



Repubblica Italiana  
**Assemblea Regionale Siciliana**

---

**Servizio Informatica**

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

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

### Articolo 1

#### **Caratteristiche del servizio**

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

- a. manutenzione, installazione, anche in sostituzione, dei personal computer, dei tablet e delle relative periferiche presso le postazioni di lavoro.
- b. presidio per assistenza tecnica e supporto agli utenti.

### Articolo 2

#### **Requisiti di ordine generale**

La ditta deve essere in possesso delle certificazioni ISO 9001 e ISO/IEC 27001 in corso di validità.

### Articolo 3

#### **Garanzia, Manutenzione ed Attività di Supporto**

Tutti gli apparati e componenti che fanno parte dell'allegato A dovranno essere garantiti e mantenuti per due (2) anni, ovvero per l'intera durata contrattuale. La ditta garantisce l'Amministrazione per la parte degli apparati elencati nell'allegato A, contro vizi, difetti e guasti che in qualsiasi grado diminuiscano l'uso e l'efficienza delle apparecchiature.

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 dell'Assemblea Regionale Siciliana con tempi di ripristino non superiori ad un giorno lavorativo dal momento della segnalazione del guasto. In nessun caso saranno possibili interventi di manutenzione fuori dagli uffici dell'amministrazione. Inoltre, nel caso in cui l'intervento dovesse comportare la sostituzione di una unità di storage, il componente danneggiato dovrà essere consegnato al personale del Servizio Informatica.

Il servizio prevede sia manutenzione correttiva che 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. L'appaltatore assume l'obbligo di apportare sui prodotti oggetto del servizio e con la massima tempestività le suddette modifiche tecniche rilasciate dal costruttore.

#### **a. Manutenzione Correttiva**

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

Nel caso in cui 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 ed individuare laddove possibile una soluzione.

L'appaltatore dovrà garantire inoltre:

- per gli apparati dell'allegato A, la fornitura e l'installazione o la sostituzione di qualsiasi parte di ricambio o dell'intero dispositivo, con altri che siano nuovi, originali, e con prestazioni pari o superiori nonché di quanto altro occorra per l'espletamento del servizio stesso;
- per tutti gli apparati l'installazione, la sostituzione e la configurazione di qualsiasi parte di ricambio o di componenti necessarie, recuperate e/o rese disponibili per il corretto funzionamento dei dispositivi;

#### **b. Manutenzione Preventiva**

La manutenzione preventiva ha lo scopo di prevenire inconvenienti, estendere il ciclo di vita delle macchine e/o dei componenti hardware e mantenere inalterato nel tempo la funzionalità dell'installato attraverso il costante aggiornamento del firmware dei dispositivi o di qualunque altro software di base necessario.

Le attività che interessano il servizio richiesto sono generalmente relative alle installazioni, configurazioni, personalizzazioni, manutenzione, aggiornamento, gestione dei malfunzionamenti, 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 effettuate in ogni caso sull'intera dotazione informatica presente nelle postazioni di lavoro dell'amministrazione di cui negli allegati A e B si fornisce uno schema approssimativo soggetto a variazioni per acquisizioni e/o dismissioni.

Per tutto ciò che non è compreso nell'allegato A, l'amministrazione è responsabile del reperimento e dei costi necessari all'acquisizione delle parti di ricambio. La ditta, su indicazione dell'amministrazione, effettuerà le eventuali riparazioni dei dispositivi.

### Articolo 4

#### **Modalità di erogazione del servizio**

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

MATTINA	POMERIGGIO
---------	------------

Lunedì	08:30	13:00	14:00	18:00
Martedì	08:30	13:00	14:00	19:00
Mercoledì	08:30	13:00	14:00	19:00
Giovedì	08:30	13:00	14:00	19:00
Venerdì	08:30	13:00	14:00	18:00

Inoltre, su richiesta, dovrà essere garantita 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. L'eventuale prestazione straordinaria erogata al di fuori degli orari sopra indicati dovrà rendicontata ed essere autorizzata dal Servizio Informatica dalla ditta su base mensile.

Il tecnico incaricato del presidio opererà sulla base delle indicazioni fornite dall'amministrazione provvedendo a curare gli interventi che si dovessero rendere necessari e potrà essere utilizzato per attività di affiancamento, formazione o supporto degli utenti piuttosto che per attività sia operative che di presidio presso gli uffici del Servizio Informatica.

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.

#### Articolo 5

##### **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 aziendale;
- l'installazione e personalizzazione di tutte le periferiche della postazione di lavoro;
- l'installazione e personalizzazione del software di base e office-automation;
- l'installazione e personalizzazione di qualunque altro prodotto software su indicazione del Servizio Informatica;
- la migrazione dei dati tra postazioni di lavoro.

#### Articolo 6

##### **Rischi**

Durante eventuali 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 7 **Variazioni Contrattuali**

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

#### Articolo 8 **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 9 **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>
<b>PC</b>	13	Lenovo Tiny all in one M920q LED 27"
<b>PC</b>	10	Lenovo ThinkCentre Serie M70q TINY
<b>PC</b>	10	Lenovo ThinkCentre Serie Neo 50s SFF
<b>PC</b>	230	Lenovo ThinkCentre M700
<b>PC</b>	56	Lenovo ThinkCentre Serie M90q
<b>PC</b>	2	Lenovo ThinkCentre M90a Pro Gen 6
<b>Monitor</b>	56	Lenovo ThinkVision Tiny-In-One 24 Gen5
<b>Monitor</b>	230	Lenovo LT2423WC
<b>Monitor</b>	10	Lenovo ThinkVision Tiny-In-One 24 Gen4 Touch
<b>Monitor</b>	10	Lenovo ThinkVision ThinkVision E24-29

**ALLEGATO B**

<i>Descrizione</i>	<i>Quantità</i>	<i>Modello</i>
<b>PC</b>	7	Apple iMac
	100	Tablet Lenovo con s.o. Windows
	90	Tablet Samsung con s.o. Android
	40	Tablet Lenovo con s.o. Android
	120	Acer, Elettrodata, Asus, Lenovo con s.o. Windows
	5	Zoom room
<b>Monitor</b>	120	Acer, Asus, Philips, Lenovo
<b>Stampanti Inkjet</b>	4	Epson WF-C8690
<b>Scanner Documentali</b>	19	Canon DR 2020U
	6	Canon 6010C
<b>Stampanti Laser B/N</b>	3	HP 551
	150	Epson ALM300
<b>Stampanti Laser Colori</b>	10	Epson AL C300
	3	Brother HL-L8360CDW
<b>Scanner Documentali</b>	28	Epson DS-6500