



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI
Area Informatica

CAPITOLATO
TECNICO

Fornitura di un servizio di manutenzione hardware, software e di help-desk per i sistemi di informatica dell'amministrazione centrale e delle biblioteche dell'Università degli Studi di Sassari.

CIG: 5793606AE8



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

Sommario

1.	PREMESSA.....	4
2.	DEFINIZIONI E CONVENZIONI GENERALI.....	4
2.1	COMMITTENTE – Università Degli Studi Di Sassari.....	4
2.2	CDP – coordinatore del progetto della ditta.....	4
2.3	RPD - responsabile presidio della ditta.....	4
2.4	TND - tecnici nominati della ditta.....	4
2.5	RUS - referente di ateneo.....	5
2.6	PDL: - postazione di lavoro (fissa o portatile).....	5
3.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	5
3.1	Assistenza hardware.....	6
3.2	Assistenza applicativa.....	7
3.3	Assistenza sistemistica.....	7
3.4	Attività pianificate e programmate.....	8
3.5	Operazioni pianificate -- Reporting.....	8
3.6	Assistenza sulla connettività.....	9
3.7	Movimentazione e installazione nuovi apparati.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK.....	10
5.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	10
6.	LE SEDI E IL PARCO INSTALLATO.....	11
7.	FLUSSO PROCEDURALE DEL SERVIZIO DI HELP-DESK E DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	12
8.	GLI AMBIENTI OPERATIVI.....	12
9.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	13
10.	DIMENSIONAMENTO DEGLI ADDETTI AL SERVIZIO.....	14
11.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	14
12.	PENALI.....	16
13.	CONTROLLO DEL SERVIZIO.....	16
14.	COORDINATORE DI PROGETTO DELLA DITTA.....	17
15.	PERSONALE IMPIEGATO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	17
16.	OBBLIGHI DELLA DITTA.....	18



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI
Area Informatica

17.	CERTIFICAZIONI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA	18
18.	OFFERTA TECNICA	19
19.	IMPORTO A BASE D'ASTA.....	19
20.	CONTATTI CON L'AMMINISTRAZIONE	20
21.	COSTO UNITARIO PDL	21



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

1. PREMESSA

L'Università di Sassari intende affidare ad un soggetto esterno il **servizio di manutenzione hardware (circa 500 PdL), software per gli apparati informatici in uso al personale e movimentazione apparati** con l'obiettivo di migliorare la fruibilità dei servizi di base e degli applicativi in uso. Gli apparati interessati al servizio di manutenzione ed assistenza, oggetto di questo capitolato, sono dislocati negli uffici dell'Amministrazione Centrale e nelle Biblioteche dell'Ateneo. E' richiesto inoltre un servizio di help-desk che verrà esteso a tutti gli utenti dell'Ateneo (Dipartimenti, Docenti, Studenti ecc.)

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire i servizi elencati secondo le specifiche indicate nei paragrafi seguenti.

Tale servizio dovrà essere fornito per **36 mesi** a partire dalla stipula del contratto.

2. DEFINIZIONI E CONVENZIONI GENERALI

Sono utilizzate le seguenti abbreviazioni e sigle:

2.1 COMMITTENTE - Università Degli Studi Di Sassari.

2.2 CDP - coordinatore del progetto della ditta

E' il soggetto, dipendente della Ditta, al quale l'Ateneo si rivolge, che assume la responsabilità della gestione del servizio offerto.

2.3 RPD - responsabile presidio della ditta

E' il soggetto, dipendente della Ditta, che presiede la postazione di Help-Desk presso i nostri locali, risponde alle chiamate d'intervento e organizza le attività dei TND tecnici nominati.

2.4 TND - tecnici nominati della ditta

Sono tutti quei soggetti dipendenti della ditta aggiudicataria destinati ai servizi offerti per l'espletamento delle opere richieste nel presente capitolato.



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

Tali soggetti saranno gli unici autorizzati ad operare presso le sedi dell'Ateneo mediante gli interventi previsti sugli strumenti informatici censiti

2.5 RUS - referente di ateneo

E' il soggetto, dipendente dell'Università, al quale la Ditta si rivolge, che interfaccia la gestione del servizio offerto ed interviene con i compiti a lui assegnati dall'Università.

