



Ministero dell'istruzione e del Merito
Direzione Didattica "DANTE ALIGHIERI"
 Mirandola(MO)



Via Giolitti, 24 – 41037 MIRANDOLA (MO) Tel. 0535 – 21034
 C.F. 82002290367 - Cod. Mecc. MOEE040005
 Sito Web: www.ddmirandola.edu.it
 PEC moe040005@pec.istruzione.it - PEO moe040005@istruzione.it

ALLEGATO 1

CAPITOLATO FORNITURA ASSISTENZA INFORMATICA CIG: Z3D3C077C4

Descrizione dotazione informatica:

UFFICI AMMINISTRATIVI	N. 1 SERVER - 11 PC Desktop - STAMPANTI N. 3
UFFICI DI DIREZIONE	N. 1 PC – n. 2 NOTEBOOK
SCUOLA PRIMARIA “D.Alighieri” Sede Via Giolitti e Via Pietri a Mirandola	N1 SERVER - 42 MONITOR - 5 LIM e Videoproiettori - 75 PC portatili - 53 Chromebook - TABLET - Stampanti - Scanner
SCUOLA PRIMARIA di Mortizzuolo	6 MONITOR - 1 LIM e Videoproiettore - PC portatili - TABLET - Stampanti- Scanner
SCUOLA PRIMARIA di Quarantoli	6 MONITOR - 2 LIM e Videoproiettore - PC portatili - TABLET - Stampanti- Scanner
SCUOLA PRIMARIA di San Martino Spino	6 MONITOR - 1 LIM e Videoproiettore - PC portatili - TABLET - Stampanti- Scanner
SCUOLA INFANZIA di Via Toti	5 LIM e Videoproiettori - PC portatili - TABLET
SCUOLA INFANZIA di Via Gramsci	7 LIM e Videoproiettori - PC portatili - TABLET
SCUOLA INFANZIA di San Giacomo Roncole	4 LIM e Videoproiettori - PC portatili - TABLET
SCUOLA INFANZIA di Via Poma	4 LIM e Videoproiettori - PC portatili - TABLET
SCUOLA INFANZIA di San Martino Spino	1 LIM e Videoproiettori - PC portatili - TABLET

L'intervento di riparazione di eventuali hardware danneggiati per usura dovrà essere sempre autorizzato dall'Istituto.

Prestazione di servizio (triennale) e supporto per:



Ministero dell'istruzione e del Merito
Direzione Didattica "DANTE ALIGHIERI"
Mirandola(MO)



Via Giolitti, 24 – 41037 MIRANDOLA (MO) Tel. 0535 – 21034
C.F. 82002290367 - Cod. Mecc. MOEE040005
Sito Web: www.ddmirandola.edu.it
PEC moe040005@pec.istruzione.it - PEO moe040005@istruzione.it

- Scelte progettuali dell'infrastruttura IT;
- Acquisto apparecchiature informatiche;
- Piano di continuità operativo Disaster-Recovery;
- Analisi dei nostri bisogni e pianificazione delle scelte dei programmi da utilizzare;
- Verifica, progettazione e mantenimento delle misure minime di sicurezza;
- Scelta delle strategie di rinnovo delle postazioni di lavoro;
- Definizione di un'adeguata politica di backup;
- Pianificazione dei bisogni formativi degli utenti;
- Pianificazione di interventi migliorativi inerenti la rete internet di ogni plesso;
- Stesura di un documento riepilogativo delle misure minime di sicurezza adottate in ottemperanza alla legge in vigore;
- Razionalizzazione delle risorse nel corso dell'anno sulla base delle nostre effettive esigenze;
- Servizio di ricerca sul mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA) dei dispositivi in previsione di acquisto;
- Monitoraggio proattivo sui protocolli ICMP, DNS e HTTP con individuazione automatica e monitoraggio dello stato online/offline di tutti i dispositivi noti e sconosciuti presenti in rete con notifica immediata di una violazione della protezione o quando vengono rilevati nuovi dispositivi;
- 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;
- Inventario dettagliato della dotazione hardware che compone il parco informatico, al fine di garantire una conoscenza completa delle macchine;
- Gestione dettagliata dell'inventario del software installato e segnalazione in caso di variazioni;
- Si ravvisa la necessità che vengano rilevate informazioni sul sistema operativo, il numero di versione ed i service pack, 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;
- Installazione delle licenze mancanti;



Ministero dell'istruzione e del Merito
Direzione Didattica "DANTE ALIGHIERI"
Mirandola(MO)



Via Giolitti, 24 – 41037 MIRANDOLA (MO) Tel. 0535 – 21034
C.F. 82002290367 - Cod. Mecc. MOEE040005
Sito Web: www.ddmirandola.edu.it
PEC moe040005@pec.istruzione.it - PEO moe040005@istruzione.it

- Mantenimento dell'archivio cartaceo di tutte le credenziali, parametri di configurazione dei dispositivi, degli accessi alle risorse e della posta elettronica a cui abbiamo accesso.

