

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO
**Istituto Centrale per il Restauro e la Conservazione del Patrimonio Archivistico e
Librario**

Via Milano, 76 -00184 ROMA

**CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E
MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE PER IL PERIODO 2016-2017 PER
L'ICRCPAL**

Il presente contratto ha per oggetto la fornitura di servizi di assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro, dei server e della rete dati per il periodo 2016 - 2017 dell'ICRCPAL e degli uffici afferenti al Segretariato generale e la Dir. Gen Educazione e Ricerca.

I servizi di assistenza consistono nell'erogare manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro (desktop, thin client, notebook, stampanti), delle dotazioni server, storage e networking ponendo in essere ogni attività necessaria alla prevenzione tramite assistenza sistemistica on site e alla risoluzione dei malfunzionamenti delle apparecchiature e del software e al ripristino dell'operatività in caso di guasti. I servizi dovranno essere erogati per tutte le PDL del complesso demaniale sito in via Milano, ogni richiesta e intervento verrà gestita dal responsabile del servizio informatico di questo Istituto.

Tutti i servizi dovranno essere operativi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00. Il fornitore dovrà impegnarsi, su richiesta dell'amministrazione nella figura del RUP, a fornire i servizi anche fuori dagli orari indicati. Il fornitore ad inizio contratto riceverà una relazione descrittiva delle dotazioni hardware e software.

I servizi dovranno essere prestati dai soggetti che già abbiano prestato la loro opera presso strutture del MIBACT e sono a conoscenza degli applicativi in uso compreso SICOGE, certificazione dei crediti, PROJET, GE.CO e contabilità speciale. La sostituzione di una o più unità di personale specializzato sarà possibile solamente previa autorizzazione da parte del committente e alla condizione che il curriculum del sostituto sia giudicato almeno equivalente.

Un giorno a settimana dovrà essere dedicato all'aggiornamento e inserire dei dati di vario tipo, decisi dal responsabile del servizio, sul sito istituzionale dell'Istituto, che opera su sistema Opencms. A tal fine si richiede che il tecnico che opererà sul sistema abbia un competenza appropriata.

Art.2

- Durata del contratto Il presente contratto decorre dal 01 gennaio 2016 e terminerà il 31 dicembre 2016, rinnovabile per l'anno 2017. Si precisa che non è ammessa alcuna revisione dei prezzi nei 2 (due) anni di durata del contratto. L'Amministrazione si riserva di sottoscrivere il contratto anche per un solo anno solare.

Art.3

- Servizi di assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro. Si definisce postazione di lavoro (PDL) l'unione di configurazioni HW e SW come meglio di seguito specificato:

- configurazioni hardware: PC desktop (e monitor), thin client (e monitor), notebook o netbook o tablet, stampanti (anche multifunzioni), scanner;
- configurazioni software: sistema operativo (Microsoft, Mac o Open Source), software di produttività individuale, client di posta elettronica, antivirus.

I servizi di gestione e manutenzione PDL si pongono i seguenti obiettivi:

- mantenere in efficienza la postazione di lavoro;
- fornire supporto all'amministrazione nell'utilizzo delle postazioni di lavoro;

- garantire l'operatività dell'utente seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

I servizi di gestione e manutenzione PdL comprendono:

- a) Manutenzione preventiva e correttiva hardware e software delle postazioni di lavoro;
- b) Installation (installazione), Move (movimentazione), Add (aggiungere), Change (cambiamento).
- c) Manutenzione preventiva e correttiva hardware e software delle postazioni di lavoro. Sono incluse tutte le attività di prevenzione dei malfunzionamenti e di ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro. Le configurazioni hardware, sono: PC desktop, thin client, monitor, notebook, scanner, stampanti di rete e multifunzioni.

