



AVVISO VOLONTARIO PER MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

Titolo dell'appalto

Indagine di mercato e avviso volontario per la trasparenza preventiva ai sensi dell'art. 66 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. per l'affidamento del servizio

- **Assistenza e manutenzione hardware e software relativi ai sistemi informatici (PC e periferiche)**

Informazioni complementari

Obiettivo del presente attivo è quello di verificare tramite l'apposita indagine se vi siano altri operatori economici, oltre a quello individuato dall'IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo", fornitori del servizio in oggetto, con caratteristiche simili o analoghe con medesima prestazionale e/o migliorativa, anche in relazione ai relativi costi.

Si invitano, pertanto, gli operatori economici interessati a manifestare a questo IRCCS l'interesse alla partecipazione ad apposita procedura di gara per la fornitura del Servizio di assistenza e manutenzione hardware e software relativi ai sistemi informativi (PC e periferiche) entro il 14/06/2022 alle ore 12:00 dichiarando la disponibilità di fornire il suddetto servizio con le caratteristiche richieste e proponendo a corredo documentazione tecnica comprovante la rispondenza del servizio offerto alle caratteristiche richieste.

La predetta dichiarazione dovrà essere trasmessa all'indirizzo pec: provveditorato@pec.irccsneurolesiboninopulejo.it e dovrà recare la seguente dicitura: "Manifestazione d'interesse per la fornitura del Servizio di assistenza e manutenzione hardware e software relativi ai sistemi informativi (PC e periferiche)".

Il sopralluogo si terrà giorno 16/06/2022 alle ore 09:00 presso l'Ufficio Direzione SIA – I° piano Villa Contino, Via Salita Contino 21, 98124 Messina.

L'offerta economica dovrà pervenire entro il 21/06/2022 alle ore 12:00 all'indirizzo pec: provveditorato@pec.irccsneurolesiboninopulejo.it.

Questa Amministrazione procederà all'aggiudicazione dell'affidamento del Servizio di assistenza e manutenzione hardware e software relativi ai sistemi informativi (PC e periferiche) ai sensi dell'art. 95 comma n. 4 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

L'Amministrazione si riserva di aggiudicare l'affidamento della fornitura di arredi ufficio per il Reparto di Medicina d'urgenza del P.O. Piemonte anche in presenza di una sola offerta.

L'Amministrazione si riserva di aggiudicare la gara in presenza di almeno una offerta valida. L'Amministrazione, comunque, per determinazione unilaterale ed a propria assoluta discrezione, potrà valutare l'offerta stessa economicamente non vantaggiosa per l'IRCCS, e, quindi, non procedere

all'aggiudicazione, anche quando siano state osservate tutte le norme previste, senza che il soggetto interessato abbia nulla a che pretendere.

L'amministrazione si riserva la facoltà di non aggiudicare la gara, ai sensi di quanto previsto dall'art. 95 comma 12 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., qualora i beni offerti non dovessero rispondere a quanto richiesto, ovvero dovessero venir meno i motivi della fornitura.

L'aggiudicazione sarà immediatamente vincolante per la Ditta aggiudicataria, mentre lo sarà per l'IRCCS solo subordinatamente all'avvenuta formalizzazione degli atti di aggiudicazione.

Nel caso in cui i beni offerti non abbiano le caratteristiche minime indicate nel capitolato tecnico, la ditta offerente sarà esclusa dalla gara.

Non sono ammesse le offerte condizionate a quelle espresse in modo indeterminato o con riferimento ad offerta relativa ad altra gara o ad altro atto.

In caso di controversie legali legate alla manutenzione del servizio è competente il Foro di Messina.

Si precisa che tutti i dati forniti dalle Ditte saranno trattati nel rispetto della legge 675/96 e dei relativi obblighi di riservatezza. Tali dati potranno essere trattati per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

Ai sensi dell'art. 12 della legge 675/96 il trattamento dei dati suddetti, in quanto raccolti e detenuti per le sole finalità su indicate e in virtù di obblighi di legge, non necessita di consenso.

