

Oggetto: Servizio di manutenzione e IMAC delle Postazioni di Lavoro (PDL)

SInfP – Sistema Informatico della Provincia – Contesto organizzativo e servizi erogati

Il Sistema informatico della Provincia di Ravenna (di seguito SInfP) è l'insieme degli strumenti hardware e software messi a disposizione per l'erogazione dei servizi interni (quali ad esempio l'applicazione gestionale per il protocollo informatico e delibere/determine e l'applicazione informatica per la contabilità) e di servizi rivolti ai cittadini (quale ad esempio l'Ufficio Relazioni con il pubblico). Al fine di garantire la continua disponibilità dei servizi fruibili dal SInfP, esso è continuamente assoggettato a monitoraggio e manutenzione (sia preventiva che di intervento per la sostituzione di parti e per l'installazione di nuovi programmi o aggiornamenti necessari alla corretta funzionalità). Parallelamente a questa attività di backoffice è comunque erogata un'attività di assistenza telefonica e on site rivolto agli utenti tale da:

- fornire formazione e assistenza all'uso dei servizi disponibili;
- recepire eventuali segnalazioni di malfunzionamenti non intercettati dai sistemi automatici di controllo dei sistemi presenti;
- erogare servizi di manutenzione on site sulle postazioni di lavoro (PdL) utilizzate nelle sedi della Provincia di Ravenna o in smart working.

L'elenco delle sedi della Provincia di Ravenna sono:

Comune	Indirizzo
Ravenna	Piazza Caduti per la Libertà, 2/4
Ravenna	Via di Roma, 165 (Polizia Provinciale)
Ravenna	Via Mangagnina,32
Lugo	Via Bedazzo, 38/2
Faenza	Via Malpighi, 5

Gli utenti del sistema sono collocati nelle varie sedi dislocate sul territorio; la fruizione dei servizi avviene da una Postazione di Lavoro (di seguito PdL), che può avere la seguente configurazione:

- Personal Computer/Notebook sul quale è installato Windows10, strumenti di produttività individuale quali Office365 o versioni successive, software lato client e eventuale software necessario per elaborazione CAD (es. AutoCAD).

Alla PdL possono essere aggiunti ulteriori dispositivi che ne consentono un uso produttivo ed efficiente (es. lettori smartcard).

Nell'ufficio in cui è collocata la PdL possono inoltre essere presenti dispositivi di stampa connessi direttamente alla rete, che possono essere classificati in:

- stampanti a trasferimento termico (es. Zebra GX430T);
- stampanti laser (Marca Samsung);
- plotter (marca HP).

La manutenzione delle stampanti non rientra nel presente contratto, in quanto assoggettate ad un contratto di manutenzione specifico.

Modello organizzativo di erogazione dei servizi

La Provincia di Ravenna individua un Referente (RP) che rappresenta il referente per il Fornitore per l'erogazione del servizio richiesto.

Per una corretta erogazione del servizio è opportuna la presenza di un unico punto di contatto (*single point of contact*– SPOC), rappresentato fisicamente da un referente del Fornitore con la possibilità di contatto tramite:

- indirizzo e-mail;
- fax;
- recapiti telefonici (almeno due - uno fisso ed uno mobile).

Allo SPOC compete:

- supervisionare l'esecuzione dell'appalto in modo da garantire il rispetto della qualità e dei tempi stabiliti;
- coordinare le attività del personale presso la Provincia di Ravenna;
- riferirsi direttamente al Referente della Provincia per ricevere istruzioni su attività da svolgere o riferire sull'esito di attività svolte;
- notificare tempestivamente eventuali problematiche che possano pregiudicare il corretto svolgimento del servizio, e suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzarne gli impatti sulla Provincia;
- suggerire azioni e raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati.

Gli strumenti tecnologici di supporto all'erogazione dei servizi, dovranno essere accettati dalla Provincia di Ravenna previa verifica dell'integrabilità con quelli che garantiscono l'attuale gestione.

Nello svolgimento dei servizi il Fornitore deve attenersi alle istruzioni fornite da RP.

Descrizione servizio di manutenzione della postazione di lavoro:

Il servizio di manutenzione deve garantire il funzionamento delle PdL e, nel caso di guasti o malfunzionamento, il ripristino delle stesse in condizioni di efficienza.