Il servizio di manutenzione preventiva per le postazioni di lavoro dovrà essere erogato tramite interventi on-site per almeno 2 (una) giornata/settimana (4 ore). Il fornitore entro 30 giorni solari, dall'inizio del contratto, concorderà con il responsabile del servizio informatico l'indicazione e la pianificazione degli interventi preventivi da realizzare. Il servizio di manutenzione preventiva comprende l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni sia di natura Hardware che Software. Rientrano in questa categoria: la verifica generale delle apparecchiature, la pulizia delle ventole e dei filtri, il controllo delle funzionalità delle stampanti e il patch management dei software. Il servizio di manutenzione correttiva dovrà essere erogato tramite interventi on-site ed è finalizzato a garantire il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro e prevede il ripristino delle stesse in caso di guasti e malfunzionamenti. Sono previsti gli interventi per la risoluzione di tutte le problematiche hardware, non sarà compresa la fornitura di parti di ricambio nuove ma verranno chiesti preventivi ad hoc ogni volta che se ne presenti la necessità. Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'amministrazione entro 30 giorni dalla data di ritiro, salvo diversi accordi con l'amministrazione. In caso di sostituzione di componenti del HW, deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata. Se durante le operazioni di manutenzione correttiva, il fornitore, dovesse riscontrare che un bene non è più riparabile, dovrà presentare all'amministrazione "riserva di irreparabilità". Un bene si considera non più riparabile quando il costo della riparazione, comprensiva di mano d'opera e parti di ricambio, supera l'80 % del valore di mercato.

L'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare perizie sull'apparecchiatura non riparabile. L'amministrazione può decidere di dismettere il bene e acquisirne uno nuovo. Il fornitore potrà presentare offerta, non vincolante per l'amministrazione, per la fornitura di tale nuova apparecchiatura. L'amministrazione metterà a disposizione un locale per effettuare le manutenzioni. Il servizio di manutenzione correttiva riguardante anche il software dovrà essere erogato tramite interventi on-site su richiesta del responsabile del servizio e prevede gli interventi volti alla risoluzione delle problematiche legate ai conflitti o anomalie generali dei software installati sul parco macchine dell'amministrazione. A richiesta del responsabile il fornitore dovrà provvedere al recupero dei dati: potrà effettuare tale recupero dati nel locale adibito a tali operazioni e in caso di mancato recupero potrà emettere un preventivo per l'inoltro del bene in un Centro di Assistenza Recupero dati; tale preventivo dovrà essere esplicitamente autorizzato dal committente prima di avviare l'intervento di recupero. Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato dal responsabile. Per ulteriori interventi il fornitore si impegna ad applicare i prezzi di mercato reperibile sul MEPA.

Il servizio di nuove installazioni comprenderà:

- disimballo dell'apparecchiatura e posizionamento sulla scrivania dell'utente;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica indicati dall'amministrazione;
- installazione di componenti software standard;
- ripristino di eventuali componenti software non standard e/o di archivi presenti su apparecchiature da dismettere;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa. L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione di notebook, dovrà essere preceduta da quella di preparazione dell'immagine per eventuale ripristino. Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente sarà accompagnata dalla disinstallazione dello stesso. In questo caso sono incluse le attività di: disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire (comprensive della distruzione permanente dei dati eventualmente ivi presenti);
- raccolta ordinata delle apparecchiature disinstallate e dei cavi e trasferimento del predetto materiale presso il magazzino dell'amministrazione.

d) Movimentazione di una postazione di lavoro che include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti; trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- test di corretto funzionamento.

e) Aggiunte/modifiche ad un posto di lavoro che include le seguenti attività:

- aggiunta/sostituzione di componenti hardware con installazione/configurazione di drivers;
- installazione/upgrade/riconfigurazione di componenti software;
- test di corretto funzionamento. Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato dal responsabile.

Art.4

Servizi di assistenza sistemistica e manutenzione hardware e software delle dotazioni server e rete dati, fire-wall.

Si definisce dotazione server e rete dati l'unione di configurazioni HW e SW come meglio di seguito specificato:

- configurazioni HW: server, storage, switch;
- configurazioni software: sistema operativo, software di virtualizzazione, di backup centralizzato, antivirus centralizzato, posta elettronica, antispam, firewall. I servizi di assistenza sistemistica e manutenzione server e rete dati si pongono i seguenti obiettivi: mantenere in efficienza le dotazioni hardware e software delle sale server; fornire supporto all'amministrazione nella risoluzione delle problematiche, nel processo di adeguamento delle dotazioni a seguito di obsolescenza e nell'introduzione di nuove funzionalità.

I servizi di gestione e manutenzione server e rete dati comprendono:

- a) Manutenzione correttiva hardware delle dotazioni server, storage e networking;
- b) Assistenza sistemistica.

c) Manutenzione correttiva hardware delle dotazioni server, storage e networking.