In applicazione alle norme di cui alla legge 241/90 e ss.mm.ii., ed al fine di assicurare la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa, l'IRCCS garantisce il diritto di accedere ai propri documenti amministrativi.

F.to
Il Direttore U.O.C. Provveditorato ff
(Dott.ssa Avv. Maria Felicita Crupi)



CAPITOLATO TECNICO

ART.1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente capitolato ha per oggetto l'erogazione di un servizio annuale, estendibile per un ulteriore 1 (uno) anno, di assistenza e di manutenzione di apparecchiature elettroniche (hardware e software).

In particolare tale servizio sarà svolto principalmente sul parco personal computer (notebook e PC desktop) e relative periferiche, presente presso tutti gli uffici dell'Azienda CENTRO NEUROLESI BONINO PULEJO IRCCS MESSINA, al fine di garantire la continuità operativa delle postazioni di lavoro individuali tramite la risoluzione, da parte della ditta aggiudicataria, di tutte le problematiche hardware e software connesse.

Le attrezzature informatiche che costituiscono l'oggetto del presente appalto sono costituite da circa 400 (quattrocento) attrezzature informatiche (intese come postazioni di lavoro comprensive di personal computer, monitor, periferiche di I/O, stampanti) presenti in tutte le sedi dell'Azienda dislocate sul territorio della città di Messina, dettagliatamente composte da:

- postazioni di lavoro composte da computer desktop comprensivo delle periferiche di I/O (mouse, tastiera), monitor e stampanti;
- pc notebook;

Per la formulazione dell'offerta economica si rinvia a quanto indicato nel disciplinare di gara.

ART.2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi che costituiscono l'oggetto del presente appalto e che dovranno essere erogati in tutte le sedi dell'Azienda dislocate sul territorio della città di Messina, possono essere raggruppati nelle seguenti tipologie:

- Manutenzione HW e SW per personal computer (desktop) e periferiche connesse, per gli uffici dell'Azienda CENTRO NEUROLESI BONINO PULEJO IRCCS MESSINA;
- Gestione di tutte le chiamate provenienti dall'utenza dei sistemi e delle attrezzature informatiche tramite "call-center" dedicato oppure attraverso mail o accesso diretto tramite web;
- Manutenzione HW e SW per PC portatili (notebook) per gli uffici dell'Azienda CENTRO NEUROLESI BONINO PULEJO IRCCS MESSINA;
- Ripristino sistema operativo, dei software di base (office, antivirus, dominio...), recupero dati, con relativa configurazione delle periferiche che installate (stampante, scanner ecc.) per riportare l'attrezzatura nelle corrette condizioni di funzionamento.
- Servizio assistenza per le attività on site da erogare mediante la presenza fissa di almeno n. 2 (due) tecnici presso questa Azienda dal lunedì al sabato (compresi) nel seguente orario: dalle 8:00 alle 20:00;

Il servizio di manutenzione comprende tutto il parco macchine, comprese le macchine in garanzia; sarà compito della ditta aggiudicataria gestire la manutenzione delle stesse, rapportandosi con la ditta fornitrice del servizio di garanzia (per apparecchiature di recente acquisto).

Le Ditte Concorrenti potranno offrire nella formulazione dei singoli piani e progetti operativi, degli ulteriori servizi o prestazioni aggiuntivi o integrativi a quelli richiesti, purché attinenti all'oggetto complessivo del presente Appalto.

ART.3 - MATERIALI E COMPONENTI DI RICAMBIO

I materiali ed i componenti di ricambio necessari alla corretta esecuzione degli interventi di manutenzione ed al ripristino funzionale delle attrezzature informatiche sono compresi nell'oggetto del presente appalto.

La ditta aggiudicataria dovrà pertanto provvedere, con oneri a proprio carico, all'acquisizione e sostituzione di tutte le parti di ricambio necessari all'espletamento del servizio.

