

CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE TECNICA E SISTEMISTICA SULL' HARDWARE E SUL SOFTWARE DEI SISTEMI DI INFORMATICA (PC E PERIFERICHE) DISTRIBUITI NELL'AZIENDA OSPEDALIERA DI COSENZA PER UN PERIODO DI ANNI 3.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente capitolato ha per oggetto l'erogazione di un **servizio triennale di assistenza e di manutenzione HW/SW** sul parco macchine informatico, server, personal computer (notebook e PC desktop), stampanti, fax e periferiche distribuiti presso le U.U.O.O. presenti nell'Azienda Ospedaliera di Cosenza.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le attività previste sono:

- **Manutenzione HW:**

PASUBIO	HP PROLIANT DL180G5 ok log
PASUBIO	HP PROLIANT DL380G5 Orfeo
PASUBIO	HP PROLIANT DL580G5 prot
PASUBIO	HP PROLIANT DL580G5 prot
PASUBIO	HP PROLIANT ML110+VDU vigliar
PASUBIO	Olidata tegeo dhcp
PASUBIO	DELL POWER EDGE R415 turni
PASUBIO	IBM SYSTEM 3800 8866-1RG rag
PASUBIO	IBM x3800 8866-1RG rag
PASUBIO	THINKSERVER TS140 ?
PASUBIO	IBM x3650 7979-KUG de marco
PASUBIO	IBM AS 400
PASUBIO	HP Z400 WorkStation orfeo (Mariella)
CED OSPEDALE	LENOVO THINKSERVER 70AY-S00E00?
CED OSPEDALE	LENOVO THINKSERVER 70AY-S00E00 ?
CED OSPEDALE	IBM X3650 M2 7947-32G
CED OSPEDALE	FUTJITSU FRIBRECAT SX80 STORAGE trasf
CED OSPEDALE	FUJITSU PRIMERGY RX300 S7 SERVER trasf
CED OSPEDALE	HP Proliant DL 380G7
CED OSPEDALE	HP 1650 Storage Card
nefrologia	HP ProLiant ML370 G5 Server nef
Cardiologia	Server LENOVO TD200 3809-3BG car
endoscopia	Server HP-PROLIANT ML370G5 +VDU19 end

gastroenterologia	HP ProLiant ML370 G5 Server+VDU27 gast
Anatomia	Server HP-ML350+VDU17 anat
nefrologia	Server HP-PROLIANT-ML370G5 nefr

- **Manutenzione HW circa 600 personal computer e periferiche connesse** – per le strutture ospedaliere del comune di Cosenza e Rogliano;
- **Manutenzione SW numero 700 per personal computer e periferiche connesse** – per le strutture ospedaliere del comune di Cosenza e Rogliano;
- **Sostituzioni Monitor personal computer** – per le strutture ospedaliere del comune di Cosenza e Rogliano;
- **Manutenzione Stampanti Laser varie marche e modelli circa 70.**

Il servizio di manutenzione comprende, per quanto riguarda le apparecchiature, la riparazione di guasti quindi, la sostituzione e/o la riparazione dei componenti hardware nonché il ripristino software.

Il servizio di manutenzione non comprende, la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni.

Sono esclusi dal servizio di assistenza tutti gli apparati di rete swicth di piano, router e loro configurazioni, cablaggio prese di rete.

3. DESCRIZIONE AMBIENTI OPERATIVI

I sistemi operativi attualmente in uso sono i seguenti:

- OS/400;
- Windows Server (tutte le versioni);
- Linux (tutte le versioni);
- Unix (tutte le versioni)
- Windows 2000 Professional;
- Windows XP Home Edition;
- Windows XP Professional;
- Windows Vista;
- Windows 7;
- Windows 8.
- Windows 10
- Mac OS

Il servizio deve prevedere inoltre:

- Assistenza sistemistica su eventuali e/o ulteriori nuove versioni di sistemi operativi.
- Assistenza sistemistica su pacchetto Office ed eventuali aggiornamenti.

4. ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Gli apparati da mantenere sono in dotazione presso le UU.OO. degli Stabilimenti Ospedalieri Annunziata e Mariano Santo di Cosenza , Santa Barbara di Rogliano (CS) e presso gli uffici amministrativi siti in via San Martino di Cosenza, per un totale complessivo pari a circa **700 PC + 70** stampanti locali + Server dislocati nei quattro presidi.

Il servizio assistenza per le attività di **help desk**, sarà erogato mediante la presenza fissa di un tecnico esperto presso la sede prescelta dal fornitore dal lunedì al venerdì (compresi) nel seguente orario: dalle ore 8:00 alle 13:30, dalle 14:30 alle 17:45.

Per il servizio di assistenza a supporto delle attività di help desk, la ditta dovrà inoltre ridurre al minimo l'avvicendamento del personale dedicato al servizio facendosi carico degli eventuali affiancamenti necessari al passaggio di consegne tra tecnici. Il personale messo a disposizione dalla Ditta per tale servizio dovrà inoltre possedere sia la necessaria competenza tecnica sia una specifica capacità di relazionarsi con gli utenti del sistema informatico per interpretare e risolvere le esigenze che volta per volta saranno riportate nelle richieste di assistenza. (Requisiti minimi richiesti operatori informatici Diploma di Scuola Secondaria, perito informatico o Titoli equipollenti)

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

Nelle elencazioni successive sono indicate le tipologie di intervento (di assistenza o manutenzione) che potranno essere richieste.

