

CAPITOLATO SERVIZI IT PER LA DIDATTICA

Oggetto: **Capitolato** per l'**Affidamento del servizio di assistenza e manutenzione hardware e software on site dei laboratori informatici e delle aule didattiche dei CFP di Afol MB.**

Premessa

L'Agenzia denominata "Afol MB", si compone oltre che dalla direzione Centrale e a 4 Centri per l'impiego, dei seguenti Centri di Formazione Professionale.

- **Centro di Formazione Professionale "Terragni" di MEDA**, Via Tre Venezie, 63
- **Centro di Formazione Professionale "Pertini" di SEREGNO**, Via Monte Rosa, 10
- **Centro di Formazione Professionale "Marconi" di CONCOREZZO**, Via De Amicis, 16

Nei 3 CFP si rende necessaria un servizio di assistenza tecnica e manutenzione costante su tutta la tecnologia Hardware e Software per l'espletamento delle attività didattiche.

Descrizione Tecnologica

Il sistema informatico didattico dei 3 Centri di Formazione Professionale si compone della seguente Infrastruttura:

Al CFP Terragni di Meda

Al CFP Terragni sono presenti:

- Nr. 2 laboratori di Informatica comprendenti 28 PC
- Nr. 1 Laboratorio di Fotoritocco e montaggio video con 2 PC
- Nr. 5 Laboratori con presenza di almeno 1 PC
- Nr. 1 Aula Docenti con 7 PC
- Nr. 1 Segreteria Didattica con 7 PC
- Nr. 1 Rack con Server di dominio e servizi vari
- Diversi apparati tra firewall, router, switch, etc...
- Diverse periferiche tra stampanti, plotter, etc...

- Nr. 13 Aule didattiche comprensive di Lim, TV Monitor, Monitor touch, Notebook, etc..

Al CFP Pertini sono presenti:

- Nr. 4 laboratori di Informatica comprendenti 92 PC
- Nr. 6 Laboratori con presenza di almeno 1 PC
- Nr. 1 Aula Docenti con 9 PC
- Nr. 1 Segreteria Didattica con 7 PC
- Nr. 1 Rack con Server di dominio e servizi vari
- Diversi apparati tra firewall, router, switch, etc...
- Diverse periferiche tra stampanti, plotter, etc...
- Nr. 18 Aule didattiche comprensive di Lim, TV Monitor, Monitor touch, Notebook, etc..

Al CFP Marconi sono presenti:

- Nr. 1 laboratori di Informatica comprendenti 24 PC
- Nr. 1 Laboratori con presenza di almeno 1 PC
- Nr. 1 Aula Docenti con 3 PC
- Nr. 1 Segreteria Didattica con 3 PC
- Nr. 1 Rack con Server di dominio e servizi vari
- Diversi apparati tra firewall, router, switch, etc...
- Diverse periferiche tra stampanti, plotter, etc...
- Nr. 6 Aule didattiche comprensive di Lim, TV Monitor, Monitor touch, Notebook, etc..

Inoltre nei 3 CFP sono presenti aule didattiche, che necessitano di assistenza e manutenzione, composte da:

- Sistema di Virtual Desktop NCOMPUTING, Sistema di Monitor collegati via LAN ad un server che crea una macchina virtuale all'accensione del Monitor.
- Sistema di Desktop Virtuali con tecnologia Microsoft e Gigasys

Riepilogo Totale

Nr ApparatI tecnologici	
PC e notebook	231
Server	3
Monitor Touch	14
Lavagne LIM	12
TV per la Didattica	17
Proiettori	15
Stampanti/Fotocopiatrici	14
Apparati rete	26
Firewall	3
Linee dati	3
Monitor	231
Totale ApparatI Tecnologici	569

A cui si aggiungono circa 300 periferiche tra tastiere, mouse, casse acustiche ed altro.

Software

Nei 3 CFP tutti i PC Sono corredati di:

- Windows 10
- Office 2016
- Software per la didattica
- Accesso al Software gestionale del registro elettronico “Gest CFP” di Vanoglio srl
- Software gestionale “Gest CFP” di Vanoglio srl
- Software di Gestione documentale “Docsuite” di Vecomp Software
- Software di gestione del Server di Posta di Gigasys

Oggetto e durata dell'affidamento

L'affidamento ha per oggetto la gestione del sistema informatico in ambito didattico, in termini di manutenzione ordinaria e assistenza Specialistica a partire dal 01/02/2018 e fino al 31/12/2018.