Una postazione di lavoro può essere:

- In garanzia; in caso di malfunzionamento sarà quindi necessario rivolgersi al produttore per richiedere l'intervento di assistenza e procedere alla sostituzione con una postazione di lavoro sostitutiva fornita direttamente dalla Provincia di Ravenna (non è richiesto quindi al Fornitore la fornitura di PC in sostituzione);
- Non in garanzia: procedere al ripristino dei componenti non più funzionanti avvalendosi di materiale fornito dalla Provincia di Ravenna.

IMAC (installazione, movimentazione, aggiunte, cambiamenti)

Può essere anche richiesto di effettuare operazioni IMAC (installazione, movimentazione, aggiunte, cambiamenti); l'esecuzione di questa tipologia di interventi sarà concordato preventivamente tra il Fornitore e il Referente (RP) della Provincia di Ravenna per definire assieme un calendario relativo agli interventi da fare.

Personale dell'Aggiudicatario coinvolto nell'erogazione del servizio:

All'avvio del servizio il Fornitore dovrà comunicare i dati del personale da destinare all'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto, che dovrà permanere per tutta la durata dell'appalto.

Qualora il personale del Fornitore dovesse non osservare integralmente gli obblighi indicati nel presente allegato, è facoltà della Provincia di Ravenna chiedere al Fornitore di provvedere alla sostituzione.

Se il Fornitore intende effettuare una sostituzione o una integrazione del personale, ne deve dare preventiva motivata comunicazione alla Provincia, salvo imprevedibili ed eccezionali contingenze, da dimostrare, almeno 20 (venti) giorni solari prima della sostituzione o della integrazione. La sostituzione o l'integrazione è effettuata solo previo esplicito gradimento della Provincia da comunicare per iscritto al Fornitore. Il sostituto deve avere titoli, esperienze e professionalità equivalenti o maggiori del personale sostituito.

Ogni sostituzione, sia essa richiesta dalla Provincia di Ravenna o dal Fornitore, deve essere preceduta da un periodo di affiancamento tra il personale subentrante e quello uscente di durata da accordare tra il Fornitore e la Provincia di Ravenna.

Il Fornitore in caso di assenze, anche temporanee, del personale indicato garantisce il servizio, e reintegra, in via transitoria, il personale assente.

Al personale individuato dal Fornitore, nei primi 15 giorni lavorativi di servizio, è garantita la presenza in affiancamento del Referente della Provincia, allo scopo di facilitare l'avvio dei servizi.

Il personale che il Fornitore impegna nell'erogazione dei servizi richiesti, dovendo operare a stretto contatto coi servizi, oltre alla specifica competenza tecnica richiesta, deve:

- osservare un comportamento corretto, contrassegnato da riservatezza e spirito di collaborazione nei confronti degli uffici;
- avere buona capacità di relazione e di ascolto delle esigenze informatiche degli uffici, utili alla definizione di politiche di formazione e addestramento del personale provinciale;
- essere identificabile con apposito cartellino riportante nome del Fornitore, generalità della persona e qualifica.

Luogo di erogazione:

Il servizio dovrà essere erogato on site presso gli uffici e pertinenze della Provincia di Ravenna, nonché in ogni altro sito destinato, anche in via temporanea, a sede di attività svolta dalla Provincia (l'elenco delle sedi della Provincia di Ravenna è sopra riportato).

Orari di disponibilità dei servizi:

Entro il 20 di ogni mese sarà concordato con il Fornitore il calendario per il mese successivo; di norma sarà richiesta l'erogazione dei servizi nei giorni lunedì/mercoledì/venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 ma, qualora non sussista la necessità di effettuare degli interventi, non sarà richiesta la presenza on site del tecnico.

Previo accordo tra le parti saltuariamente potrà essere richiesto l'erogazione anche in giorni diversi.

Data attivazione servizi:

Entro 10 giorni dalla data della stipula del contratto.

Durata dei servizi:

I servizi e le relative forniture oggetto del presente appalto dovranno essere erogati a decorrere dalla data di attivazione per 12 mesi.

Modalità di verifica della regolare erogazione del servizio:

Trimestralmente lo SPOC produrrà un report delle ore effettivamente erogate nel trimestre precedente.

Nell'esecuzione delle attività, il Referente della Provincia controllerà la corretta esecuzione delle attività richieste.

Modalità di Fatturazione:

Trimestralmente si procede alla fatturazione delle ore effettivamente erogate nel trimestre.