I materiali di ricambio dovranno essere conformi e compatibili con quelli impiegati originalmente sulle attrezzature e rispondenti alle normative europee in termini di sicurezza per gli operatori e l'ambiente.

Per quanto attiene la sostituzione di personal computer, monitor e stampanti la ditta stessa dovrà dare opportuna comunicazione al servizio patrimoniale dell'Azienda per la presa in carico dei nuovi beni.

I materiali di consumo, a titolo d'esempio, quali cartucce, toner, dispositivi ottici di memorizzazione (CD, DVD) ed etichette cartacee, sono esclusi dall'appalto restando a carico della Stazione Appaltante.

ART.4 – FUORIUSO

Nel caso in cui la Ditta ritenesse necessario, a seguito di accurata verifica tecnica, porre in fuori uso una delle seguenti apparecchiature: personal computer, monitor e stampante, l'Azienda IRCCS Bonino Pulejo di Messina si impegna fornirne altre nuove che la Ditta dovrà installare.

Sarà carico della Ditta il ritiro e lo smaltimento certificato, ad un centro autorizzato, degli apparecchi fuori uso e la comunicazione all'Azienda IRCCS Bonino Pulejo di Messina per la cancellazione dall'inventario.

ART.5 - PERSONALE TECNICO IMPIEGATO

Per lo svolgimento del servizio la ditta aggiudicataria deve avvalersi di Personale adeguato nel numero e nelle figure professionali, in modo da garantire in ogni momento la regolare esecuzione del servizio stesso.

La Ditta deve assicurare, per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile al compiuto e corretto svolgimento del servizio, ovviando ad eventuali assenze con l'immediata relativa sostituzione.

È obbligatoriamente richiesto un servizio di assistenza on site mediante la presenza fissa di almeno n. 2 (due) tecnici presso questa Azienda dal lunedì al sabato (compresi) nel seguente orario: dalle 8:00 alle 20:00.

La Ditta aggiudicataria assumerà a proprio carico ogni genere e spesa per il pagamento dei salari e contributi assicurativi e previdenziali del personale utilizzato per l'espletamento del servizio, nel pieno rispetto delle norme e dei rispettivi contratti di lavoro vigenti.

La Ditta aggiudicataria sarà comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti durante l'orario di servizio.

La Ditta aggiudicataria, inoltre, deve impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni disciplinari imposte dall'Azienda, impegnandosi nel contempo a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lagnanza da parte dell'Azienda stessa. La committente può richiedere all'appaltatore l'allontanamento di quelle persone che per scarse qualità tecniche, morali e disciplinari non siano ritenute idonee.

Al personale della Ditta aggiudicataria viene esteso l'obbligo del segreto d'ufficio previsto per i dipendenti dell'Azienda.

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad effettuare nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e salariali non inferiori a quanto previsto dai rispettivi CC.NN.LL. di categoria. Si obbliga, altresì, ad applicare nuove condizioni normative ed economiche che risultassero da successive modificazioni ed integrazioni ai suddetti contratti di lavoro e ciò per tutta la durata dell'appalto.

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad esibire, in qualsiasi momento e su richiesta dell'Amministrazione, le ricevute dei pagamenti assicurativi e previdenziali e qualsiasi altra certificazione relativa. Nel caso di inosservanza a tali obblighi, l'amministrazione dell'Azienda provvederà a segnalare la situazione al competente Ispettorato del Lavoro. Inoltre la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare, prima dell'inizio dei lavori, il nominativo del Responsabile (project manager) che dovrà garantire il coordinamento ed il controllo dei lavori appaltati ed i rapporti di interfaccia con i responsabili dell'Azienda.

ART.6 - STRUMENTAZIONE TECNICA

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire la messa a disposizione di tutta la strumentazione tecnica necessaria all'attivazione dei servizi ed allo svolgimento dei singoli interventi tecnici.