2.6 PDL: - postazione di lavoro (fissa o portatile)

Viene compreso in questo termine ogni apparato collegato ad una stazione di lavoro che serva al suo funzionamento anche in rete (PC (Unita Centrale), monitor, note-book, stampanti, scanner, print server, multifunzione etc.)

3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

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

- a. Assistenza hardware: interventi sui sistemi hardware (PdL fissi e portatili), loro periferiche e dispositivi di rete, a fronte di malfunzionamenti, rotture di componenti o riconfigurazione;
- b. 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;
- c. Assistenza sistemistica: interventi sistemistici atti a risolvere blocchi, anomalie o errori di software di base, middleware o programmi di produttività personale e relativa installazione e configurazione di nuove versioni
- d. Attività pianificate e programmate: interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software e supporto ad eventuali attività logistiche programmate, in particolare per le PdL delle Biblioteche si richiede che su richiesta esplicita del Responsabile della struttura il ripristino della configurazione originale di base. Inoltre, su richiesta del Committente, la Ditta aggiudicataria, dovrà tenere aggiornato il database con l'inventario delle PdL in assistenza.



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

- e. Operazioni pianificate - Reporting: La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo, dietro richiesta esplicita del RUS, di inviare report relativi agli interventi, all'inventario.
- f. Assistenza sulla connettività: oltre agli interventi sopra descritti, che hanno carattere prioritario, gli addetti al servizio dovranno svolgere anche supporto al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità.
- g. Movimentazione e installazione nuovi apparati: la ditta aggiudicataria dovrà garantire la movimentazione e l'installazione dei nuovi apparati dalla sede indicata dall'Ateneo - sito in Sassari- verso gli uffici interessati.

3.1 Assistenza hardware

L'assistenza hardware consiste nella manutenzione e nella riparazione delle PdL oggetto del presente capitolato e su tutte le componenti che costituiscono le PdL stesse, siano esse aggiuntive e/o esterne.

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento. In taluni casi potranno tuttavia essere richiesti piccoli interventi di riparazione e/o sostituzione con parti di ricambio forniti dalla ditta aggiudicataria, nonché l'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;
- Supporto alla migrazione di dati da un dispositivo ad un altro in caso di sostituzione dello stesso, con eventuale backup dei dati su supporto idoneo fornito dal committente.



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

Gli interventi dovranno essere effettuati secondo le condizioni e i requisiti indicati nei successivi paragrafi.

3.2 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.

A titolo di esempio, si indicano alcune attività:

- Supporto alla effettuazione di statistiche/report;
- Rimozione di programmi;
- Installazione di nuove applicazioni;
- Installazione di applicazioni su nuovi sistemi;
- Affiancamento di utenti per l'utilizzo di nuovi applicativi;
- Affiancamento di utenti per l'utilizzo di nuove periferiche;
- Modifica della configurazione di applicativi sui PdL;
- Migrazione di applicativi tra sistemi;
- Risoluzione blocco delle applicazioni;
- Installazione di patch e nuove versioni;

3.3 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;
- 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;



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

- 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;
- Configurazione degli apparati portatili PC o PDA;

3.4 Attività pianificate e programmate

L'assistenza comprende tutte quelle attività anche routinarie, a carattere periodico, sulla rete, sulle stazioni di lavoro 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 (es. PdL Biblioteche);
- Conoscenza costante del parco macchine esistente (inventario). Il servizio consiste nella raccolta delle informazioni necessarie all'alimentazione di un Database, che dovrà essere accessibile al Committente e dovrà contenere tutte le informazioni utili per conoscere l'hardware e il software installato (ufficio, utente, sede, IP, software di base, applicativi, antivirus etc);
- Svolgimento di test diagnostici atti a prevenire eventuali malfunzionamenti;
- Supporto allo spostamento e alla riconfigurazione di sistemi e periferiche
- Riconfigurazione complessiva (sistemi, software) a fronte di variazioni sul numero di utenti abilitati;

3.5 Operazioni pianificate -- Reporting

Costituisce l'obbligo, da parte della Ditta aggiudicataria, di effettuare la registrazione con strumenti propri dei dettagli relativi ai singoli interventi di manutenzione correttiva, preventiva ed evolutiva (numero progressivo assegnato alla chiamata di intervento, data e ora di segnalazione, data e ora di chiusura dei guasti, parti sostituite, ecc.). La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di inviare i report relativi agli interventi su richiesta esplicita del RUS.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire al Committente la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

di personalizzazioni. Specifiche esigenze in merito al formato dati potranno essere manifestate dal Committente nel corso della fornitura.