Assistenza Specialistica

A) Assistenza e manutenzione Sistemistica sui Server;

Si richiede l'assistenza, la manutenzione e lo sviluppo su:

- Server con sistema Operativo Microsoft Windows Server 2016
- Configurazione di servizi Server Windows Server2016
- Apparat di rete
- Gestione server virtuali
- Virtualizzazione di client desktop
- Assistenza e Manutenzione su sistema Virtual NComputing

B) Assistenza e manutenzione su apparati di rete

- Firewall
- Configurazione e gestione VPN, Trunk, Web Filtering, Antivirus, antispam e regole di accesso
- Sistema di Backup dei dati
- Server fax

Assistenza e manutenzione Ordinaria

C) Assistenza e manutenzione sulle postazioni PC Client

- Installazione Personal Computer, periferiche e accessori;
- Installazione Sistema Operativo, antivirus, tools;
- Configurazione Periferiche (stampanti, plotter, scanner, ...);
- Installazione/aggiornamento applicativi;

- Reperimento Driver;
- Gestione Backup;
- Sostituzione parti Hardware (scheda madre, rete, video, HD, RAM, tastiere, ecc..)
- Nuova installazione di postazioni di lavoro, movimentazione utente, movimentazione postazione;
- Manutenzione stampanti;
- Gestione diretta per Nostro conto dei rapporti con terze parti, ove vi fosse la necessità;

D) Assistenza e manutenzione Software

- Installazione e aggiornamento Windows 10
- Installazione e aggiornamento Office 2016
- Installazione e aggiornamento Software per la didattica
- Assistenza su problematiche legate a Software gestionale del registro elettronico “Gest CFP” di Vanoglio srl
- Assistenza su problematiche legate a Software gestionale “Gest CFP” di Vanoglio srl
- Assistenza su problematiche legate al Software di Gestione documentale “Docsuite” di Vecomp Software
- Assistenza su problematiche legate al Software di gestione del Server di Posta di Gigasys

Sostituzione Apparatì e/o parti hardware

Per la sostituzione di pezzi hardware (Schede madri, memorie, masterizzatori, alimentatori, hard disk, microprocessori, ventole di raffreddamento, schede video e schede di rete, mouse tastiere, switch, ecc....) si richiede di volta in volta il preventivo di spesa;

Modalità di espletamento

Viene richiesto:

- la disponibilità di un recapito telefonico, con una tariffazione non superiore al costo di una normale chiamata interurbana-interdistrettuale, per le richieste di intervento, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 escluse le festività e che attribuisca immediatamente un codice identificativo della richiesta in oggetto, ovvero, in alternativa, la disponibilità di accedere ad un meccanismo di registrazione della chiamata di intervento tramite interfaccia web attraverso internet attivo senza interruzioni 24 ore su 24;

- l'esecuzione di interventi con modalità "On Site" ovvero con la presenza di proprio personale nelle sedi di Afol MB;
- la diagnostica e l'identificazione della causa generante i guasti e/o i malfunzionamenti in modalità "On Site" ovvero con la presenza di proprio personale nelle sedi di Afol MB ivi incluso lo smontaggio della parte/componente responsabile per le macchine e contestuale formalizzazione di apposito preventivo di spesa per il ripristino delle funzionalità hardware dell'apparato;
- il ripristino delle funzionalità hardware delle macchine;
- il ripristino delle configurazioni di sistema/software delle macchine;

L'impresa dovrà provvedere con proprio personale, adeguatamente già formato per lo svolgimento delle attività richieste dal presente capitolato (punti A-B-C-D), 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 elencate, ripristinare la funzionalità hardware, ripristinare la configurazione e l'operatività delle macchine e tutta la tecnologia a supporto della didattica.

Tutte le attività svolte dall'Impresa devono essere eseguite con elevati standard di sicurezza e nel pieno rispetto delle norme vigenti in campo di segretezza e confidenzialità dei dati aziendali.

TEMPI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La disponibilità ad accettare la richiesta di intervento da parte del personale dell'impresa aggiudicataria dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì all'interno della fascia oraria 08.00 - 18.00, escluse le festività.

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 intervento e di chiusura dello stesso: tale rapporto di intervento può essere anche realizzato per il tramite di un portale web, purché sia consentito effettuare una stampa del singolo intervento e della totalità degli interventi svolti dall'inizio del periodo contrattuale.

