



Repubblica Italiana
Assemblea Regionale Siciliana

Servizio Informatica

**SERVIZI DI MANUTENZIONE E
ASSISTENZA PERSONAL
COMPUTER E PERIFERICHE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Articolo 1

Oggetto della gara

Oggetto della gara è la fornitura per un periodo di due anni di servizi relativi a:

- a. manutenzione, installazione, anche in sostituzione, delle macchine presso le postazioni che saranno indicate dall'Amministrazione. In caso di sostituzione, deve essere previsto lo spostamento delle macchine precedentemente utilizzate nei depositi indicati dall'Amministrazione;
- b. migrazione dei dati dalle postazioni di lavoro preesistenti ed installazione di programmi che saranno indicati dall'Amministrazione sulle postazioni di lavoro oggetto della fornitura;
- c. servizio di manutenzione come appreso specificato.
- d. assistenza tecnica sulle postazioni di lavoro e supporto agli utenti.

Articolo 2

Rischi

Durante le operazioni di trasporto delle apparecchiature e di consegna delle stesse al luogo di installazione, e fino al completamento della verifica funzionale, saranno a carico della ditta tutti i rischi di perdita o di danni alle apparecchiature, sempre che non si tratti di danni in tutto o in parte imputabili all'Amministrazione e/o a persone del cui operato l'Amministrazione è tenuta a rispondere ai sensi di legge.

Articolo 3

Garanzia, Manutenzione ed Attività di Supporto

La ditta garantisce l'Amministrazione per la parte degli apparati elencati nell'allegato A, contro i vizi ed i difetti che in qualsiasi grado diminuiscano l'uso e l'efficienza delle apparecchiature, anche se ciò dovesse comportare la sostituzione di pezzi di ricambio, che, comunque, dovranno essere originali, cioè forniti dallo stesso costruttore degli apparati, per l'intera durata del contratto.

Tutti gli apparati e componenti che fanno parte, dell'allegato A, dovranno essere garantiti e mantenuti per due (2) anni con interventi presso i locali dell'Amministrazione da effettuarsi dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 19:30, con tempi di ripristino non superiori ad un giorno lavorativo dal momento della segnalazione del guasto. La richiesta di intervento potrà avvenire con chiamata telefonica, e-Mail, Fax o anche verbalmente.

La ditta interverrà per effettuare la riparazione del guasto e provvederà a tenere traccia dell'intervento in un apposito log da utilizzare in caso di contestazioni.

Gli interventi, da intendersi in numero illimitato, dovranno essere effettuati presso i locali dove sono installate le apparecchiature o presso il locale magazzino che verrà messo a disposizione dall'A.R.S.. In nessun caso saranno possibili interventi di manutenzione fuori dagli uffici dell'A.R.S. Inoltre, nel caso in cui l'intervento dovesse comportare la sostituzione di un disco di massa il componente danneggiato dovrà essere fisicamente distrutto in presenza di un rappresentante dell'A.R.S..

Tutti gli interventi dovranno riguardare le azioni correttive e preventive sulle macchine o componenti hardware.

E' interamente a carico della ditta la determinazione della causa del problema, l'individuazione del componente malfunzionante ed il ripristino della piena funzionalità della singola macchina in errore. Qualora la causa dell'inconveniente sia da imputare a malfunzionamenti applicativi e/o operativi l'appaltatore dovrà segnalare tale circostanza al responsabile designato dall'A.R.S..

Il servizio prevede sia una manutenzione correttiva che una preventiva. Esso non dovrà quindi essere limitato alla manutenzione delle macchine e/o dei componenti hardware malfunzionanti ma dovrà assicurare che le apparecchiature siano costantemente mantenute aggiornate apportandovi le modifiche introdotte di volta in volta dalla casa produttrice. Tale scopo deve essere raggiunto con le installazioni di quelle modifiche tecniche (hardware e software) che il costruttore rilascia e pertanto, a tal fine, l'appaltatore assume l'obbligo di apportare sui prodotti oggetto del servizio e con la massima tempestività le suddette modifiche tecniche rilasciate dal costruttore.

L'appaltatore, nel ripristinare le condizioni normali di operatività delle macchine, dovrà orientarsi a garantire la continuità e l'affidabilità del servizio informatico che l'A.R.S. eroga ai propri utenti. Pertanto l'appaltatore dovrà essere dotato di strumenti e tecnologie tali che consentano di contenere i tempi necessari al ripristino della normale operatività delle apparecchiature e di ridurre al minimo le interruzioni di disponibilità del servizio informatico.

a. Manutenzione Correttiva

L'appaltatore dovrà assumersi interamente l'onere della riparazione dei guasti hardware riscontrati rispettando i tempi indicati.