3.6 Assistenza sulla connettività

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento di tutti i sistemi interconnessi in rete. Tale supporto e da intendersi esteso a tutti gli utenti dell'Ateneo (Amministrativi, Docenti, Studenti ecc.)

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

- Supporto al funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali;
- Individuazione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi desktop;
- Appropriata gestione degli indirizzi delle reti locali;
- Verifica del buon funzionamento dei sistemi di trasmissione dati e delle reti locali;
- Manutenzione e supporto al buon funzionamento delle interfacce di rete dei PdL e relativi driver;
- Configurazione, riconfigurazione del software di rete;

3.7 Movimentazione e installazione nuovi apparati

Su richiesta del RUS la Ditta aggiudicataria dovrà garantire, su apparati di nuova acquisizione (PC, Monitor, stampanti...), i seguenti servizi:

- installazione e configurazione;
- travaso dati;
- messa in opera;
- collegamento alla rete dell'Amministrazione;
- test, collaudo e tutto quanto necessario alla messa in funzione dei nuovi apparati;
- nel caso che i nuovi apparati siano stoccati a Sassari presso una sede diversa da quella interessata, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire la loro movimentazione con i propri mezzi;



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

La Ditta aggiudicataria dovrà rispettare la seguente tempistica:

- inizio consegna/installazione entro il giorno successivo alla richiesta;
- consegna/installazione di almeno 10 macchine al giorno;
- in caso di ritardi o inadempienze verranno calcolate le penali come da art. "13 Controllo del servizio";

4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK

La Ditta si obbliga ad istituire un presidio di Help Desk, con un proprio responsabile RPD, presso la sede dell'Area Informatica dell'Università di Sassari, ubicata in Via Rockefeller 54 a Sassari, per fare fronte alle attività di cui al presente capitolato.

Il presidio dovrà garantire la propria attività nei giorni feriali con il seguente orario di lavoro: dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, dal lunedì al giovedì, e, per quanto riguarda il venerdì, dalle 8.00 alle 14.00.

In sede di offerta tecnica la Ditta dovrà fornire il curriculum/curricula professionale del responsabile del presidio 'RPD'.

Il tecnico RPD dovrà tenere traccia degli interventi compilando il relativo modulo.

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

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

Per la gestione delle richieste di intervento la ditta dovrà garantire i mezzi di trasporto necessari per il raggiungimento delle sedi e per il trasporto delle apparecchiature.

Per garantire la corretta documentazione degli interventi, i tecnici manutentori TND della ditta dovranno rilasciare un rapporto di intervento, controfirmato dall'utente ed inviato in copia al RUS referente Università, sul quale dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

- Il nome e il cognome dell'utente



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

- Il giorno e l'ora dell'esecuzione del servizio;
- Il tipo, il modello, la matricola, l'ubicazione dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento;
- La descrizione dell'anomalia riscontrata;
- L'elenco delle operazioni eseguite ed il loro esito;
- Le eventuali parti e/o dispositivi sostituiti;
- Il tempo di esecuzione dell'intervento con ora e data di chiusura delle operazioni;
- Aggiornamento del DataBase (degli interventi) per la gestione dei dati relativi al sistema di Postazioni di lavoro;

Gli interventi dovranno essere effettuati garantendo i livelli di servizio specificati al paragrafo **"Modalità di esecuzione del servizio."**

6. LE SEDI E IL PARCO INSTALLATO

Le sedi dell'Università di cui al presente capitolato tecnico sono ubicate nel territorio urbano di Sassari ed Alghero (Architettura) vedi allegato_1.

