



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



ISTITUTO COMPRENSIVO "FALCONE e BORSELLINO"

Ascoli Piceno - Appignano del Tronto - Castorano - Colli del Tronto - Offida

Scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado – tel. 0736/813826 fax 0736/814398

Codice Fiscale 92033390441 url: <https://icfalconeeborsellino.edu.it>

E. Mail apic82100r@istruzione.it - E Mail p.e.c.: apic82100r@pec.istruzione.it

<https://www.facebook.com/icfalconeeborsellino/>

63100 Ascoli Piceno - Via Monte Catria n. 34

ALLEGATO B

CAPITOLATO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA

ART. 1

Punto A - In dettaglio la prestazione inerente **l'assistenza tecnica** della rete informatica amm.va ONLINE e ONSITE (**senza limite ore interventi**) comprenderà:

- Supporto sulle procedure di "SEGRETERIA DIGITALE" di NUVOLA
- Assistenza HARDWARE sui PC di rete
- Assistenza SOFTWARE sui sistemi operativi (windows) e pacchetti applicativi (Office)
- Controllo della sicurezza della rete amministrativa
- Manutenzione del Server e controllo dei Backup
- (Re) Installazione completa delle postazioni PC e/o SERVER con eventuale formattazione hard disk, salvataggio e ripristino dei dati
- Installazione, configurazione di SISSI in Rete
- Assistenza specializzata nelle procedure Distinte OIL
- Assistenza su funzioni specifiche di SISSI in rete:
 - ✓ inizializzazione anno scolastico alunni
 - ✓ passaggio anno scolastico alunni
 - ✓ stampe personalizzate alunni
 - ✓ preparazione dati per invio dati alunni al SIDI
 - ✓ operazione di manutenzione al database di SISSI
 - ✓ importazione tabelle
 - ✓ conversione database
 - ✓ passaggio anno area retribuzioni
 - ✓ esportazioni dichiarazione IRAP
 - ✓ esportazioni dichiarazione 770
 - ✓ personalizzazione stampe area personale
- **Assistenza nell'Area Riservata SIDI:**
 - ✓ assistenza sulle operazioni di accreditamento SIDI
 - ✓ assegnazione permessi utenti SIDI
 - ✓ assistenza sulle operazioni di Alunni SIDI
 - ✓ assistenza sulle operazioni di invio dati Alunni SIDI
 - ✓ assistenza sulle operazioni di invio dati gestionali Bilancio
 - ✓ assistenza sulle operazioni di migrazione dati Retribuzioni al SIDI
 - ✓ assistenza per passaggi anni alunni, bilancio, ecc
 - ✓ assistenza per le operazioni telematiche del Personale SIDI
- **Assistenza, configurazione, e formazione per i seguenti servizi:**
 - ✓ registro elettronico dell'insegnante

- ✓ registro elettronico di classe
- ✓ scrutinio on-line
- ✓ pubblicazione online pagelle
- **Assistenza sull'utilizzo:**
 - ✓ software antivirus su tutte le postazioni, aggiornamenti
 - ✓ software firewall , aggiornamenti
 - ✓ gruppo UPS verifica periodica
 - ✓ di tutti gli invii telematici, aggiornamento dei software.
- **Assistenza sull'utilizzo del programma fiscale ENTRATEL**
 - ✓ accreditamento utenze
 - ✓ annullamento e Creazione ambiente di sicurezza
 - ✓ controllo dichiarazione
 - ✓ autenticazione dichiarazione
 - ✓ invio dichiarazione (IRAP, 770, F24EP, CU ecc)
 - ✓ scarico ricevuta
 - ✓ decodifica ricevuta
 - ✓ aggiornamento software
 - ✓ installazione software
- **Assistenza software su applicativi fiscali di vario genere:**
 - ✓ installazione Certificati e software per l'invio dati al COMARCHE
 - ✓ installazione di tutti i software unico online (IRAP, 770, DMA, F24EP, ecc)
 - ✓ assistenza sulle operazioni di configurazione OIL
 - ✓ installazione e configurazione di protocollo informatico
 - ✓ invii telematici
 - ✓ Installazione software per la gestione dei dati CIG necessari alla creazione del file
 - ✓ XML (Legge n. 190/2012)
- **Configurazione rete di segreteria con politiche di sicurezza in rispetto del D.Lgs 196/2003 e successive modifiche, in dettaglio:**
 - ✓ Spostamento di tutti i documenti di segreteria sul server
 - ✓ Reindirizzamento delle cartelle desktop e documenti dei pc client
 - ✓ Protezione cartelle di lavoro per competenze
 - ✓ Creazione di account e password personali
 - ✓ Creazione di utenze in ROAMING (l'utente può scegliere il pc da dove lavorare e mantenere i propri documenti ed impostazioni)
 - ✓ Configurazione posta centralizzata e condivisa
 - ✓ Configurazione copie di sicurezza di tutta la POSTA, di tutte le CARTELLE, di tutti i PROFILI, dei DATABASE gestionali con periodicità giornaliera, settimanale e relazione tecnica sulla sicurezza della rete d'istituto (in riferimento all'allegato B - D.Lgs 196/2003)
- **Configurazione della posta elettronica in Roaming ed in replica**

Prestazione inerente **l'amministratore di sistema** della rete informatica

- **Configurazione rete di segreteria con politiche di sicurezza in rispetto del D.Lgs 196/2003 e successive modifiche**
 - ✓ Incarico di responsabile di amministratore di sistema responsabile sicurezza informatica D.Lgs n. 196/2003
 - ✓ Spostamento di tutti i documenti di segreteria sul server
 - ✓ Reindirizzamento delle cartelle desktop e documenti dei pc client
 - ✓ Protezione cartelle di lavoro per competenze
 - ✓ Creazione di account e password personali
 - ✓ Creazione di utenze in ROAMING (l'utente può scegliere il pc da dove lavorare e mantenere i propri documenti ed impostazioni)
 - ✓ Configurazione posta centralizzata e condivisa

- ✓ Configurazione copie di sicurezza di tutta la POSTA, di tutte le CARTELLE, di tutti i PROFILI, dei DATABASE gestionali con periodicità giornaliera, settimanale e mensile
- ✓ Prova ripristino dati con periodicità annuale

PUNTO B -- Prestazione inerente la MANUTENZIONE/ASSISTENZA DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE AD USO DIDATTICO ONSITE

Il contraente si impegna a realizzare tutti gli interventi di assistenza e manutenzione tecnica che si rendano necessari per le attrezzature informatiche ad uso didattico in dotazione nei plessi dell'Istituto comprendenti anche la dotazione delle LIM, dei Pc e notebook, stampanti e scanner; manutenzione software dei pc; manutenzione rete ethernet e wireless

ART. 2 MODALITA' DEGLI INTERVENTI

Il servizio di assistenza tecnica informatica sarà effettuato secondo le seguenti modalità:

- a. assistenza telefonica gratuita per la soluzione di piccoli problemi;
- b. assistenza remota gratuita per la soluzione di piccoli problemi;
- c. assistenza con intervento presso gli Uffici Amministrativi entro le 24 ore dalla chiamata;
- d. assistenza con intervento alle attrezzature informatiche ad uso didattico entro le 48 ore dalla chiamata;
- e. controlli periodici nelle sedi, a richiesta della Scuola, almeno quadrimestrali;
- f. il servizio di Richiesta Assistenza dovrà essere gestito tramite piattaforma internet con tracciabilità degli interventi;

La ditta aggiudicataria fornirà il servizio di assistenza tecnica informatica con proprio personale e senza intermediari.