ART.7 - DOCUMENTAZIONE DELL'ATTIVITA'

La Ditta aggiudicataria, durante il periodo di espletamento dell'appalto, dovrà fornire un'idonea ed adeguata documentazione di ogni singola attività svolta, al fine di consentire all'Azienda il controllo del rispetto degli impegni contrattuali e la rintracciabilità di ogni operazione svolta.

Ogni singola attività dovrà essere documentata da un rapporto di lavoro specificatamente compilato da tecnico esecutore e riportare almeno i seguenti dati essenziali:

Dati identificativi dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento (Nr, Inventario, Matricola, Modello Tipo e Costruttore dell'apparecchiatura);

- Ubicazione dell'apparecchiatura;
- Data e ora di esecuzione dell'intervento
- Tecnico esecutore;
- Richiedente (nome, ufficio, telefono...)
- Difetto segnalato

- Tipo di intervento eseguito con gli eventuali componenti sostitutivi;
- Esito conclusivo;

Il rapporto di lavoro dovrà essere firmato in originale oltre che dal tecnico esecutore anche dal personale assegnatario dell'apparecchiatura (responsabile o suo delegato).

Copia della suddetta documentazione accompagnata da un riepilogo di sintesi dovrà essere predisposta mensilmente dalla Direzione Tecnica della Ditta quale attestazione dello stato di avanzamento dei lavori, tale sintesi dovrà comprendere:

- Riepilogo dell'intera attività svolta suddivisa per singola tipologia d'intervento
- Confronto quantitativo e qualitativo fra gli obiettivi richiesti e/o proposti in offerta e quelli raggiunti
- Riepilogo qualitativo/quantitativo delle risorse tecniche impiegate
- Specifiche indicazioni tecniche ed operative per l'Appaltante derivanti dall'attività svolta.

La Direzione Sistemi Informatici Aziendali si riserva il diritto di procedere a controlli a campione sugli interventi effettuati al fine di verificare il corretto rispetto delle obbligazioni contrattuali assunti.

ART.8 - ORARI E SEDI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire la copertura del servizio per il periodo di 12 mesi, escluse le festività ufficiali, dal lunedì al sabato con orario dalle 8:00 alle 20:00.

Eventuali variazioni a carattere transitorio o permanente dovranno essere concordate ed autorizzate con l'Azienda CENTRO NEUROLESİ BONINO PULEJO IRCCS MESSINA.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'espletamento dell'attività oggetto dell'appalto nei giorni e con gli orari sopra indicati anche in caso di sciopero o di conflitti sindacali o di altri eventi prevedibili.

ART.9 - TEMPI DI INTERVENTO E PENALITÀ

La Ditta dovrà svolgere i servizi in parola secondo il seguente schema di intervento:

- Acquisire la segnalazione d'intervento e dare riscontro dell'avvenuta acquisizione entro 2 (due) ore lavorative dalla segnalazione;
- Intervenire entro le 4 ore lavorative;
- Risolvere le problematiche segnalate entro 6 ore lavorative per PC e periferiche connesse ed entro le 12 ore lavorative per i pc portatili

Nel conteggio delle ore si fa riferimento all'orario di servizio (8:00-20:00) indicato precedentemente.

Trascorso tale termine il sistema complessivo oggetto dell'intervento dovrà essere ripristinato o sostituito come sopra descritto e l'Azienda avrà facoltà di applicare una penale di euro 10 ogni giorno solare di mancato ripristino.

La ditta dovrà sempre concordare con il richiedente la data e l'ora dell'appuntamento per l'intervento.

Nel caso in cui non potesse essere espletato l'intervento, per motivi dipendenti dall'Azienda CENTRO NEUROLESİ BONINO PULEJO IRCCS MESSINA (indisponibilità del personale c/o le sedi), la ditta potrà comunicare tale impedimento ottenendo la sospensione nel conteggio dei tempi di ripristino per tutto il tempo in cui dovessero permanere tali condizioni.