Sono incluse tutte le attività di ripristino della funzionalità delle dotazioni server, storage e networking in caso di guasti e malfunzionamenti. Le configurazioni hardware, indicate in dettaglio sono: server, chassis blade, blade server, storage, LTO, switch, apparati rack KVM. Il servizio di manutenzione correttiva hardware

dovrà essere erogato tramite interventi on-site ed è finalizzato a garantire il corretto funzionamento degli apparati prevede il ripristino delle stesse in caso di guasti e malfunzionamenti. Sono previsti gli interventi per la risoluzione di tutte le problematiche hardware, non è compresa la fornitura di parti di ricambio nuove, per i quali verranno richiesti preventivi. Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente che l'amministrazione provvederà ad acquistare; resta inteso che il fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'amministrazione entro le date concordate, a meno di differenti accordi con l'amministrazione. In caso di sostituzione di componenti del HW, deve essere fornita al responsabile le informazioni necessarie per effettuare la piena compatibilità con quella precedentemente installata. Se durante le operazioni di manutenzione correttiva, il fornitore dovesse riscontrare che un bene non è più riparabile, dovrà preventivamente informare il responsabile. Un bene si considererà non più riparabile quando il costo della riparazione, comprensiva di mano d'opera e parti di ricambio, supera l'80 % del valore di listino corrente dell'apparecchiatura stessa o di una analoga. L'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare perizie sull'apparecchiatura non riparabile. L'amministrazione può decidere di dismettere il bene e acquisirne uno nuovo. Il fornitore potrà presentare offerta, non vincolante per l'amministrazione per la fornitura di una nuova apparecchiatura. Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato dal responsabile.

d) Assistenza sistemistica. Il servizio di assistenza sistemistica comprende in particolare la manutenzione preventiva delle dotazioni hardware e software delle sale server, al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni sia di natura hardware che software. Rientrano in questa categoria, a mero titolo di esempio: la verifica di eventuali criticità relative alle prestazioni e alla sicurezza dei server così come l'aggiornamento delle versioni dei vari software. Il servizio di assistenza sistemistica effettuato on site prevede attività di assistenza continuativa suddivise in 1 giornata da 4 ore a settimana. Il personale specializzato del fornitore deve coordinarsi con il responsabile del servizio per stabilire la programmazione delle attività giornaliere/settimanali. La sostituzione di una o più unità del personale specializzato destinato all'espletamento dell'appalto sarà possibile solamente previa autorizzazione da parte del committente e alla condizione che il curriculum del sostituto sia giudicato almeno equivalente. In relazione alla verifica dell'erogazione del servizio di assistenza, l'amministrazione terrà un apposito registro delle ore effettivamente svolte.

Per esigenze di manutenzione, aggiornamento e configurazione degli apparati, dei software e dei sistemi informatici che implicino interruzioni dei servizi agli utenti, le attività di assistenza, previo accordo con il responsabile, potranno essere svolte in fasce orarie serali o nei giorni festivi. Si precisa che l'assistenza sistemistica non comprende alcuna attività di assistenza funzionale sui software gestionali di segreteria, di contabilità, del personale e di protocollo installati sul parco macchine del committente.

Art.5

Servizi di Help Desk.

- Il servizio di Help Desk dovrà essere operativo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 sarà gestito dal responsabile del servizio. Il servizio di Help Desk dovrà essere organizzato in due livelli. Il 1° livello si fa carico della registrazione delle chiamate della gestione dell'intervento dall'apertura alla chiusura del ticket e dell'emissione della reportistica; inoltre risponde agli utenti assistendoli su problematiche di base.

- numero di identificazione del ticket;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta;
- eventuale identificativo del bene interessato dalla richiesta;
- descrizione del problema;
- livello di severità del problema;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di intervento;
- data ed orario di ripristino e chiusura chiamata.