Assistenza sistemistica generica su computer client:

- Configurazione/aggiornamento dei software d'ufficio comunemente utilizzati;
- Supporto al corretto funzionamento di applicativi gestionali forniti da terzi;
- Si ravvisa la necessità che tale attività preveda la verifica dei problemi segnalati dagli utenti ed il loro affiancamento nella risoluzione degli stessi mediante l'assistenza specialistica della software house;
- Manutenzione ed aggiornamento dei programmi di sicurezza utilizzati;
- Installazione stampanti e device hardware di vario tipo, purché approvati;
- Risoluzione di problemi tipici che si possono verificare;
- 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 e delle CAL per le cassette postali.

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

- N.2 Server (Uso didattico e uso uffici);
- N.11 PC Desktop in uso presso l'ufficio Segreteria e n. 2 stampanti;
- Switch di rete;
- Router per Connessione ADSL Telecom;
- PC portatili, tablet, Chromebook e stampanti dislocati presso aule e plessi di competenza
- MONITOR TOUCH e LIM ubicati presso i plessi di competenza



Ministero dell'istruzione e del Merito
Direzione Didattica "DANTE ALIGHIERI"
Mirandola(MO)



Via Giolitti, 24 – 41037 MIRANDOLA (MO) Tel. 0535 – 21034
C.F. 82002290367 - Cod. Mecc. MOEE040005
Sito Web: www.ddmirandola.edu.it
PEC moe040005@pec.istruzione.it - PEO moe040005@istruzione.it

Si richiede supporto per software di segreteria:

- Applicazioni ministeriali come Desktop Telematico, software per Agenzia Delle Entrate, INPS; 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 già in essere o fornito da terzi, si deve fornire assistenza tecnica 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 si dovrà attivare su richiesta, per la reperibilità di pezzi di ricambio se ancora disponibili, provvedendo al contempo alla loro sostituzione. Qualora tale sostituzione comporti la necessità di procedere con un intervento specialistico esterno, la Vostra società si impegna a fornire il supporto necessario per la risoluzione del problema a chi effettuerà l'intervento di riparazione. Quando invece non sarà possibile procedere alla riparazione, la Vostra società si impegnerà a fornire il supporto necessario nell'individuazione di un prodotto analogo per la 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:

- a. non installare prodotti software di cui non siano presenti le relative Licenze;
- b. non installare prodotti hardware se non autorizzati preventivamente dal referente interno.

Tempi di intervento, divisi in due tipologie:

- a. Intervento con priorità "1" su SERVER che dovrà essere effettuato entro 4 ore lavorative dalla segnalazione;
- b. Intervento con priorità "2" su PC che dovrà essere effettuato entro 8 ore lavorative dalla segnalazione.
- c. Intervento con priorità "3" sui restanti dispositivi in dotazione entro 12 ore lavorative dalla segnalazione.



Ministero dell'istruzione e del Merito
Direzione Didattica "DANTE ALIGHIERI"
Mirandola(MO)



Via Giolitti, 24 – 41037 MIRANDOLA (MO) Tel. 0535 – 21034
C.F. 82002290367 - Cod. Mecc. MOEE040005
Sito Web: www.ddmirandola.edu.it
PEC moe040005@pec.istruzione.it - PEO moe040005@istruzione.it

I suddetti termini si riferiscono al primo intervento dalla segnalazione.

Tipologia di intervento:

- Telefonica, dove per semplici problematiche verrà approntata una guida alla risoluzione del Problema;
- Teleassistenza, nei casi in cui non fosse possibile seguire passo-passo le istruzioni impartite, oppure quando il problema non sia ben identificato;
- On-site presso gli uffici dell'Istituto, per problemi non risolvibili negli altri due modi.

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 Dirigente Scolastica

Raffaella Pellacani

Firma autografa omessa ai sensi dell'art.3 D.Lgs 39/93