



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale

Servizio Sistemi Informativi e Infrastrutture
Settore Gestione Risorse

Servizio di manutenzione ordinaria hardware delle apparecchiature
fuori garanzia e Attività di help desk

CAPITOLATO TECNICO

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'JL' or similar, located in the bottom left corner of the page.

INDICE

1.	Caratteristiche del servizio Errore. Il segnalibro non è definito.	
1.1	Assistenza hardware	4
1.2	Assistenza applicativa	4
1.3	Assistenza sistemistica	4
1.4	Attività pianificate e programmate	5
1.5	Assistenza sulla connettività	5
2.	Modalità di erogazione del servizio	5
3.	Le Sedi	6
4.	Flusso procedurale	6
5.	Modalità di esecuzione del servizio	6
5.1	Manutenzione Ordinaria.....	8
6.	Quantità	8
7.	Elenco Allegati	8



1. Caratteristiche del servizio

Il servizio ha per oggetto:

- l'esecuzione della manutenzione ordinaria hardware di apparecchiature informatiche e accessori fuori garanzia
- Attività di help desk

La società aggiudicataria dovrà fornire i servizi secondo le specifiche indicate nei paragrafi seguenti. **Tali servizi dovranno essere forniti per 36 mesi a partire dalla stipula del contratto.**

Le apparecchiature da sottoporre a manutenzione sono elencate negli Allegati “A” e “B”.

Manutenzione Ordinaria

Si intende con “**manutenzione ordinaria**” l’analisi e la risoluzione dei malfunzionamenti o guasti hardware della tipologia di apparecchiature sotto contratto (Allegati A e B).

Attività di Help Desk

Si intendono per “attività di Help Desk” tutti gli interventi finalizzati al corretto funzionamento delle postazioni di lavoro (PdL) dell’Istituto, con riferimento a tutte le componenti hardware della PdL (unità centrali e periferiche collegate) e a tutte le componenti software installate (software di base, di produttività individuale ed applicativo).

Le attività del servizio di manutenzione possono essere suddivise nelle seguenti categorie principali:

1. Assistenza hardware: interventi sui sistemi hardware (PdL fissi e portatili – server - workstation), loro periferiche, a fronte di malfunzionamenti, rotture di componenti o per riconfigurazioni;
2. Assistenza applicativa: assistenza a fronte di blocchi o malfunzionamenti di software applicativo; supporto all’installazione e messa in funzione di eventuali patch o nuovi rilasci evolutivi dei programmi forniti dall’Amministrazione;
3. Assistenza sistemistica: installazione e configurazione delle postazioni di lavoro fisse e mobili nonché interventi sistemistici atti a risolvere blocchi, anomalie o errori di software di base, programmi di produttività personale e relativa installazione e configurazione di nuove versioni fornite dall’Istituto;
4. Attività pianificate e programmate: interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software e supporto ad eventuali attività logistiche programmate (spostamento di pdl e loro periferiche, installazione di nuovi sistemi e periferiche, ecc.)
5. Assistenza sulla connettività: supporto al corretto funzionamento delle PdL in rete, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità.



1.1 Assistenza hardware

Gli interventi hardware saranno svolti a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento. Essendo parte delle apparecchiature coperte da garanzia, gli interventi consisteranno per lo più nella diagnostica del malfunzionamento, nella conseguente attivazione dell'intervento in garanzia o nella sostituzione dell'apparecchiatura con un'altra fornita dall'ISPRA. In taluni casi potranno tuttavia essere richiesti piccoli interventi di riparazione e/o sostituzione con parti di ricambio fornite da ISPRA. Per le apparecchiature , Allegati "A" e "B", fuori garanzia la ditta dovrà provvedere alla riparazione/sostituzione delle parti di ricambio.

Per tutti gli interventi hardware la ditta provvederà all'esecuzione di prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime.

Il servizio deve essere prestato presso gli Uffici o i locali ove le apparecchiature sono installate.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

- Esecuzione test diagnostici
- Operazioni di pulizia delle apparecchiature
- Riconfigurazione degli apparati, periferiche e relativi collegamenti
- Ripristino degli apparati, sostituzione di componenti difettose
- Supporto alla configurazione e messa in esercizio di eventuali nuovi apparati.