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

L'Università renderà accessibili i propri siti alle Ditte concorrenti qualificate per espletare un sopralluogo al fine di verificare lo stato del parco installato riferito nel presente Capitolato, e formulare eventuali richieste di chiarimenti. Tale sopralluogo dovrà avvenire preliminarmente alla stesura delle Offerte da parte delle Ditte concorrenti.

Le postazioni oggetto di questa gara e in dotazione alle strutture facenti capo all'Amministrazione centrale dell'Università sono circa 500, dislocate nelle varie sedi. La Ditta aggiudicataria si impegna, inoltre, a tenere aggiornato l'inventario delle PdL e il database, assegnando, con etichetta adesiva, ad ogni singola PdL un numero identificativo univoco.

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

Ad ogni postazione o oggetto principale (unità di elaborazione) possono essere connessi dispositivi vari di input/output (stampanti, scanner, lettori



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

di badge, dispositivi di lettura di impronte digitali, ecc.). Inoltre ad ogni oggetto principale è associato un monitor.

In fase di sopralluogo la Ditta concorrente che intende partecipare all'appalto dovrà, obbligatoriamente, verificare la qualità, il numero esatto, lo stato d'uso e la priorità di servizio assegnata ad ogni dispositivo.

7. FLUSSO PROCEDURALE DEL SERVIZIO DI HELP-DESK E DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

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

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione una unità di personale per la gestione di un servizio di Help Desk che dovrà operare in modalità multicanale, ovvero dovrà ricevere le chiamate per telefono, per fax, per e-mail o per Web.

- l'utente segnala il guasto via **telefono, per fax, per e-mail o via Web** al RPD, specificando apparato, matricola, sede, tipo di guasto, telefono dell'utente;
- il RPD registra la chiamata, gli assegna un identificativo che comunica all'utente ed esegue una valutazione dell'intervento di primo livello, in caso di risoluzione del problema telefonicamente, il RPD annota e chiude l'intervento autonomamente;
- il RPD responsabile della ditta assegna il compito ai propri tecnici manutentori TND;
- il TND interviene presso l'utente; qualora l'intervento richieda operazioni sui dati dell'utente, il TND dovrà essere autorizzato per iscritto a procedere. Dopo avere effettuato l'intervento, provvede a:
 - a. compilare il modulo di chiusura del guasto, facendolo sottoscrivere dall'utente;
 - b. annotare l'avvenuto intervento sul data base
- il RPD chiude la chiamata solo a fronte della ricezione del modulo di chiusura controfirmato dall'utente o in mancanza dal RSU (Referente Università).

8. GLI AMBIENTI OPERATIVI



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

A seguito di un intervento di manutenzione, il PdL deve essere rilasciato 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.

Gli addetti al servizio di assistenza devono essere in grado di operare su tutti i sistemi hardware ed i prodotti software installati e resi disponibili presso le stazioni di lavoro degli utenti. Eventuali variazioni ai prodotti saranno comunicate tempestivamente.

Si richiede di poter operare su tutte le versioni più recenti di almeno i seguenti prodotti:

- Sistemi operativi Microsoft Windows (tutte le versioni), Unix, Linux, Apple Macintosh;
- Microsoft Office (tutte le versioni);
- Outlook;
- Outlook Express;
- Internet Explorer, Mozzilla, GoogleCrome ecc.
- Antivirus SOPHOS (e i più diffusi, tra cui McAfee, F-secure, Norton, etc.);
- Firma digitale;
- Ogni altro software che l'Amministrazione dovesse ritenere di installare;

Il ripristino dell'ambiente operativo di base e degli applicativi dovrà prevedere anche la riconfigurazione delle apparecchiature e dei relativi collegamenti in rete con le periferiche già connesse ed operanti. Il software di ripristino sarà fornito dall'Amministrazione.

9. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Le attività del servizio di assistenza devono essere svolte secondo le direttive impartite dal Responsabile del Settore Informatica e Sistemi Operativi e con il coordinamento del responsabile del presidio.

Gli addetti alle attività del servizio di assistenza avranno a disposizione, oltre a un apposito locale, alcuni strumenti di supporto per la ricezione, la registrazione ed il controllo degli interventi (postazioni di lavoro, collegamento telefonico con gli utenti, FAX).



