strategie di rinnovo delle postazioni di lavoro;
- Definizione di un'adeguata politica di backup;
- Supporto per soluzioni migliorative ed innovative di hardware e software;
- Pianificazione di interventi migliorativi inerenti la rete internet di ogni plesso;
- Monitoraggio proattivo del registro eventi, dei contatori e degli oggetti di Windows con segnalazione istantanea della disattivazione di un server critico;
- Monitoraggio proattivo dei servizi e del registro delle applicazioni con notifica immediata di una possibile minaccia o in caso di specifiche modifiche di file;
- Rilevamento delle informazioni sul sistema operativo, del numero di versione e di service pack di tutto il software installato comprese le licenze, i numeri di versione, il percorso e la descrizione;
- Rilevamento ed identificazione delle applicazioni, visualizzazione del loro utilizzo e verifica della validità delle licenze;
- Consulenze per eventuali installazioni delle licenze mancanti;

Assistenza sistemistica generica su computer client:

- Configurazione/aggiornamento dei software d'ufficio comunemente utilizzati;
- Manutenzione ed aggiornamento dei programmi di sicurezza utilizzati;
- Installazione stampanti e device hardware di vario tipo;
- Risoluzione di problemi tipici che si possono verificare;
- Supporto agli utenti;
- Monitoraggio delle licenze e conservazione delle configurazioni dei singoli client.

Assistenza sistemistica specialistica sui server in uso:

- Configurazione dei server;
- Manutenzione dei server;
- Implementazione dei servizi di rete che si rendano necessari;
- Aggiornamenti software dei server;
- Implementazione delle politiche di backup;
- Supporto alle ditte per l'installazione, aggiornamento e manutenzione di prodotti specifici (database, etc...);
- Manutenzione degli apparati di rete non gestiti da terzi;
- Monitoraggio delle Licenze dei sistemi operativi, delle CAL di accesso ai server, delle licenze per la gestione dell'antivirus centralizzato.

Si richiede che l'attività di assistenza sistemistica prestata riguardi anche la parte hardware, secondo le indicazioni di seguito elencate:

- SERVER uffici di viale Gramsci e via Petrarca;
- PC ad uso per attività di segreteria, vicepresidenza e presidenza e aule adibite nei nr 4 plessi del Comprensivo San Giovanni Bosco Dizunno;
- Stampanti;
- Switch di rete dislocati nei quattro plessi;
- Router per connettività fissa e portatile (LAN e WIFI);
- PC, Tablet, e Monitor interattivi collocati nelle aule e laboratori di tutti i plessi;

Si richiede supporto per software di segreteria:

- Argo e di interfacciamento con sviluppatori per quanto riguarda la parte server, pc, appliance, apparati di rete,

firewall, etc.

- L'assistenza hardware dovrà essere garantita, alle seguenti condizioni:
 - Laddove vi siano già in essere contratti di assistenza on-site con il produttore o fornitori di servizi terzi, la Vostra società dovrà garantire l'assistenza ed il supporto necessario alla diagnosi del problema, coadiuvando il personale preposto ad intervenire;
 - Per l'hardware fornitoci dovrà essere garantita l'assistenza completa, fornendo, laddove sia possibile, un dispositivo sostitutivo temporaneo, al fine di garantire la continuità di servizio;
- Per l'hardware già in essere o fornito da terzi, si deve fornire assistenza specialistica necessaria alla diagnosi ed alla risoluzione del problema. In caso di hardware in garanzia si richiede l'assistenza nelle procedure per l'erogazione della stessa, mentre per hardware fuori garanzia la vostra società dovrà attivare su richiesta, per la reperibilità di pezzi di ricambio se ancora disponibili, provvedendo al contempo alla loro sostituzione.
- In caso il guasto non possa essere risolto in loco, la Vostra società dovrà provvedere ad effettuare l'intervento tecnico presso il proprio laboratorio, utilizzando eventuali pezzi di ricambio su espressa richiesta del committente. Inoltre la Vostra società si impegna a:
 - non installare prodotti software di cui non siano presenti le relative Licenze;-
 - non installare prodotti hardware se non autorizzati preventivamente dal referente Interno.

Tempi di intervento

Intervento dovrà essere effettuato tassativamente entro le 24 ore lavorative dalla segnalazione.

Tipologia di intervento:

- a. Telefonica, dove per semplici problematiche verrà approntata una guida alla risoluzione del Problema;
- b. Teleassistenza, nei casi in cui non fosse possibile seguire passo-passo le istruzioni impartite, oppure quando il problema non sia ben identificato;
- c. On-site presso gli uffici dell'Istituto, per problemi non risolubili negli altri due modi.
- d. Controlli periodici on-site almeno 1 volta al mese;

Software Antivirus:

Nel servizio di manutenzione ed assistenza sistemistica, dovrà essere inclusa anche la fornitura del software antivirus per tutte le macchine presenti in segreteria, nei diversi plessi dell'Istituto, del server per la durata del contratto stesso.

La Vostra società dovrà assolvere tutti gli obblighi previsti dall'art.3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente contratto Qualora l'Appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010, il contratto verrà risolto di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Condizioni

- a) In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto l'ordine effettuato, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa Amministrazione.
- b) L'Amministrazione ha diritto di recesso, nei casi di:
 - giusta causa;
 - mutamenti di carattere organizzativo degli Uffici, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione o trasferimento di uffici;
 - reiterati inadempimenti del Fornitore;
 - 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 al Fornitore con lettera raccomandata a.r.;
 - Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione scolastica.
 - In caso di recesso dell'Amministrazione, il Fornitore avrà diritto al pagamento delle prestazioni eseguite nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.
- c) Ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003, i dati personali forniti dagli O.E. saranno raccolti presso questo Istituto Comprensivo 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.
- d) Le condizioni economiche e contrattuali sono vincolanti e hanno validità per l'intero periodo. Per ogni intervento, va steso specifico rapporto di lavoro, controfirmato da ambo le parti.

Pagamento

I pagamenti del canone annuo verranno effettuati con cadenza semestrale, (previa presentazione di fattura elettronica; a tale scopo si comunica il nostro *Codice Univoco dell'Ufficio* necessario per indirizzare la fattura correttamente: **X5OVIT**).

Controversie

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

Accettazione incarico

La ditta individuata si impegna ad eseguire una ricognizione della dotazione informatica presente in tutti i plessi. A tal fine, il predetto sopralluogo, dovrà essere preventivamente comunicato e concordato con il DS e DSGA, i quali metteranno a disposizione il personale incaricato nelle operazioni di ricognizione.

DATA _____

TIMBRO E FIRMA IL FORNITORE