Nel corso del periodo del contratto l'amministrazione si riserva quindi di fare installare e configurare su proprie dotazioni server tale software senza oneri aggiuntivi.

a) Rilevazione e aggiornamento inventario. Il fornitore dovrà effettuare entro 60 giorni solari dall'inizio del contratto la rilevazione delle postazioni di lavoro e delle dotazioni server, storage, rete dati e dei software in uso aggiornando tale inventario sulla base delle comunicazioni del servizio informatico. Dovrà poi mantenerlo aggiornato con le acquisizioni, le dismissioni, le movimentazioni, tenendo traccia delle manutenzioni intercorse.

b) Reportistica. I servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna da parte del fornitore di un report trimestrale. Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, il fornitore consegnerà un documento, riguardante l'articolazione e la configurazione dei sistemi in uso, affinché il committente possa impiegarli in futuro.

Art. 6

Razionalizzazione degli apparati server HP, posizionati nel CED, predisposizione di spazi e verifica delle BD esistenti ed eventuali ampliamenti. Predisposizione di degli stessi o di eventuali nuovi server finalizzati all'erogazione di servizi informativi e alla condivisione di banche dati all'utenza pubblica su Internet.

Art. 7

Razionalizzazione degli armadi rack di piano dislocati nei tre edifici più uno in guardiola. L'attività consiste nella sistemazione del cablaggio di rete e telefonico afferente ai patch panel e agli apparati ubicati nei vari armadi. La razionalizzazione prevede il riposizionamento all'interno degli armadi dei permutatori telefonici e la stesura di un libro permutazioni sia per i collegamenti dati, che per quelli telefonici. Tale intervento dovrà essere **quantificato economicamente** a parte e dovrà essere eseguito in tre (3) mesi lavorativi. Le indicazioni di massima e la direzione è del responsabile del servizio informatico.

Art. 8

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto per tutti gli aspetti inerenti i servizi oggetto della presente capitolato è individuato nel responsabile del servizio informatico

Art. 9

Modeste variazioni nei servizi

- in qualsiasi momento, il committente può chiedere al fornitore di introdurre modeste variazioni nei servizi, dopo aver verificato, in contraddittorio tra le parti, che la modifica non comporti un rilevante aggravio di lavoro o di spese. Il fornitore adegua i servizi alle modeste variazioni entro un mese dalla richiesta.

Art. 10

Nuovi servizi e rilevanti variazioni

- In qualsiasi momento, il committente può chiedere al fornitore nuovi servizi non previsti inizialmente nel contratto o variazioni tali da non comportare un notevole aggravio di lavoro e di spesa.

Art.11

Penali

- Per ogni "livello di servizio minimo" non rispettato di cui all'art. 6, non imputabile all'amministrazione, ovvero a forza maggiore o al caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per l'esecuzione dei servizi, il fornitore è tenuto a corrispondere all'amministrazione una penale pari all'1% (uno per cento) del corrispettivo trimestrale della fornitura, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Le penali sono rapportate al periodo di riferimento della rilevazione (coincidente con scaglionamenti della fatturazione) rispetto al quale devono essere valutate in diminuzione dei corrispettivi previsti. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del contratto, l'amministrazione potrà risolvere il contratto per grave inadempimento. Resta inteso che l'importo complessivo delle penali applicate non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del contratto, fatto comunque salvo il risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

Art. 12

- Il fornitore dovrà garantire che le prestazioni del servizio, sopra citato, verranno sciolte con cura e la diligenza richiesta dalle circostanze da personale specializzato.

Il fornitore si impegna: a far conformare il proprio personale, impegnato nei servizi del presente capitolato, alle procedure formali di sicurezza vigenti in Istituto per l'accesso ai locali, attenersi alle disposizioni sulla sicurezza sul posto di lavoro di cui al D.Lgs. 81/2008 e sue successive modifiche.

Il fornitore riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nell'esecuzione del servizio descritto e si assume in proprio ogni responsabilità in caso d'infortunio e/o di danni alle persone o cose arrecati all'Istituto o a terzi.

Art. 13

- I corrispettivi verranno espressi in canoni mensili dovranno essere fatturati su base mensile posticipata. L'Istituto provvederà al pagamento entro 60 giorni dalla data di ricevimento previa: autorizzazione del responsabile del servizio, la corretta documentazione amministrativa come previsto dalle norme vigenti e la disponibilità economica accredita all'Istituto.

Art. 14

L'offerta dovrà riportare una durata di 30 giorni e dovrà pervenire entro e non oltre il 7 gennaio p.v.

Roma 28 dicembre 2015

Il Responsabile del Servizio Informatico
Loredana PIROTTI