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

Il servizio dovrà essere eseguito dalla Ditta a regola d'arte. La Ditta dovrà produrre la documentazione che attesta che il personale addetto al servizio sia qualificato per l'esecuzione dello stesso.

Resta ferma, in ogni caso, la facoltà dell'Amministrazione di richiedere in qualunque momento la sostituzione del personale addetto al presidio con altro personale della stessa qualificazione professionale.

Le attività relative all'espletamento del servizio dovranno essere svolte dalla Ditta presso gli uffici dell'Amministrazione nel corso del loro normale orario di lavoro.

Al personale della Ditta è consentito l'ingresso negli uffici nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso. Le politiche di sicurezza e di accesso ai servizi, le regole di attuazione di dette politiche sono stabilite dall'Amministrazione e costituiscono, dunque, un obbligo per la Ditta.

La Ditta dovrà assicurare la fornitura dei materiali di servizio e di pulizia ordinaria (lubrificanti, diluenti, solventi, etc.) essenziali per un corretto svolgimento del servizio di manutenzione. Le eventuali spese di trasporto del personale della Ditta per raggiungere le diverse sedi sono a carico della Ditta.

10. DIMENSIONAMENTO DEGLI ADDETTI AL SERVIZIO

La Ditta dovrà mettere a disposizione, causa l'esclusione, non meno di:

- N° 1 unità fissa per il servizio di help-desk;
- N° 2 unità per gli interventi presso le sedi interessate;

11. LIVELLI DI SERVIZIO

Le attività dovranno essere svolte secondo i livelli di servizio di seguito indicati. Nell'ambito delle aree di intervento sono individuate due tipologie di richieste:

a) Urgenti

Sono da intendersi come richieste urgenti quelle inerenti ad anomalie o guasti il cui effetto bloccante interrompe un servizio pubblico, un servizio



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

con scadenze legali/normative, il servizio di connettività o, comunque, un servizio ritenuto urgente dall'Amministrazione.

Livelli di servizio minimi per richieste urgenti
Limite nel trimestre (tempi lavorativi)

Tempo massimo d'intervento	Percentuale %
1 ora	80% dei casi
2 ore	20% dei casi
Tempo massimo di ripristino	Percentuale %
4 ore	80% dei casi
8 ore	20% dei casi

b) Non urgenti

Livelli di servizio minimi richieste non urgenti
Limite nel trimestre (tempi lavorativi)

Tempo massimo d'intervento	Percentuale %
4 ore	80% dei casi
8 ore	20% dei casi
Tempo massimo di ripristino	Percentuale %
10 ore	80% dei casi
24 ore	20% dei casi

Le ore riferite nelle due tabelle sopra riportate sono da intendersi come "ore lavorative" e sono contate a partire dalla notifica al responsabile del presidio dell'avvenuto guasto o disservizio.

Ogni richiesta di intervento fatta dalla Amministrazione sarà classificata secondo i livelli di urgenza sopra definiti.

Le rilevazioni dei livelli di servizio effettivamente erogati saranno fatte con periodicità trimestrale.



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

12. PENALI

Le penali sono applicabili per mancato rispetto dei livelli di servizio specificati nel presente capitolato, ovvero per ritardo nella esecuzione delle attività o mancato svolgimento delle stesse. Per ritardo o mancato svolgimento si intendono quelli non giustificati e non sanati con sospensioni o proroghe imputabili a cause dovute alla ditta o da essa provocate. Per ogni ora di ritardo per i servizi richiesti all'Art.3 l'Università applicherà una penale di 30,00 € più IVA. Inoltre verranno applicate le penali dettagliate nel successivo art. 13.

13. CONTROLLO DEL SERVIZIO

Al fine di operare una verifica circa la qualità dei servizi previsti nel presente Capitolato, il RUS si riserva di contattare telefonicamente gli utenti che hanno usufruito dell'assistenza per misurare il loro grado di soddisfazione tramite la compilazione del modulo (Customer Satisfaction) di cui allegato_2.

Durante il primo trimestre contrattuale, da considerarsi "periodo di familiarizzazione", pur monitorando i livelli di qualità, non verrà applicata nessuna penale in caso di valutazione negativa.

A partire dal quarto mese e sino alla scadenza contrattuale, in relazione alla valutazione, il RUS procederà ad attribuire un punteggio, di cui alla legenda (allegato_2), ad ogni singola voce.