La sostituzione definitiva di parti o componenti che si sono dimostrati guasti o causa di malfunzionamenti, deve essere effettuata con componenti del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati, garantiti perfettamente funzionanti, compatibili e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli che vanno a sostituire.

La sostituzione temporanea di parti, componenti o di un'intera macchina con un materiale equivalente è ammessa, ma subordinata all'autorizzazione scritta di AFOL, solamente quando lo impongono particolari circostanze, quali, ad esempio, l'impossibilità a garantire in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità hardware o della configurazione entro i tempi di intervento sopradescritti. In ogni caso, se la sostituzione è temporanea, il ripristino e la reinstallazione della parte, del componente o dell'intera macchina, in modo definitivo, è a cura dell'impresa e, nel caso di scadenza contrattuale, da effettuarsi comunque anche oltre la data della scadenza del contratto.

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 sempre dopo conferma di Afol MB, sia per quanto riguarda gli attrezzi, sia per quanto riguarda il materiale o il software di diagnostica, sia per quanto riguarda la componentistica o le parti da sostituire.

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

TEMPISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

I giorni lavorativi, fatte salve le feste comandate, sono da considerarsi dal lunedì al venerdì.

Gli interventi possono essere effettuati dalle ore 08.00 alle ore 17.00 delle giornate dal lunedì al venerdì. Tale articolazione oraria definisce l'orario di lavoro applicato ai fini del calcolo delle penali.

L'eventuale presenza in fasce orarie diverse o giorni non lavorativi va preventivamente concordata.

E' possibile, a causa delle mutate esigenze di AFOL, effettuare delle variazioni rispetto quanto sopra indicato, dopo opportuna contrattazione con l'impresa.

Condizioni Generali

Il servizio si estende a tutto il sistema informatico dei CFP di Afol sviluppato tra le sedi su elencate.

I servizi di cui sopra, saranno richiesti da AFOL MB per un ammontare massimo di € 38.900,00 + I.V.A. 22%=====

Tale importo è determinato quale importo complessivo derivante dalla somma del costo dei servizi oggetto dell'appalto.

Tali prezzi, influenti ai fini dell'attribuzione del punteggio per l'offerta economica, sono riferiti all'intera durata dell'appalto e sono comprensivi di eventuali proposte migliorative.

L'importo complessivo a base di gara viene interamente finanziato con mezzi propri ordinari di bilancio.

Non sono ammesse offerte parziali, cioè che riguardino solo una parte dei servizi oggetto dell'appalto.

Non sono ammesse offerte al rialzo.

Il corrispettivo sarà liquidato da AFOL Monza Brianza a 30 gg d.f.f.m. su presentazione di regolari fatture emesse mensilmente.

Le fatture dovranno essere intestate a: AFOL MONZA BRIANZA - Via Tre Venezie, 63 - 20821 MEDA (P. IVA n. 06413980969) ed inviate all'indirizzo mail fatture@pec.afolmonzabrianza.it

successivamente alla prestazione del servizio richiesto e solo a seguito della verifica della conformità del servizio da parte di AFOL Monza Brianza.

Il pagamento è comunque subordinato alla regolarità del DURC.

La Stazione Appaltante, nel suo esclusivo interesse, si riserva la facoltà di ampliare o comunque modificare la consistenza dell'appalto fino alla concorrenza di un quinto dell'importo del contratto, ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs.50

L'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato non richiede una modalità di svolgimento diversa da quella usualmente seguita dall'operatore economico esecutore del servizio per tale servizio e pertanto gli oneri per la sicurezza a carico della Stazione appaltante sono quantificati pari a zero.

INADEMPIENZE E PENALITA'

Qualora, durante lo svolgimento del servizio, fosse riscontrato il mancato rispetto della disciplina contrattuale di cui al presente Capitolato, nonché della normativa dallo stesso richiamata, Afol procederà all'applicazione di penali pecuniarie da un minimo di euro 50,00 ad un massimo di 2.000,00, secondo il valore specifico che verrà, di volta in volta, determinato ad insindacabile giudizio della stessa in relazione alla gravità della violazione, nei casi di seguito indicati:

1. Per la sospensione od interruzione anche parziale del servizio eccettuati i casi di forza maggiore € 1.000,00
2. Per ogni violazione alle norme del presente capitolato non contemplata nel presente articolo € 200,00

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta mediante comunicazione via fax dell'inadempienza a cura del Direttore Amministrativo di Afol, e dall'esame delle controdeduzioni presentate dall'operatore economico, che dovranno pervenire in forma scritta entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione del provvedimento o dal ricevimento via fax/PEC dello stesso.