ART.10 - DURATA DELL'APPALTO

Il contratto d'appalto decorrerà dalla data che sarà indicata dalla stazione appaltante nella comunicazione della relativa aggiudicazione definitiva ed avrà la durata di 1 (un) anno solare estendibile per ulteriore 1 (un) anno.

L'Azienda CENTRO NEUROLESİ BONINO PULEJO IRCCS MESSINA si riserva il diritto di risolvere anticipatamente il contratto in qualsiasi momento, senza per ciò dover subire alcuna penalizzazione, qualora intervengano disposizioni legislative o regolamentari che ne impediscano o limitino la prosecuzione o qualora sia in condizioni di poter provvedere in proprio all'esecuzione del servizio.

ART.11 - EVENTUALE ESTENSIONE DEL NUMERO DI POSTAZIONI SOGGETTE A MANUTENZIONE HW

In relazione ai seguenti articoli (PC desktop completi di monitor, notebook, stampanti ed altre periferiche), nel periodo di validità del contratto, l'Azienda CENTRO NEUROLESİ BONINO PULEJO IRCCS MESSINA si riserva la possibilità di estendere il numero di postazioni soggette a manutenzione HW e SW.

Qualora l'estensione riguardi tipologie di prodotti HW analoghi a quelli indicati, la Ditta aggiudicataria si impegna a gestire tale eventuale incremento delle postazioni da mantenere garantendo, per esse, le medesime qualità di servizio al costo offerto in sede di gara.

Le eventuali estensioni dei prodotti in manutenzione verranno attivate tramite la seguente procedura:

- L'Azienda CENTRO NEUROLESI BONINO PULEJO IRCCS MESSINA comunicherà alla Ditta, con modalità da concordare, l'elenco dei nuovi apparati da mantenere (richiesta di estensione) e il periodo di manutenzione richiesto (da individuare entro e non oltre il periodo di durata del contratto);
- La Ditta risponderà confermando l'accettazione in manutenzione dei nuovi prodotti al prezzo "per singolo intervento" indicato in sede di gara. La data di inizio manutenzione verrà concordata con la Direzione Sistemi Informatici Aziendali entro e non oltre i 30 giorni successivi alla data di inoltro della richiesta di estensione.

ART.12 - DESCRIZIONE SISTEMI OPERATIVI

I sistemi operativi attualmente in uso presso le sedi interessate sono i seguenti:

- Windows 7
- Windows 10
- Windows 11
- Linux con varie distribuzioni

ART.13 - ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Le tipologie di intervento che potranno essere richieste (riportate nelle tabelle sotto elencate) si distinguono in attività di manutenzione HW e/o SW e configurazione di base delle macchine, come di seguito esplicitate:

Interventi Software:

- Eliminazione virus con recupero e trasferimento dati ed eventuale formattazione
- Re-installazione SO e applicativi con relativa configurazione
- Messa a dominio
- Installazione antivirus
- Configurazione di rete e/o posta elettronica
- Installazione/disinstallazione di SW di base e/o applicativi con relativa registrazione delle licenze
- Installazione configurazione delle periferiche
- Installazione e configurazione di software per il telecontrollo

Interventi Hardware:

- Ripristino funzionalità PC e/o Portatile, compresa l'eventuale sostituzione di una o più delle seguenti parti non funzionanti:
- Riparazione completa della macchina
- Ventole di raffreddamento
- Adattatori / Convertitori / Cavi
- Batterie tampone
- Scheda video
- Scheda audio
- RAM
- Schede di rete
- Alimentatori
- Masterizzatore CD/DVD interno
- Controller non integrato
- Mother Board
- Processore
- Hard disk
- Monitor LCD
- Stampante da tavolo
- Mouse
- Tastiera
- Configurazione/aggiornamento del PC, in base alle specifiche che saranno indicate dalla Direzione Sistemi Informatici Aziendali.