1.2 Assistenza applicativa

Gli interventi consistono nello svolgimento di attività atte a garantire il buon funzionamento del software applicativo correntemente installato e nel supporto per l'installazione di eventuali nuove versioni o nuovi programmi. Ove necessario, ISPRA fornirà manuali per l'installazione uso e configurazione dei programmi.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

- Installazione e prima configurazione del sistema operativo dei PdL
- Rimozione di programmi
- Installazione di nuove applicazioni
- Installazione di applicazioni su nuovi sistemi
- Migrazione di applicativi tra sistemi
- Installazione di patch e nuove versioni
- Affiancamento di utenti per l'utilizzo di nuove periferiche
- Modifica della configurazione di applicativi sui PdL
- Risoluzione blocco delle applicazioni

1.3 Assistenza sistemistica

Gli interventi sono volti a garantire il buon funzionamento e l'aggiornamento del software di base dei PdL e dei programmi di produttività individuale.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

- Risoluzione delle anomalie, errori o blocco di sistema operativo;



- Rimozioni di virus, malware e spyware, dove individuati;
- Installazione e prima configurazione del sistema operativo dei PdL;
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche;
- Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver di sistema;
- Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche;
- Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale proprietari e Open Source (ad esempio Microsoft Office, Open Office, Mozilla, etc.) ;
- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del software installato sulle PdL;
- Consegna e configurazione degli apparati portatili PC.

1.4 Attività pianificate e programmate

Tale assistenza comprende tutte quelle attività routinarie, a carattere periodico sulle PdL e sulle periferiche finalizzate alla buona gestione e al mantenimento in regime e alla sicurezza dei sistemi informatizzati degli uffici.

Tali servizi comprendono:

- Operazioni di pulizia periodiche programmate;
- Svolgimento di test diagnostici atti a prevenire eventuali malfunzionamenti;
- Supporto allo spostamento e alla riconfigurazione di sistemi e periferiche;

1.5 Assistenza sulla connettività

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento dei PdL in rete.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

- Appropriata configurazione degli indirizzi delle reti locali;
- Configurazione, riconfigurazione del software di rete dei PdL;

2. Modalità di erogazione del servizio

La Ditta si obbliga ad istituire un presidio presso il Servizio Sistemi Informativi e Infrastrutture – Settore Gestione Risorse, situato in Via Vitaliano Brancati, 48 - 00144 Roma, per fare fronte alle attività di cui al presente capitolato.

Il presidio garantirà la propria attività nei giorni feriali con il seguente orario di lavoro: tra le ore 8.00 e le ore 18.00 continuativamente, dal lunedì al venerdì.

Le festività e le chiusure straordinarie saranno quelle previste per il personale dell'ISPRA.

La modalità di esecuzione degli interventi deve essere tale da ridurre al minimo i disagi per gli utenti.



3. Le sedi

Le postazioni di lavoro interessate dal servizio sono distribuite presso le seguenti sedi:

- Via Vitaliano Brancati 48/60, - Roma
- Via Cesare Pavese 305 - Roma
- Castel Romano sito in Via di Castel Romano 100/102– Pomezia - Roma.

Nel periodo di validità del contratto alcune sedi ISPRA potrebbero essere trasferite nell'ambito del Comune di Roma e la Ditta sarà tenuta a fornire anche per le nuove sedi il servizio richiesto alle stesse condizioni

Tutte le postazioni sono configurate sull'intranet dell'ISPRA ed accedono ad internet, fruendo dei servizi relativi.

4. Flusso procedurale

Il presidio sarà organizzato secondo il flusso procedurale di seguito sinteticamente descritto:

- l'utente segnala il guasto attraverso il sistema GIRI - Gestione Informatica Richieste di Intervento, software sviluppato da ISPRA;
- le richieste di intervento vengono automaticamente registrate in un database che permette al Settore Gestione Risorse di individuare l'ubicazione dell'utente, l'apparecchiatura e la tipologia del malfunzionamento (Hw o Sw).
- il Responsabile dell'Ufficio Help Desk di ISPRA gestisce le richieste di intervento e ne organizza le attività relative assegnandole ai tecnici manutentori della ditta;
- il manutentore interviene presso l'utente;
- il manutentore, dopo avere effettuato l'intervento riferirà al Responsabile dell'Ufficio Help Desk di ISPRA che provvede alla redazione della descrizione dell'intervento e alla chiusura del ticket;
- Contestualmente alla chiusura del ticket viene inoltrata, automaticamente all'utente, una e-mail di notifica di chiusura dell'intervento con l'invito ad esprimere il proprio grado di soddisfazione per il supporto tecnico ricevuto

5. Modalità di esecuzione del servizio

Le attività oggetto del presente capitolato devono essere svolte secondo le direttive impartite dal Responsabile del Settore Gestione Risorse o suo delegato.