1. CONFIGURAZIONE / VERIFICA PC /SERVER

- Configurazione/aggiornamento del PC/SERVER, in base alle specifiche che saranno indicate dai tecnici dell'U.O. S.I.
- Controllo e ripristino funzionalità PC/SERVER e sue periferiche direttamente connesse (in assenza di malfunzionamenti hardware);
- Aggiornamento BIOS;
- Spostamento/attivazione/ritiro di postazioni informatiche, con relativa registrazione delle movimentazioni;
- Installazione/disinstallazione di SW applicativi con relativa registrazione delle movimentazione.

2. INSTALLAZIONE PC/SERVER

- (Re)Installazione completa di una postazione
- Eventuale formattazione hard disk (in caso di reinstallazione)
- Installazione, configurazione e aggiornamento (ove possibile) Sistema Operativo
- configurazione Client di posta Elettronica, Browser
- Impostazioni di rete
- Installazione e configurazione periferiche,
- Eventuale installazione e configurazione di VPN
- Installazione e configurazione applicativi
- Software di componenti e periferiche
- Eventuale restore dati da backup utente
- Copia dati
- Inserimento dell'apparato nel dominio

3. ASSISTENZA HELP DESK

Supporto agli utenti del sistema informatico Aziendale da erogarsi mediante interventi presso l'utente, interventi in tele-assistenza o supporto.

Monitoraggio delle chiamate nella procedura di help desk utilizzata e registrazione delle attività svolte da trasferire mensilmente all'U.O. S.I.

5. ATTIVITA' DI RIPRISTINO/MANUTENZIONE HW PC /SERVER + stampanti

Ripristino funzionalità PC, compresa l'eventuale sostituzione di una o più delle seguenti parti non funzionanti:

- Ventole
- Porte parallele non integrate
- Porte seriali non integrate
- Porte USB
- Adattatori / Convertitori / Cavi
- Batterie tampone
- CD-ROM Drive Interni
- DVD Drive Interni
- Scheda Video non integrata
- Scheda Audio non integrata
- RAM
- Schede di rete non integrate
- Alimentatori
- monitoraggio e manutenzione UPS
- Cavi di collegamento SCSI/USB
- Masterizzatore CD/DVD interno
- Controller non integrato
- Mother Board

- Processore
- Hard Disk
- Monitor CRT o LCD
- Stampante
- Mouse
- Tastiera

N.B.: Si precisa che attualmente l'Azienda Ospedaliera di CS utilizza stampanti di rete multifunzione che hanno già un contratto di assistenza, per cui l'assistenza che viene richiesta è relativa a stampanti laser non a noleggio ancora collegate alle postazioni circa 70. Nel costo dell'intervento delle stampanti devono essere previsti anche la sostituzione dei pezzi consumabili (rulli, fotoconduttori, alimentazione ecc.) (ad eccezione di toner e cartucce), nonché la configurazione sui pc (sono esclusi come consumabili toner e cartucce).

5. SOSTITUZIONE DEGLI APPARATI IN CASO DI GUASTI

Gli apparati forniti in sostituzione in caso di guasti sono a totale carico della Ditta e non devono essere di qualità inferiore rispetto a quelli rimossi.

Qualora l'intervento preveda la sostituzione di supporti di memorizzazione, la Ditta dovrà intervenire garantendo il rispetto del d.lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) e successive modificazioni, a tutela delle persone e di altri soggetti relativamente al trattamento dei dati personali.

6. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per gli interventi di manutenzione, la ditta dovrà mettere a disposizione una procedura informatica per l'invio, tramite Internet delle segnalazioni relative ad un intervento di manutenzione.

Tale procedura dovrà prevedere un messaggio di riscontro di ricezione trasmesso ad una casella di posta elettronica dell'U.O. S.I. o una analoga forma di riscontro alternativa alla precedente.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la funzionalità dei suddetti sistemi di ricezione delle chiamate tutti i giorni feriali (sabato incluso) nei seguenti orari:

dalle 8:30 alle 13:30, 14:30 17:30.

La segnalazione dovrà riportare la tipologia ed il nominativo del Referente dell'Azienda.

Per gli interventi eventualmente aperti dopo le ore 17:30, i tempi di ripristino verranno calcolati a partire dalle ore 8.00 del primo giorno lavorativo.

7. TEMPI DI RIPRISTINO

I ripristini dei guasti Hardware (manutenzione) dovranno essere in ogni caso effettuati nei seguenti tempi massimi di 18/24 ore per PC/Server e periferiche connesse e per ripristini dei guasti software dovranno essere in ogni caso effettuati in massimo 12 ore.

8. INVIO DELLE APPARECCHIATURE IN RIPARAZIONE

Viene ammessa, la possibilità di effettuare la riparazione di una o più parti presso la Ditta solo se si impegna a:

- darne comunicazione all'U.O.S., che ne autorizzerà il trasferimento, concordando i tempi di riparazione;
- mettere a disposizione un idoneo apparato sostitutivo, con caratteristiche non inferiori ed in grado di garantire tutte le funzionalità del prodotto in riparazione;
- supportare, senza alcun onere aggiuntivo, la messa in opera di tutte le funzionalità software di base garantite dal precedente prodotto (configurazione stampante, installazione del S.O. ecc.) in attesa del ripristino definitivo.

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

9. RENDICONTAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per ciascun intervento di assistenza/manutenzione Hw/SW la Ditta produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta.

Il documento dovrà indicare, per ciascun intervento erogato nel periodo di riferimento, i seguenti dati:

- tipologia dell'intervento;
- luogo di esecuzione;
- data ed ora di 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 Referente Informatico designato dall'Azienda o da un suo rappresentante.

10. CONTROLLI E VERIFICHE

L'U.O. S.I. seguirà il servizio dalla fase successiva all'aggiudicazione fino alla liquidazione delle relative fatture.