- Controllo e ripristino funzionalità PC e sue periferiche direttamente o indirettamente connesse.
- Aggiornamento BIOS CONFIGURAZIONE Spostamento/attivazione/ritiro di postazioni informatiche, con relativa VERIFICA PC registrazione delle movimentazioni nella procedura informatica in uso.
- Interventi da concordare sulla base della presentazione di preventivo.
- Gestione delle macchine in fuori uso.

Le attività di manutenzione sopra riportate, saranno soggette ad un costo unitario fisso stabilito dalla ditta in fase di presentazione dell'offerta economica durante la procedura di gara.

Gli interventi effettuati dalla ditta concorreranno, a scalare, ad esaurire il budget previsto dal montante previsto nella gara stessa.

In caso di aggiudicazione del servizio, la Ditta, con la stipula del contratto, si impegna ad erogare tutti i servizi di manutenzione e assistenza richiesti.

L'operato del personale che effettua il suddetto servizio sarà soggetto ad una verifica trimestrale. Qualora, in occasione della verifica, venisse riscontrata la non idoneità dei tecnici che effettuano il servizio alle mansioni da svolgere, verrà trasmessa alla Ditta la relativa comunicazione con le motivazioni della non idoneità riscontrata.

Gli interventi di manutenzione dovranno essere eseguiti da personale tecnico specializzato dotato di idonea strumentazione per effettuare test e verifiche.

Tutti gli interventi, salvo le riparazioni particolarmente complesse, sono da considerarsi on-site.

ART.14 - SOSTITUZIONE DEGLI APPARATI IN CASO DI GUASTI

Viene ammessa, per guasti particolarmente complessi, in cui il fermo macchina è maggiore di 8 ore lavorative, la possibilità di effettuare la riparazione di una o più parti presso altro luogo diverso dalla sede richiedente. In tal caso, la ditta si impegna a mettere a disposizione un idoneo apparato sostitutivo, in grado di garantire le funzionalità SW e HW del prodotto in riparazione. Gli apparati in sostituzione sono a totale carico della Ditta.

Per le riparazioni fuori sede, le apparecchiature viaggeranno a rischio e pericolo delle Ditta che dovrà farsi carico delle spese di trasporto, imballo ed eventuale spedizione.

Qualora l'intervento preveda la sostituzione di supporti di memorizzazione, la Ditta dovrà custodire adeguatamente il materiale sostituito affinché non sia possibile alcuna forma di recupero di dati in essi presenti, al fine di garantire il rispetto del Regolamento 2016/679 – GDPR a tutela delle persone e di altri soggetti relativamente al trattamento dei dati personali e sensibili.

ART.15 - REQUISITI DI CONFORMITA' DEI PERSONAL COMPUTER

Le apparecchiature fornite in sostituzione dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica e dovrà essere garantita, anche mediante autocertificazione, la conformità alle normative europee o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le parti elettriche delle apparecchiature devono essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR.

La Ditta aggiudicataria dovrà produrre la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite e consegnarla all'Amministrazione contestualmente alla consegna del rapporto di intervento. Parimenti la certificazione potrà essere altresì desunta dai marchi/loghi appositi dal produttore sugli apparati stessi.

ART.16 – GARANZIA INTERVENTI MANUTENTIVI

La garanzia sugli interventi di manutenzione, comprese le parti sostitutive, ha la durata di 12 mesi dalla data di esecuzione dei lavori, ovvero dalla data di installazione.

ART.17 - MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI

La ditta dovrà disporre di una metodologia multicanale, con un relativo sistema informativo, che consenta di attivare una richiesta di intervento attraverso le seguenti modalità:

- telefono fisso;
- telefono cellulare;
- email;
- sito web;

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la funzionalità dei suddetti sistemi di ricezione delle chiamate tutti i giorni della settimana, fatta esclusione per il canale telefonico che sarà attivabile, esclusivamente dal lunedì al sabato (inclusi) nei seguenti orari:

➤ Dalle 8:00 alle 20:00

La segnalazione dovrà riportare la tipologia ed il nominativo del Referente dell'Amministrazione. L'operatore dovrà assegnare e comunicare un numero di ticket univoco. Per gli interventi aperti dopo le ore 18:00, i tempi di ripristino verranno calcolati a partire dalle ore 8:00 del primo giorno feriale successivo.