Le attività di cui trattasi saranno successivamente coordinate dal Responsabile dell'Ufficio Help Desk.

Gli addetti alle attività del servizio di assistenza avranno a disposizione, oltre a un apposito locale, alcuni strumenti di supporto (postazioni di lavoro, collegamento telefonico).

Gli addetti alle attività del servizio di assistenza avranno a disposizione il software e l'hardware (pc da sostituire, stampanti, etc), per lo svolgimento dell'intervento.



Per le apparecchiature informatiche fuori garanzia , Allegati “A” e “B”, le parti di ricambio sono a carico della Ditta.

A seguito di un intervento di manutenzione, la PdL deve essere rilasciata operante in tutte le sue funzioni, ovvero, qualora necessario, deve essere ripristinato tutto l'ambiente operativo di base, gli applicativi e i dati utente già in esercizio sull'apparecchiatura e i relativi collegamenti in rete con le periferiche già connesse ed operanti.

Le eventuali spese di trasporto del personale della Ditta per raggiungere le diverse sedi sono a carico della Ditta.

La Ditta dovrà impiegare 4 unità di personale, aventi il profilo tecnico descritto nell'Allegato “C” per 120 ore complessive settimanali (6 ore giornaliere per tecnico), divise in cinque giornate, dal lunedì al venerdì tra le ore 8.00 e le ore 18.00. La pausa pranzo prevista nella fascia oraria 12.30 – 14.00 non è inclusa nelle 6 ore.

In applicazione altresì dell'art. 69, d.lgs. n. 163/2006, si chiede un formale impegno da parte delle ditte partecipanti, in caso di aggiudicazione, all'utilizzo in via prioritaria degli stessi tecnici della precedente ditta affidataria impiegati da diversi anni nel servizio di che trattasi, nell'ottica del mantenimento dei livelli occupazionali e condizioni contrattuali per il periodo di durata del servizio, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

La Ditta produrrà la documentazione che attesta che il personale addetto al servizio sia qualificato per l'esecuzione dello stesso nonché i relativi curriculum.

In ogni caso l'ISPRA si riserva di chiedere a suo insindacabile giudizio la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto.

Per garantire la possibilità di procedere alle sostituzioni del personale titolare in caso di ferie, malattia, ecc., la Ditta dovrà avere sostituti con professionalità e capacità tecniche equivalenti a quelle dei titolari.

Al personale della ditta è consentito l'ingresso negli uffici nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso.

La Ditta dovrà possedere un'esperienza di almeno cinque anni nel settore oggetto del presente capitolato in strutture pubbliche o private.

Le attività relative all'espletamento del servizio devono essere svolte dalla Ditta presso gli uffici dell'ISPRA nel corso del loro normale orario di lavoro o eventualmente presso la sede della Ditta qualora risulti impossibile la riparazione in loco.



La Ditta deve assicurare la fornitura dei materiali di servizio e di pulizia ordinaria (lubrificanti, diluenti, solventi, detergenti etc.) essenziali per un corretto svolgimento del servizio di manutenzione.

5.1. Manutenzione Ordinaria

1. **Servizio di manutenzione su tutte le apparecchiature elencate in Allegato “A” con intervento entro la giornata lavorativa successiva alla chiamata.** Tali interventi, comprensivi del diritto di chiamata, del costo della manodopera e della sostituzione di pezzi non funzionanti, dovranno assicurare il completo ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura sotto esame. **Inoltre la Ditta si impegna a ripristinare la funzionalità delle apparecchiature entro gli 8 giorni lavorativi successivi.**
2. **Servizio di manutenzione su tutte le apparecchiature elencate in Allegato “B” con intervento entro la giornata lavorativa successiva alla chiamata.** Tali interventi, comprensivi del diritto di chiamata, del costo della manodopera e della sostituzione di pezzi non funzionanti, dovranno assicurare il completo ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura sotto esame. **Inoltre la Ditta si impegna a ripristinare la funzionalità delle apparecchiature entro 2 giorni lavorativi successivi.**

Scaduto tale termine la Ditta dovrà fornire, in modo autonomo e senza alcun onere per l'ISPRA, una apparecchiatura perfettamente funzionante, di prestazioni analoghe o superiori a quella in riparazione, per il tempo necessario all'intervento stesso.
Qualora gli interventi siano imputabili a carenze, incuria o ad errori della Ditta la spesa per il ripristino resterà a totale carico della stessa.