E' espressamente accettato dall'Università che gli eventi generati da cause di forza maggiore, non potranno costituire elemento di valutazione negativa dei servizi.

Nell'eventualità che, a seguito della compilazione, da parte del RUS, del modulo denominato "Customer Satisfaction" il valore ottenuto nel semestre di riferimento risulti inferiore a 2, anche per uno solo del servizio esaminato, l'Università si riserva la facoltà di applicare, sulle fatture relative al semestre successivo, penali variabili da un minimo di Euro 500,00 ad un massimo di Euro 1.500,00, proporzionalmente alla gravità delle inadempienze ed al numero delle utenze coinvolte, sino alla richiesta di sostituzione dei tecnici nelle modalità previste all'art.15.



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

14. COORDINATORE DI PROGETTO DELLA DITTA

Per l'espletamento del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà altresì nominare come figura di coordinatore un proprio tecnico esperto incaricato responsabile del coordinamento.

In fase di offerta dovrà indicare:

- Nome
- Cognome
- Qualifica
- Recapito coordinatore tecnico
- Nominativo del suo sostituto scelto tra i tecnici in servizio e avente pari competenze tecniche.

La figura del coordinatore deve essere affidata a persona competente in possesso di documentata esperienza nella gestione e coordinamento di progetti nel settore della gestione dell'assistenza tecnica informatica e telematica.

Ruolo del coordinatore è anche quello di organizzare e seguire direttamente le fasi risolutive dei problemi e di redigere le relazioni periodiche richieste sull'andamento del servizio, nonché quello di affrontare e risolvere, con i responsabili dell'Ateneo, tutte le problematiche eventualmente riscontrate durante l'espletamento delle previste o richieste attività.

15. PERSONALE IMPIEGATO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Ditta dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, personale adeguato all'erogazione del servizio richiesto, in particolare con:

- Titoli e qualifiche professionali adeguati al tipo di prestazione richiesta nel capitolato. Dovrà essere prodotta sufficiente documentazione comprovante i titoli posseduti da ciascuno, quali: diploma, laurea, specializzazioni, qualifiche professionali, ecc..;
- Esperienza e competenza adeguate al tipo di prestazione richiesta nel capitolato. Dovrà essere prodotta documentazione chiara e nominativa dell'esperienza e competenza maturata da ciascuno con indicazione del tipo di esperienza e durata;
- Certificazioni specifiche sui seguenti apparati hardware e software:



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

- PC di primaria marca, stampanti di primaria marca, Router Cisco, Ponti Ottici e Radio, Windows Server 2003, 2008, 2012, Linux, Unix e successivi

16. OBBLIGHI DELLA DITTA

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad osservare e far osservare al proprio personale, le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate dall'Università, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun tecnico addetto al servizio oggetto del contratto.

In particolare, il personale tecnico è tenuto ad osservare la più rigorosa riservatezza in ordine a qualsiasi notizia di cui esso venga a conoscenza in occasione o a causa dell'attività svolta; è obbligo del personale non divulgare e non sfruttare, a nessun fine diverso da quelli previsti dal presente capitolato, dette notizie. L'Università ha comunque facoltà, per motivi oggettivi, di chiedere motivatamente la sostituzione dei dipendenti, che dovranno essere sostituiti nei 10 giorni lavorativi successivi alla richiesta.

17. CERTIFICAZIONI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA

La Ditta offerente deve possedere, a pena di esclusione, i seguenti certificati e requisiti

Certificati:

- ISO 9001(2008) per l'erogazione di servizi di assistenza e manutenzione;
- ITIL (personale in organico in possesso di certificazione ITIL);
- MCP (Microsoft Certified Partner) con specifico certificato di competenza sulle soluzioni di infrastruttura networking e sui Sistemi Operativi Windows Server e Client;
- Certificazione CompTIA A+
- Ambientale ISO 14001



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

18. OFFERTA TECNICA

Si chiede all'offerente una relazione tecnica su come si intende gestire il servizio, la struttura organizzativa e il dimensionamento previsto di mezzi e persone con indicazioni delle esperienze professionali, sulla base delle disposizioni del presente capitolato.