TEMPI DI RIPRISTINO (S.L.A.)

Il ripristino dei guasti Hardware dovranno essere in ogni caso effettuati nei seguenti tempi massimi (indicati considerando la giornata lavorativa di 8 ore ed espressi in ore lavorative dalla richiesta di intervento):

- 24 ore lavorative (sabato incluso) per PC e periferiche connesse
- 40 ore lavorative (sabato incluso) per PC portatili

La ditta dovrà sempre concordare con il richiedente la data e l'ora dell'appuntamento. Nel caso in cui non potesse essere espletato l'intervento, per motivi dipendenti dall'Azienda IRCCS Bonino Pulejo di Messina (indisponibilità delle sedi e/o del personale) la ditta potrà comunicare tale impedimento ottenendo la sospensione nel conteggio dei tempi di ripristino per tutto il tempo in cui dovessero permanere tali condizioni.

INVIO DELLE APPARECCHIATURE IN RIPARAZIONE

Viene ammessa, per guasti particolarmente complessi, la possibilità di effettuare la riparazione di una o più parti presso altro luogo diverso dalla sede richiedente. La ditta si impegna a mettere a disposizione un idoneo apparato sostitutivo, in grado di garantire le funzionalità SW e HW del prodotto in riparazione. Per le riparazioni fuori sede, le apparecchiature viaggeranno a rischio e pericolo della Ditta che dovrà farsi carico delle spese di trasporto, imballo ed eventuale spedizione.

ART.18 – SISTEMA DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI

La gestione delle richieste di intervento dovrà essere basata su di un front end web based a supporto sia dell'utente finale (colui che richiede l'intervento di assistenza) che del back office del gruppo che gestisce per la ditta, le richieste e pertanto il processo di assistenza tecnica (help desk di I livello, tecnici specializzati, eventuali soggetti terzi). Ciascun utente accede sulla base di un profilo di appartenenza che regola le modalità di fruizione delle varie funzioni. L'apertura formale di una "segnalazione di guasto" o "SG" viene effettuata dagli operatori di Help Desk (canali: telefono fisso, cellulare, email) o, direttamente, dagli utenti (Web). In ogni caso, all'apertura della SG segue l'analisi di I livello a fronte della quale può essere individuata direttamente una risposta alla richiesta oppure deve essere effettuata una successiva analisi (di II livello). Il I Livello individua il tecnico specialista o il gruppo di specialisti a cui la richiesta deve essere inoltrata per la soluzione. Il sistema deve prevedere la notifica della richiesta tramite email al tecnico specialista. Il sistema dovrà consentire che la richiesta possa essere dal tecnico specialista, aperta, analizzata, verificata, lavorata in proprio o in alternativa rigirla a terze parti (ditte fornitrici della garanzia delle postazioni di lavoro). In qualsiasi momento, la situazione della richiesta è tracciata mediante uno stato (da assegnare, I livello, II livello, terzi, chiusa, sospesa, annullata, ecc...), i nominativi dei tecnici che di volta in volta hanno preso parte alla sua lavorazione e da descrizioni che ne attestino l'effettiva lavorazione ai diversi livelli. Al termine della sua lavorazione, la richiesta sarà identificata come "chiusa" ed archiviata insieme ad una eventuale copia digitale dell'attestazione proveniente dal richiedente (rapporto di esecuzione lavori firmato o documentazione simile). Si sottolinea, che tale applicativo per la gestione e la consultazione degli interventi eseguiti dovrà essere realizzato in tecnologia web, in modo da consentire la fruizione per tutti gli operatori attraverso un normale browser. In questo caso la Ditta avrà l'onere di trasferire tutti i dati e le informazioni inerenti l'attività tecnica sull'archivio dati relativo alla procedura informatica gestionale.