6. Quantità

Le apparecchiature oggetto della manutenzione ordinaria del presente capitolato sono elencate nell'Allegato A e B.

Con riferimento al periodo di validità del contratto, il numero delle apparecchiature potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione, del 10 per cento per ciascuna delle tipologie di apparecchiature: per tali variazioni l'importo contrattuale resta invariato.

7. Elenco degli allegati

Allegato A: Elenco delle apparecchiature

Allegato B: Elenco Server CED

Allegato C: Profilo tecnico del personale addetto al servizio



ALLEGATO A

Lista Materiale

Tipo Apparecchiature	Marca	Quantità
Personal computer portatili	HP –TOSHIBA – ACER –ASUS – SONY – APPLE – IBM/LENOVO	50
Personal computer con obsolescenza fino a 5 anni	HP – FUJITSU SIEMENS – DELL - APPLE	400
Personal computer con obsolescenza oltre i 5 anni	HP – FUJITSU SIEMENS – OLIDATA – MAXDATA – ASSEMBLATI – APPLE - IBM	600
Stampanti b/n e colori ad uso personale	HP- BROTHER- LEXMARK- CANON- EPSON	700
Stampanti di rete Hp colori	HP	25
Stampanti di rete HP Bianco/nero	HP	25
Multifunzione	HP – EPSON - BROTHER	30
Scanner	HP- CANON – EPSON – FUJITSU – MUSTEK - NIKON	200
Plotter	HP - EPSON	15

SERVER	N. 50
A titolo esemplificativo, non esaustivo, alcune marche e modelli:	
HP PROLIANT DL385-G1 (p/n 376138-001), HP PROLIANT DL385-G1 (p/n 376138-001) HP PROLIANT DL585-, N. 4 HP ML350-G4, HP ML370-G4 , FUJITSU-SIEMENS RX300-S3, FUJITSU-SIEMENS TX300-S4, FUJITSU-SIEMENS RX300-S3, HP STORAGEWORKS MSA20	
Console HP TFT5600RKM schermo 15” con tastiera	N. 4
KVM HP EO1013 16 porte	N. 4
KVM HP EO1013 8 porte	N. 1



ALLEGATO A

WORKSTATION	N. 80
A titolo esemplificativo, non esaustivo, alcune marche e modelli: DELL PWS530, HP visualize X class personal workstation, HP X4100 , HP XW4600, HP XW4100, HP XW5000, HP XW6000, HP XW8000, HP XW8200, HP XW8600, SAM@RA ,HP XW4200, Compaq EVO W6000 , REM ,Compaq SP 750, ELETTRODATA, HP XW8400 2.6 GHZ, HP EVO XW 6000 , HP DT 495AW XW 6000, ASSEMBLATA, HP Z600 ,Fujitsu-Siemens CELSIUS W380 E85+, HP Z400	



SERVER SALA CED DIR-INF

N.	Marca e modello	HD	Ram
10	FUJITSU RX300S3	6x146GB SAS 15k 3.5"	8GB
6	FUJITSU RX300S5	6x146GB SAS 15k 3.5"	8GB
7	HP Proliant DL385-G1	6x146GB 15k u320 3.5"	4GB
2	HP MSA20 (DAS)	12x250GB SATA 3.5"	
5	HP Proliant DL585-G2	8x146GB SAS 10k 2.5"	12GB
5	HP Proliant DL385-G7	2x146GB SAS 15k 2.5"	128GB
4	HP Proliant DL585-G7	8x146GB SAS 15k 2.5"	128GB
1	HP Proliant ML370-G6	8x146GB SAS 10k 2.5"	24GB
3	IOMEGA StorCenter PX-350R (NAS)	12x3TB SATA	
2	DELL PowerEdge 1600	6x250GB SATA	2GB
1	DELL PowerEdge 1650	1TB SATA 7.2k	4GB
1	IBM XSeries 236		
1	HP Compaq 6005 Pro		

