

DEFINIZIONE DELL'APPALTO

Finalità dell'appalto è il conferimento del servizio di assistenza informatica del Consiglio Nazionale degli Ingegneri che prevede le seguenti attività:

1) ASSISTENZA ON-SITE HARDWARE E SOFTWARE:

- a) presenza giornaliera, dal lunedì al venerdì per 4 ore (dalle 09:00 alle 13:00), di una risorsa tecnico-sistemistica per attività di:
- desktop support;
 - mobile support (tablet e smartphone);
 - lan support;
 - printing;
 - web conference;
 - supporto di primo livello al dominio CNI;
 - eventuali richieste del cliente.
- b) presenza di una risorsa tecnico-sistemistica dalle ore 14:00 alle 18:00 in concomitanza delle riunioni del Consiglio, che si svolgono di norma due volte al mese in giorni feriali, per attività di:
- assistenza ai Consiglieri per attività di migrazione, backup e stampa dati e posta elettronica;
 - aggiornamento software ed antivirus dei supporti (notebook, tablet, smartphone) di proprietà del CNI e dati in dotazione ai Consiglieri;
 - assistenza per la video-proiezione e la video-conferenza.

2) ASSISTENZA SPECIALISTICA COME AMMINISTRATORE DI RETE:

- a) presenza come supporto remoto programmato da svolgersi dal lunedì al venerdì tra le ore 09:00 e le 18:00 per attività di:
- controlli periodici sulla sicurezza della rete e la funzionalità degli apparati;
 - verifica aggiornamenti software ed antivirus;
 - aggiornamenti ed interventi concordati sulla lista dei server in allegato;
 - interventi a richiesta ogni qualvolta si presenti un problema sulla rete o per valutare nuove esigenze.

Tale attività è stimata in 50 ore annue da pianificare e programmare con il committente.

- b) presenza come supporto remoto e/o on-site in caso di eventuali problemi tecnici che dovessero comportare un malfunzionamento dell'infrastruttura. Questi problemi sono classificati in due tipologie:
- BLOCCANTI (precludono l'utilizzo di tutto il sistema o di buona parte di esso);
 - NON BLOCCANTI (l'anomalia impatta su un ristretto e contenuto insieme di funzionalità).

Sulla base della classificazione indicata le tempistiche che dovranno essere rispettate sono le seguenti:

GUASTO BLOCCANTE	GUASTO NON BLOCCANTE
intervento risolutivo entro 24 ore lavorative nel 90% dei casi	intervento risolutivo entro 48 ore lavorative nel 90% dei casi
intervento risolutivo entro 48 ore lavorative nel 10% dei casi	intervento risolutivo entro 96 ore lavorative nel 10% dei casi

Si precisa che:

- per segnalazione del malfunzionamento si intendono data e ora dell'email/fax/telefonata con cui si segnala il guasto;
- per orario lavorativo si intende l'orario 08:00-18:00 dal lunedì al venerdì.

L'appaltatore è tenuto a farsi carico completamente dell'individuazione, della causa e della risoluzione del problema.

Per ogni intervento di manutenzione l'appaltatore è inoltre tenuto a:

1. redigere un verbale contenente la tipologia di intervento, la descrizione del problema, la data e l'ora di fine intervento;
2. aggiornare la documentazione esistente qualora necessario.

Tale attività viene stimata in 30 ore annue.

c) presenza come supporto on-site, da concordare con il committente, per attività di:

- richiesta on-site per supporto ai Consiglieri;
- richiesta on-site per supporto al personale del CNI;
- corsi di aggiornamento sulla sicurezza e sull'utilizzo della rete;
- altre richieste di vario genere provenienti dal committente.

Tali attività verranno quotate con tariffa giornaliera extra, e verranno pianificate con un preavviso di almeno 3 giorni da parte del committente.

d) supporto per analisi dell'infrastruttura (hardware e software) al fine di proporre soluzioni innovative in termini di semplificazione, sicurezza, manutenzione, in particolare per attività di:

- architettura cloud;
- firewall, antivirus e protezione dati;
- backup e disaster recovery;
- inventario online del software e dell'hardware.

Tale attività deve essere quotata separatamente, e comporterà la presenza dell'amministratore di rete ad incontri per il rinnovo ed aggiornamento dell'infrastruttura che saranno effettuati con cadenza trimestrale.

DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è di un anno con decorrenza 01/03/2019, con possibilità di una sola proroga e con esclusione della clausola di tacito rinnovo generale.

TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo complessivo ed onnicomprensivo, parametrato alla durata annuale, sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'appaltatore ed approvata dal committente. Resta inteso che esso sarà riconosciuto a fronte della piena e corretta esecuzione del contratto e per prestazioni eseguite a perfetta regola d'arte.

Eventuali oneri accessori che si rendessero indispensabili per la corretta esecuzione dell'appalto (es. spese di viaggio, missioni, trasferte, ecc.) potranno essere oggetto di rimborso da parte del committente.

Il corrispettivo contrattuale verrà corrisposto con le seguenti modalità:

- l'importo annuale viene suddiviso in dodici rate mensili a pagamento posticipato;
- gli interventi di cui ai punti 2.c) e 2.d), nonché quelli dei punti 2.a) e 2.b) che dovessero eccedere il monte orario annuo stimato, verranno fatturati alla tariffa espressa nell'offerta economica nella prima fattura mensile utile successiva alla realizzazione dell'intervento, con voce a parte tale da consentirne la chiara individuazione.

allegati:

lista server