ART.19 – RENDICONTAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per ciascun intervento di manutenzione Hardware la Ditta produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta. Il documento dovrà indicare, per ciascun intervento erogato nel periodo di riferimento, i seguenti dati:

- Codice indicante la tipologia dell'intervento
- Luogo di esecuzione e persona richiedente
- Data ed ora di richiesta, inizio – data ed ora di fine
- Tipologia/e di intervento
- Descrizione dettagliata delle attività svolte
- Elenco delle parti sostituite

- Nominativi dei tecnici impegnati
- Firma dei tecnici

Detto rapporto dovrà essere, controfirmato localmente dal richiedente o un suo delegato. A inizio mese successivo agli interventi, tali rapporti dovranno essere inviati alla Direzione Sistemi Informatici Aziendali, in modalità da definirsi, al fine della valutazione e della controfirma da parte del Direttore della suddetta Direzione per darne piena validità a tali interventi. Tale rapporto di intervento costituirà elemento di rendicontazione dell'attività svolta. Le attività svolte dalla Ditta dovranno essere memorizzate all'interno di un applicativo web e rese fruibili, attraverso un accesso internet, ai tecnici della Direzione Sistemi Informatici Aziendali, che avranno il compito di verificare le attività svolte e/o l'estrazione dei dati.

ART.20 – CONDIZIONI DEL SERVIZIO

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale. La Ditta è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto. In ogni caso, la ditta si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate. La Ditta è tenuta ad utilizzare le cautele e i possibili accorgimenti di natura tecnica e organizzativa per assicurare che il trattamento dei dati effettuato dal personale tecnico nell'esercizio delle funzioni di assistenza e manutenzione nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di privacy e di sicurezza. Particolari accorgimenti dovranno inoltre essere adottati dai tecnici della Ditta per la corretta custodia e l'uso delle password applicative o di sistema) eventualmente comunicate per lo svolgimento delle mansioni previste dal contratto. L'Azienda IRCCS Bonino Pulejo di Messina è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni ed altro che dovesse accadere per qualsiasi causa, al personale della Ditta aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio, convenendosi che a tale riguardo qualsiasi onere è già compensato e compreso nel corrispettivo contratto. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula, resteranno ad esclusivo carico della Ditta, la quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Azienda. Le attività da svolgersi presso gli uffici dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici e senza intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto. La Ditta aggiudicataria rinuncia espressamente a qualsiasi pretesa di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa onerosa dalle attività svolte dall'amministrazione contraente e/o da terzi autorizzati. La Ditta aggiudicataria risponde puramente per danni alle persone e alle cose che potessero derivare all'Azienda IRCCS Bonino Pulejo di Messina per fatto suo o dei suoi dipendenti nell'espletamento del servizio manutentivo, tenendo perciò sollevato ed indenne la stessa Azienda da qualsiasi protesta o molestia che al riguardo venisse mossa. La ditta aggiudicataria si impegna ad avvalersi di personale specializzato; detto personale potrà accedere negli uffici dell'Azienda nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere della Ditta aggiudicataria verificare preventivamente tali procedure. La Ditta aggiudicataria si impegna a consentire all'Azienda IRCCS Bonino Pulejo di Messina di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione del servizio, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. La ditta concorrente alla gara dovrà dichiarare, sotto la propria responsabilità, la regolarità delle posizioni INAIL, INPS ed altre contributive di legge dei dipendenti.

ART.21 – FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI

I servizi di assistenza saranno soggetti ad una fatturazione mensile posticipata secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara.

ART.22 – RESPONSABILE TECNICO

La ditta dovrà incaricare un responsabile tecnico (project manager) entro 15 giorni dalla stipula del contratto. Egli sarà l'unico referente tecnico della Ditta nei confronti dell'Azienda.

Contatti telefonici

Ing. Antonino Longo Minnolo 3386633457

Ing. Francesco Tedesco 3381301324

Email

direzione.sia@irccsme.it