19. IMPORTO A BASE D'ASTA

L'importo a base d'asta annuale è di € 65.000,00 (sessantacinquemila/00), IVA esclusa, di cui € 200 (duecento) annuali di Oneri per la Sicurezza non soggetti a ribasso. Il contratto avrà decorrenza triennale.

La gara sarà esperita ai sensi del Regolamento di Ateneo per i lavori, le forniture e i servizi in economia da aggiudicarsi con i criteri di cui all'art. 14 punto b) del predetto Regolamento (offerta economicamente più vantaggiosa) con i seguenti coefficienti di valutazione:

Qualità e funzionalità: massimo punti 55 punti così suddivisi:

- **Fino a 6 punti** per il numero delle unità di personale messe a disposizione per l'erogazione del servizio oltre a quelle richieste nel presente capitolato, di cui:
 - 2 punti per ogni unità in più di quanto richiesto;
- **Fino a 8 punti** per la disponibilità di muletti in sostituzione delle PdL di cui:
 - 1 punto per ogni PdL completa;
- **Fino a 16 punti** per interventi gratuiti annuali non inclusi nel contratto di cui:
 - 2 punti per ciascun intervento;
- **Fino a 16 punti** per proposte migliorative sui servizi richiesti anche in strutture dell'Ateneo non contemplate nel presente capitolato;
- **Fino a 9 punti** per recapito e centro di assistenza della ditta aggiudicataria così ripartiti:
 - 9 punti alle ditte con sede operativa nella città di Sassari



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

- 5 punti alle ditte con sede operativa che dista meno di 40 Km. dalla città di Sassari
- 3 punti alle ditte con sede operativa che dista meno di 60 Km. dalla città di Sassari
- 2 punto alle ditte con sede operativa che dista non oltre i 90 Km. dalla città di Sassari
- 0 punti alle ditte con sede operativa che dista oltre i 90 Km. dalla città di Sassari

Per il calcolo della distanza verrà utilizzata la guida Michelin presente all'indirizzo:

<http://www.viamichelin.it/viamichelin/ita/tpl/hme/MaHomePage.htm>

Prezzo: 45 punti. Al prezzo più basso saranno attribuiti punti 45, agli altri prezzi punteggio inversamente proporzionale, secondo la seguente formula:

$$\text{PPI} = \frac{\text{PMIN}}{\text{PI}} \times \text{MPP}$$

Dove:

PPI= Punteggio di prezzo da assegnare all'offerta considerata

PI= Prezzo dell'offerta considerata

PMIN Prezzo dell'offerta più bassa

MPP= Punteggio massimo previsto per il prezzo= 45

20. CONTATTI CON L'AMMINISTRAZIONE

Sopralluogo per presa visione

Le ditte offerenti dovranno effettuare un sopralluogo per visionare i locali e gli ambienti di lavoro. La richiesta da effettuare tramite FAX al n. 079-229850 o e-mail: pmurgia@uniss.it, dovrà pervenire entro 10 giorni dalla data di ricezione della lettera di invito.

La richiesta dovrà essere indirizzata a "Università degli Studi di Sassari - Ufficio Servizi, via Rockefeller 54 - 07100 Sassari", specificando obbligatoriamente in oggetto la dizione "Fornitura di un servizio di



A.D. MDLXII

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Informatica

manutenzione hardware, software e di help-desk per i sistemi di informatica dell'Amministrazione centrale e delle biblioteche dell'Università degli studi di Sassari".

Nella richiesta dovrà essere espressamente indicato:

- Ragione Sociale della ditta
- Numero di fax o PEC
- Nominativo della persona di riferimento
- Nominativo delle persone (massimo due) partecipanti al sopralluogo.

L'amministrazione, a sua volta, provvederà a comunicare per iscritto, tramite fax o mail, il luogo, la data e l'ora del suddetto sopralluogo.

21. COSTO UNITARIO PDL

Nell'offerta dovrà essere, inoltre, indicato il costo unitario del servizio per Pdl, in modo da permettere alle altre strutture dell'Ateneo di richiedere l'estensione del servizio con riferimento e sulla base del contratto medesimo con fatturazione diretta alla struttura richiedente.