Nel caso che l'inconveniente non sia riconducibile ad un elemento oggetto del servizio di manutenzione, l'appaltatore dovrà comunque avere cura di effettuare tutte le azioni atte ad identificare la causa del malfunzionamento in modo da segnalarlo tempestivamente al responsabile designato dall'ARS, indirizzandolo in tal modo verso la risoluzione del problema. L'appaltatore dovrà garantire inoltre:

- la fornitura e l'installazione di qualsiasi parte di ricambio o di componenti necessarie, che dovranno essere originali, nonché di quanto altro occorra per l'espletamento del servizio stesso;
- la fornitura dei materiali di consumo (lubrificanti, solventi, diluenti, ecc.) utilizzati per l'espletamento del servizio manutentivo;
- la eventuale sostituzione delle macchine o componenti hardware guasti con altre di stessa marca, tipo e modello e comunque originali e nuovi di fabbrica.

b. Manutenzione Preventiva

La manutenzione preventiva ha lo scopo di prevenire inconvenienti, estendere la vita operativa delle macchine e/o dei componenti hardware e mantenere inalterato nel tempo la funzionalità dell'installato.

A tal fine l'appaltatore si impegna inoltre:

- ad assumersi l'onere di reperire con la massima tempestività e quindi di installare tutte le modifiche tecniche e/o l'aggiornamento del livello di BIOS sviluppati dal produttore;
- a procedere alla sostituzione delle parti soggette ad usura e/o alle regolazioni di componenti di macchina evidenziati (con l'ausilio di appositi strumenti diagnostici) in condizioni di funzionamento critiche.

Tale servizio dovrà essere effettuato dall'appaltatore durante gli interventi di manutenzione correttiva oppure secondo modalità e tempi concordati con il responsabile designato dall'ARS. L'ARS si riserva la facoltà di non aderire all'introduzione di modifiche o miglioramenti quando questi verranno ritenuti non opportuni, tranne che l'appaltatore, in questi casi, non si assuma la responsabilità di tali cambiamenti dimostrandone la loro indispensabilità.

La ditta provvederà ad assicurare un presidio tecnico presso gli uffici dell'ARS durante gli orari di seguito definiti nei giorni dal Lunedì al Venerdì:

- Mattina dalle ore 08:30 alle ore 13:30
- Pomeriggio dalle ore 16:30 alle ore 20:00

La ditta, inoltre, provvederà ad assicurare, su richiesta, la presenza di un tecnico anche in fasce orarie esterne a quelle sopra indicate ed in particolare quelle durante le quali l'Assemblea tiene sedute in aula. Si precisa che la data e l'ora di convocazione della seduta di aula viene indicata di volta in volta, in genere, alla fine della seduta precedente e che la durata delle sedute non è preventivamente indicata e può estendersi anche in orari notturni o in giornate festive.

Il tecnico incaricato del presidio opererà sulla base delle indicazioni fornite dal Servizio Informatica provvedendo a curare gli interventi che si dovessero rendere necessari.

Le attività che interessano il servizio richiesto sono generalmente relative alle installazioni, configurazioni, personalizzazioni, manutenzione, aggiornamento, gestione delle malfunzioni, salvataggio dei dati, supporto agli utenti e, in generale, a tutte le attività legate alla corretta gestione delle postazioni di lavoro client ed alla loro integrazione all'interno del sistema informatico dell'ARS.

Sarà a carico della ditta anche la gestione dei trasferimenti delle apparecchiature.

Le attività di supporto dovranno essere estese anche ai dispositivi dell'allegato B per i quali l'amministrazione è responsabile del reperimento e dei costi necessari all'acquisizione delle parti di ricambio.

Ai fini dell'espletamento delle attività di presidio, la ditta assume gli stessi soggetti che operavano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa della Ditta medesima.

La ditta dovrà inoltre provvedere:

- alla tenuta di un registro contenente l'elenco degli apparati sopra elencati identificate con serial number, ubicazione, etc.
- alla tenuta di un registro relativo alle licenze software e della loro ubicazione sulle postazioni di lavoro.

- alla gestione amministrativa delle richieste di intervento con indicazione analitica della data/ora di segnalazione del guasto, della data/ora di chiusura dell'intervento.

Inoltre, su richiesta del Servizio Informatica, il tecnico assegnato potrà essere utilizzato per attività di affiancamento, formazione o supporto degli utenti piuttosto che per attività sia operative che di presidio presso la sala macchine del CED.

