



ALLEGATO TECNICO

Procedura per l'affidamento di un contratto di appalto per un servizio di assistenza informatica client e server presso le sedi ART-ER CIG 8234829BDB

OGGETTO DEL CONTRATTO E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente contratto ha per oggetto la stipula di un contratto di assistenza, manutenzione, riparazione, ripristino hardware e software delle postazioni client e dei server della sala macchine in tutta la sua articolazione di Art-ER, ivi comprese eventuali variazioni (preventivamente concordate) di quantità, consistenza e dislocazione nel corso della durata contrattuale, secondo quanto meglio descritto e dettagliato successivamente in questo capitolato, comprendente, ove pertinente e dovuto, l'installazione e la configurazione di firmware, bios o più in generale software di ambiente e la messa a disposizione di personale già formato con conoscenze tecniche e capacità relazionali adeguate ad ottemperare alle prestazioni richieste dal presente capitolato.

L'obiettivo del presente contratto è garantire la massima qualità nell'erogazione del servizio di assistenza e manutenzione, con particolare riguardo alla continuità di erogazione, ai tempi di ripristino del servizio, riparazione ed implementazione. A tal fine l'Impresa è tenuta ad identificare e nominare un Responsabile Generale del Servizio all'interno della propria struttura che la rappresenti nei confronti di Art-ER.

La comunicazione dei riferimenti identificativi la figura del Responsabile Generale del Servizio, dovrà essere effettuata entro la data di inizio del rapporto contrattuale.

Il termine "apparati di sala macchine" si riferisce a tutte le macchine, i dispositivi di storage esterni, gli switch di storage, nonché ogni altro elemento in essa contenuto (di marche diverse) ed a tutti i componenti e le periferiche in esse installate e/o collegate, nello stato in cui si trovano alla data di stipula del contratto.

La "sala macchine" consta di:

- due locali disposti nello stesso palazzo identificati come "sala server", "sala centralino" attualmente presenti al piano ammezzato della sede della divisione STS in Bologna, via G.B. Morgagni 6.
- un locale identificato come "sal server" attualmente presente al primo piano della sede della divisione RI, in via Gobetti 101.

- un locale identificato come “sala server” attualmente presente al primo piano della sede “Ex FBM” in piazza costituzione 5.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio deve avere un contratto a “forfait”, con un canone mensile predeterminato comprensivo di:

- Attività di supporto erogate mediante “Assistenza a Presidio” in giornata/e prefissata;
- Attività di supporto erogate “A Chiamata” mediante help desk remoto e/o interventi on-site qualora sia indispensabile la presenza sul posto del tecnico.

Attività di Assistenza a Presidio

L’azienda deve garantire l’erogazione dell’assistenza a presidio mediante la presenza di 1 tecnico per nr. 5 mezze giornate alla settimana, in orari prestabiliti (saranno concordati in fase di presa in carico del servizio); sarà comunque possibile, fatto salvo il necessario preavviso, modificare l’orario del presidio per coprire specifiche esigenze.

Il presidio consente la periodica e prefissata presenza del personale che potrà eseguire sia gli interventi necessari per risolvere problematiche non urgenti segnalate in precedenza, sia gli interventi su problematiche riscontrate direttamente sul posto.

Attività di Assistenza a Chiamata

Ad integrazione dell’assistenza a presidio di cui al punto precedente, il servizio deve includere un numero illimitato di interventi da remoto.

Gli interventi che richiedano un intervento on-site verranno presi in carico e risolti durante la giornata di Assistenza a Presidio successiva alla segnalazione.

Prestazioni Incluse nel Servizio

Gli interventi di assistenza devono essere erogati, sia sui server che sui client, per il seguente elenco di attività non esaustivo delle problematiche ed esigenze realmente riscontrabili:

Sui computer client aziendali (pc e notebook):

- Diagnosticare e risolvere anomalie dovute ad hardware
- Diagnosticare e risolvere anomalie dovute a connessioni fisiche e logiche di rete
- Diagnosticare e risolvere anomalie dovute a software installati
- Installare/ripristinare e configurare il sistema
- Installare e configurare le stampanti
- Installazione dell’antivirus
- Installazione driver per nuove periferiche
- Configurare le periferiche (es.: scheda di rete, scheda video, monitor,..)
- Configurazione e parametrizzazione del BIOS di PC e notebook
- Analisi e risoluzione conflitti hardware/software

Sugli smartphone aziendali:

- Diagnosticare e risolvere anomalie dovute al sistema operativo o alle App installate

Sui server aziendali

- il ripristino delle funzionalità hardware delle macchine presenti nelle sale indicate

- il ripristino delle configurazioni di sistema/software delle macchine presenti nelle sale indicate.

Sugli apparati di rete (switch, access point, firewall)

- il ripristino delle funzionalità hardware delle macchine presenti nelle sale indicate
- il ripristino delle configurazioni di sistema/software delle macchine presenti nelle sale indicate.

L'impresa dovrà provvedere con proprio personale, adeguatamente già formato per lo svolgimento delle attività richieste dal presente capitolato, all'esecuzione delle riparazioni e/o sostituzioni e di ogni altro intervento che dovesse rendersi necessario al fine di identificare la natura del guasto/malfunzionamento delle macchine, ripristinare la funzionalità hardware delle macchine, ripristinare la configurazione e l'operatività delle macchine.

A conclusione dell'intervento deve essere rilasciato un rapporto di intervento che specifichi le attività svolte, le eventuali parti sostituite, le generalità o il codice identificativo del tecnico o dei tecnici intervenuti, le date e gli orari di apertura della richiesta di intervento, di sopralluogo, di intervento e di chiusura dello stesso.

SLA

I tempi di presa in carico delle problematiche relative ai servizi di assistenza a chiamata vengono stabiliti sulla base della criticità delle segnalazioni.

Le criticità possono essere catalogate secondo la seguente scala:

- Bassa: il problema segnalato non impedisce l'operatività dell'utente;
- Alta: il problema segnalato ha provocato il blocco del sistema

In base alla criticità del problema segnalato l'azienda deve garantire la presa in carico da remoto entro i seguenti tempi massimi:

- Bassa criticità: entro 16 ore lavorative dalla segnalazione
- Alta criticità: entro 8 ore lavorative dalla segnalazione

Gli interventi che richiedano un intervento on-site verranno presi in carico e risolti durante la giornata di assistenza a presidio successiva alla segnalazione.

La disponibilità ad accettare la richiesta di intervento da parte del personale dell'impresa aggiudicataria dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18:00 escluse le festività.

ATTIVITÀ E INTERVENTI A CORREDO

I materiali necessari all'espletamento delle attività di cui al presente capitolato, saranno tutti, completamente, messi a disposizione da parte dell'impresa, sia per quanto riguarda gli attrezzi, sia per quanto riguarda il materiale o il software di diagnostica.

L'Impresa, accettando il presente capitolato, dichiara di essere dotata di una struttura organizzativa sufficiente a far fronte a quanto richiesto dal presente capitolato.