SAN EMC² CX4-120 comprendente:

- 2 x SP
- 1 x Enclosure con 15 HD 600GB FC 3.5"
- 2 x Enclosure con 15 HD 1TB SATA 3.5"
- Collegamento in FC 4Gb con infrastruttura di virtualizzazione
- Restanti parti da mantenere non menzionate

Accessori:

- 6 x HP Procurve 2510G-24
- 2 x HP Brocade Storgeworks 8/8 SAN Switch
- 10 x rack con apparati di alimentazione ridondati (2 PDU x rack)
- 6 x KVM HP 16 porte
- 2 x KVM HP 8 porte
- 1 x Console HP TFT 7600G2 17"
- 1 x Console HP TFT 7600 17"
- 1 x Console Fujitsu 17"
- 3 x Console Technosteel 17"

Profilo Tecnico per addetti alle attività oggetto dell'appalto

3 TECNICI con il seguente profilo:

- Diploma di istruzione secondaria di II grado;
- Esperienza di almeno 3 anni nel settore oggetto del capitolato tecnico in strutture pubbliche o private;
- Propensione al lavoro di gruppo e problem solving
- Competenze maturate nel ruolo di help desk;

- Ottima conoscenza dei principali sistemi operativi dei client in ambiente Microsoft, MAC e Open Source:
Installazione e prima configurazione del sistema operativo delle postazioni di lavoro;
Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche;
Risoluzione delle anomalie, errori o blocco di sistema operativo;
- Buona capacità di individuazione e diagnostica di malfunzionamenti Hw e relativa risoluzione;
- Ottima capacità di individuazione e diagnostica di malfunzionamenti Hw e Sw delle stampanti di rete e risoluzione delle anomalie di funzionamento;
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche;
Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche (anche di rete) e dei relativi driver di sistema;
- Ottima conoscenza dei software di office automation in ambiente Microsoft e in ambiente Open Source:
Microsoft Office Standard e Professional, Open Office
Outlook - Outlook Express, Pegasus, Eudora, Thunderbird
Internet Explorer, Mozilla Firefox
Kaspersky
Adobe Acrobat
- Buona conoscenza dei software GIS -ESRI, (ArcGIS-ArcInfo-ArcView-ArcEditor) Autodesk (Autocad Design Suite), CEDAF (Libra, IRIDE) – GEMS, IUCLID;
- Installazione, configurazione, rimozione e risoluzione anomalie degli apparati portatili PC;
- Buona conoscenza dei protocolli TCP/IP e di networking per la configurazione delle Pdl o periferiche in rete.

1 TECNICO con il seguente profilo:

- Diploma di istruzione secondaria di II grado;
- Esperienza di almeno 3 anni;
- Competenze maturate nel ruolo di sistemista;
- Propensione al lavoro di gruppo e problem solving
- Ottima conoscenza ambiente Windows client/server e applicativi Office;
- Ottima conoscenza ambiente Windows Server NT, 2000, 2003, 2008 (gestione e creazione Dominio NT, Dominio Active Directory, Domini Mixed);
- Ottima capacità di individuazione e diagnostica di malfunzionamenti HW e relativa risoluzione lato server;
- Ottima conoscenza gestione/configurazione Print Server
- Buona conoscenza ambiente OpenSource client/server su distribuzioni Linux (RASPERRY, DEBIAN, UBUNTU, MINT, ENIGMA1, ENIGMA2, SAMBA, NAGIOS, MEDIAWIKI, SUSE)
- Buona conoscenza ambiente networking per identificazione problematiche a livello client/server;
- Buona conoscenza protocollo TCP/IP e Gestione Lan;



CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

1. Prezzo max punti 60

2. Qualità del servizio

2.1 Modalità di esecuzione del servizio - Manutenzione ordinaria: riduzione dei tempi di presa in carico e ripristino della funzionalità delle apparecchiature di cui agli Allegati A e B

max punti 20

2.2.Modalità di esecuzione del servizio: implementazione delle unità di personale e/o delle ore previste

max punti 10

3. Servizi Aggiuntivi

max punti 10

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Lup', is written on the left side of the page. A vertical purple line is positioned to the right of the signature.