Articolo 4

Servizio di Manutenzione delle Postazioni di Lavoro, dei Dati e dei Programmi

Oggetto di questo servizio è la manutenzione dei personal computer, delle periferiche, dei dati e dei programmi, in dotazione all'amministrazione, per il ripristino del corretto funzionamento a seguito di guasti, sostituzioni o riparazioni.

Deve, inoltre, essere prevista la personalizzazione dei personal computer che verranno eventualmente installati o sostituiti. In particolare:

- l'inserimento del personal computer all'interno della rete di trasmissione dati aziendale con tutte le attività di spostamento delle macchine e di configurazione necessarie;
- l'installazione e personalizzazione delle stampanti di rete ed individuali e di scanner (ove previsti tenendo conto anche di quegli apparati preesistenti che devono essere installati e configurati sulle nuove macchine);
- l'installazione e personalizzazione di Microsoft Office e del client di posta elettronica Microsoft Outlook;
- l'installazione e personalizzazione del software di connessione al sistema IBM AS/400 denominato IBM Client Access/400 (fornito dall'Amministrazione);
- l'installazione del prodotto antivirus (fornito dall'Amministrazione);
- l'installazione e personalizzazione di eventuali altri prodotti software utilizzati dall'utente;
- la migrazione dei dati dalle precedenti postazioni di lavoro alle nuove.

Le attività sopra elencate dovranno avvenire contestualmente all'installazione del personal computer che va in sostituzione della postazione di lavoro attualmente in uso in modo tale da contenere l'interruzione dell'attività lavorativa ed i conseguenti disservizi legati all'installazione delle nuove apparecchiature. I vecchi apparati, una volta dismessi, dovranno essere spostati, a cura della ditta, in locali appositamente indicati dall'Amministrazione.

I parametri di configurazione e di personalizzazione dei prodotti software verranno forniti dall'Amministrazione. La personalizzazione e configurazione delle macchine dovrà avvenire presso i locali dell'Amministrazione (sia la sede di Palazzo dei Normanni che la sede distaccata dell'Oratorio dei SS Elena e Costantino) con modalità e tempi che saranno successivamente concordate.

La ditta dovrà produrre i dischi di ripristino per i personal computer forniti realizzati prevedendo il software e le configurazioni fornite dall'Amministrazione.

Articolo 5

Variazioni Contrattuali

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la fornitura di servizi, fino alla concorrenza di due quinti dell'importo contrattuale e la ditta ha l'obbligo di accettare, agli stessi costi, patti e condizioni dell'aggiudicazione.

Articolo 6 **Pagamenti**

Il pagamento del canone viene corrisposto in rate trimestrali posticipate entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura completa della documentazione prescritta ai fini della liquidazione. La "Stazione appaltante" effettua i pagamenti all'"Appaltatore" mediante mandati versati sul conto indicato dall'Appaltatore secondo la disciplina sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

L'Amministrazione provvede al pagamento delle fatture nel rispetto della disciplina dello "Split payment" e, dunque, versa a favore dell'appaltatore la somma dovuta come imponibile, mentre l'IVA viene versata direttamente all'Erario.

Il pagamento delle fatture da parte della "Stazione appaltante" per le prestazioni oggetto del contratto è subordinato all'acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

Articolo 7 **Responsabilità per Danni**

La ditta è responsabile nel caso abbia usato, nell'esecuzione dell'appalto, dispositivi, programmi o soluzioni tecniche di cui altri detengano la privativa.

La ditta sosterrà i costi di difesa contro qualsiasi azione per violazione di brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi) e di diritti d'autore, che venisse promossa contro l'Assemblea in relazione alle macchine o ai programmi forniti in base all'appalto o in relazione al loro uso.

Palermo,

Responsabile Unico del Procedimento

ALLEGATO A

<i>Descrizione</i>	<i>Quantità</i>	<i>Modello</i>
PC	13	Lenovo Tiny all in one M920q LED 27"
PC	230	Lenovo ThinkCentre M700
Monitor	230	Lenovo LT2423WC
Stampanti Laser B/N	150	Epson ALM300
Stampanti Laser Colori	10	Epson AL C300
Scanner Documentali	28	Epson DS-6500

ALLEGATO B

<i>Descrizione</i>	<i>Quantità</i>	<i>Modello</i>
PC	5	Apple iMac
PC	120	Acer, Elettrodata, Asus, Lenovo con s.o. Windows
Monitor	120	Acer, Asus, Philips, Lenovo
Stampanti Inkjet	4	Epson WF-C8690
Stampanti Laser	3	HP 551
Scanner Documentali	19	Canon DR 2020U
Scanner Documentali	6	Canon 6010C