



Ministero dell'Istruzione e del Merito
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "A. Manzoni"
Via Cinque Giornate n. 40- 21017 Samarate(VA) ☎ 0331/720118
Codice fiscale: 82007930124 - Codice meccanografico: VAIC844003
e-mail: vaic844003@istruzione.it e-mail certificata: vaic844003@pec.istruzione.it
sito web: www.icmanzonisamarate.edu.it

Capitolato tecnico e d'oneri contrattuali

1. Servizio di assistenza tecnico-informatica

Il servizio prevede:

- Assistenza, manutenzione e consulenza tecnico-informatica di tutte le apparecchiature presenti nella segreteria e nei plessi dell'Istituto.
- Assistenza e consulenza software sulle apparecchiature in dotazione all'Istituto: interventi di installazione applicazioni, aggiornamenti, con particolare riferimento ai sistemi di gestione e archiviazioni dati e procedure amministrative e contabili in uso nella Scuola;
- Assistenza e consulenza hardware: ricerca, fornitura e sostituzione delle sole parti danneggiate o da integrare e/o potenziare, previa presentazione di preventivo di spesa a questa Istituzione Scolastica. L'Istituto si riserva comunque la possibilità di acquistare in altra ditta se prezzo più basso di almeno il 20%, tramite consultazioni su MEPA. Nel caso di acquisto integrale di strumentazioni hardware e software nuovi questo Istituto si riserva di acquistare al prezzo più basso tramite RDO su MEPA, come da obblighi di legge nel caso di acquisto di materiale informatico. La manodopera riguardante tali interventi straordinari sarà, comunque, coperta dal contratto di manutenzione.

La Ditta aggiudicataria fornirà il servizio di manutenzione tramite i propri dipendenti senza intermediari e si impegna a fornire un'adeguata assistenza specifica.

Le prestazioni richieste sono:

- Controllo di tutti i laboratori ad inizio anno scolastico per la loro sistemazione di massima, il controllo antivirus, verifica e messa a punto dei collegamenti di rete (internet, stampanti, ecc.);
- Consulenza e assistenza per la gestione dei laboratori di informatica alunni e delle attrezzature degli Uffici, delle aule, del Server e della rete;
- Installazione, manutenzione e riparazione hardware;
- Assistenza software, installazione di applicazioni, aggiornamenti, software aggiuntivi;
- Installazione e manutenzione degli antivirus e del sistema operativo;
- Assistenza e consulenza sull'infrastruttura di rete (LAN/WiFi).

2. Attività sistemistiche – Incarico amministratore di sistema

Il contratto prevede:



Ministero dell'Istruzione e del Merito
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "A. Manzoni"
Via Cinque Giornate n. 40- 21017 Samarate(VA) ☎ 0331/720118
Codice fiscale: 82007930124 - Codice meccanografico: VAIC844003
e-mail: vaic844003@istruzione.it e-mail certificata: vaic844003@pec.istruzione.it
sito web: www.iccmanzonisamarate.edu.it

- Conferimento dell'incarico di Amministratore di sistema ai sensi del provvedimento del Garante della Privacy del 27/11/2008 (G.U. n. 300 del 24/12/2008 "Misure e accorgimenti prescritte ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema");
- Sovrintendere al funzionamento delle reti (segreterie/laboratori), comprese le apparecchiature di protezione (firewall, router, switch, filtri per la posta elettronica, antivirus, ecc.);
- Monitorare lo stato dei sistemi, con particolare attenzione alla sicurezza informatica;
- Effettuare interventi software sui sistemi operativi e applicativi;
- Gestire in collaborazione con gli altri responsabili del trattamento dei dati personali il sistema di attribuzione e gestione dei codici di accesso agli strumenti informatici;
- Predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup, predisposizione del piano di Disaster recovery e piano di continuità operativa);
- Gestire le password di Amministrazione di sistema;
- Collaborare con il Responsabile del trattamento dei dati personali;
- Informare il responsabile del trattamento o il titolare del mancato rispetto delle norme di sicurezza e in caso di eventuali incidenti.

3. Modalità e tempi di erogazione del servizio

L'assistenza e la consulenza dovranno essere fornite perentoriamente con le seguenti modalità e tempi:

- per via telefonica, immediata, gratuita e senza diritti di chiamata per tutte le casistiche, ogni qualvolta sia necessario e sufficiente;
- con assistenza remota, immediata, gratuita e senza diritti di chiamata per tutte le casistiche, relative a problematiche che non richiedono intervento diretto;
- con interventi in loco, entro e non oltre le 24 ore o, in caso di urgenza e indifferibilità dell'intervento, entro il giorno stesso, su chiamata per guasti o malfunzionamenti o consulenza inerenti le attrezzature informatiche presenti presso gli Uffici Amministrativi e nei laboratori e aule dell'Istituto, con eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la chiamata e ripristino delle normali condizioni di funzionamento (è previsto un eventuale ritiro delle macchine in laboratorio per revisioni e/o riparazioni); Resta salva l'impossibilità di intervenire per causa di forza maggiore;
- con interventi programmati da concordare con la Dirigenza e/o l'Ufficio di Segreteria come



Ministero dell'Istruzione e del Merito
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "A. Manzoni"
Via Cinque Giornate n. 40- 21017 Samarate(VA) ☎ 0331/720118
Codice fiscale: 82007930124 - Codice meccanografico: VAIC844003
e-mail: vaic844003@istruzione.it e-mail certificata: vaic844003@pec.istruzione.it
sito web: www.iccmanzonisamarate.edu.it

da offerta tecnica. Tali interventi saranno attuati per revisioni programmate dei laboratori, indipendentemente dalla verifica di un guasto tecnico alla macchina stessa, al fine di controllare l'efficienza e l'efficacia del loro funzionamento.

Durante i controlli periodici, si dovrà procedere alla verifica della corretta configurazione di rete, al controllo del sistema operativo e dei software installati, il BIOS, i driver e quant'altro possa necessitare di un aggiornamento attraverso l'installazione di service pack, update, upgrade ecc.

Gli interventi di assistenza tecnico-informatica dovranno essere effettuati da personale con adeguata esperienza e competenze professionali, coadiuvati dal personale scolastico e documentati con apposita dichiarazione d'intervento. Se entro le 24 ore successive alla fine dell'intervento non vengono comunicati rilievi da parte dell'Istituto, sull'eventuale mancata risoluzione del problema o di risoluzione parziale dello stesso, la problematica stessa si intenderà risolta positivamente.

Il servizio di assistenza dovrà essere prestato nei normali orari d'ufficio ed in particolare dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00.

Per la fornitura del servizio il Committente consentirà l'accesso ai locali, mettendo a disposizione l'hardware e il personale addetto allo stesso, nonché il materiale di consumo di proprietà della Scuola.

Sopralluogo

E' facoltà delle ditte partecipanti chiedere di poter fare un sopralluogo al fine di verificare gli apparati e le attività oggetto della presente gara per garantire il raggiungimento degli obiettivi generali del progetto.