Afol provvederà al recupero delle penali mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale è stato assunto il relativo provvedimento.

Qualora le inadempienze succitate, anche se non reiterate, rivestano carattere di gravità costituiranno causa di risoluzione immediata del contratto.

SUBAPPALTO

Non è consentito il subappalto

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Afol ha facoltà, anche in deroga agli artt. 1455 e 1564 C.C., di promuovere la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del C.C., nelle seguenti ipotesi:

- gravi violazioni contrattuali, anche non reiterate, che comportino il pregiudizio della sicurezza e della salute degli utenti e dei lavoratori addetti al servizio;
- mancata, anche singola, prestazione dei servizi, fatte salve le cause di forza maggiore. Non sono in ogni caso considerate cause di forza maggiore gli scioperi, le agitazioni sindacali e le condizioni meteorologiche, salvo quelle derivanti da calamità naturali;
- reiterate infrazioni contrattuali soggette a penali, formalmente contestate e concluse con avvenuta applicazione delle stesse;

- mancato rispetto degli obblighi assicurativi, previdenziali ed assistenziali nei confronti del personale dipendente;
- mancato rispetto dei contratti collettivi, giudizialmente e definitivamente accertato;
- perdita dei requisiti minimi previsti per l'accesso all'appalto;
- accertata colpevolezza per reati di evasione fiscale o frode;
- fallimento, messa in liquidazione od apertura di altra procedura concorsuale;
- ogni altra inadempienza o fatto, non espressamente contemplati nel presente articolo, che rendano impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del C.C.

In tali casi Afol potrà risolvere di diritto il contratto comunicando all'operatore economico, con Raccomandata A/R, di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa ed indicando la data dalla quale la risoluzione produrrà i propri effetti.

La risoluzione avrà effetto immediato nei casi di particolare gravità e pregiudizio del servizio.

ASSUNZIONE di RESPONSABILITA'

L'aggiudicataria assume ogni responsabilità sia per i danni derivanti dall'uso delle attrezzature fornite che per i disservizi rilevati che per infortuni e danni a persone o cose arrecati all'utenza ed all'Amministrazione o a terzi per il fatto dell'aggiudicataria medesima o dei suoi dipendenti e collaboratori nell'esecuzione degli adempimenti connessi al contratto sollevando l'Amministrazione da qualsiasi eventuale responsabilità.

VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Stazione appaltante si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'aggiudicataria possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte dell'impresa aggiudicataria di tutte le disposizioni previste dalla legge e in modo specifico dal presente capitolato.

Qualora dai controlli effettuati il servizio dovesse risultare non conforme al presente capitolato o al contratto, l'aggiudicataria dovrà provvedere ad eliminare tempestivamente le disfunzioni rilevate. Nei casi di particolare grave recidiva si procederà alla contestazione ed applicazione di quanto previsto nei successivi articoli del presente capitolato.

Le risultanze dei controlli e delle verifiche non liberano l'aggiudicataria dagli obblighi e dalle responsabilità inerenti al contratto.

SPESE CONTRATTUALI

Qualsiasi spesa presente e futura inerente al contratto sarà a completo carico dell'operatore economico.

ONERI FISCALI

Saranno a carico dell'operatore economico, che s'impegna al pieno assolvimento, le imposte e tasse comunque derivanti dalla gestione dei servizi oggetto dell'appalto.



Via Tre Venezie 63
20821 Meda (MI)
WEB: www.afolmonzabrianza.it

Telefono 0362-341125
Fax 0362-343090
E-mail segreteria@afolmonzabrianza.it



CONTROVERSIE

Per la definizione delle controversie si farà ricorso all'autorità giudiziaria competente per territorio. La sede di competenza è quella di Monza. E' espressamente esclusa la compromettibilità in arbitri per qualunque evenienza che possa insorgere durante la fase dell'esecuzione del rapporto contrattuale.

RINVIO

Per tutto quanto non espressamente citato nel presente capitolato, è fatto rinvio al Codice Civile, e a tutte le disposizioni di legge e regolamentari vigenti nelle materie oggetto dell'appalto.