

SPECIFICA TECNICO-OPERATIVA PER L'ASSISTENZA INFORMATICA

La presente Specifica Tecnica descrive tutte le attività e le prestazioni tecniche che l'Operatore Economico aggiudicatario, nel seguito indicato brevemente con "OE", dovrà svolgere per garantire:

- a) attività di controllo e verifica delle postazioni informatiche, incluse le periferiche;
- b) le riparazioni delle postazioni oppure di parti di esse;
- c) l'installazione e la configurazione di elaboratori e del relativo software, inteso sia come sistema operativo sia come applicativo/gestionale;
- d) l'*upgrade* degli elaboratori (BIOS, *Firmware*, RAM, *Hard Disk*, processori, scheda video, alimentatore, ecc.);
- e) l'assistenza agli utenti e al personale tecnico dell'Istituto sui sistemi operativi in uso (Windows 10/11, Linux, Mac OS 10.6 o superiore) e sui database (basati anche e non solo su Oracle e MYSQL 5.6);
- f) l'assistenza al personale tecnico dell'Istituto per la gestione del Centro Elaborazioni Dati, inteso come interventi di manutenzione/aggiornamento dei centri stella, degli armadi di distribuzione, manutenzione/aggiornamento/sostituzione degli UPS, manutenzione e aggiornamento di NAS e SAN);
- g) l'installazione di nuove prese di rete e la loro connessione alla rete di *campus* dell'Istituto, la progettazione e l'installazione di nuove reti locali;
- h) la manutenzione degli attuali armadi di rete secondo un piano di manutenzione periodica stabilito dal personale dell'Ufficio Informatica. Le operazioni base da considerare sono previste nell'**Appendice I**;
- i) la fornitura di apparati o pacchetti software;
- j) la fornitura e lo smaltimento di materiali consumabili; l'OE dovrà fornire appositi *Ecobox* per la raccolta dei toner esausti;
- k) la fornitura di materiale informatico telefonico e telematico per esigenze *didattiche* e *gestionali* (UPS, sia da postazione sia da *rack*, postazioni complete oppure parti di esse, apparecchiature da CELD oppure parti di esse, comprensive di cavi, adattatori ed eventualmente di sistemi operativi originali licenziati, materiale di rete, sia telefonica sia telematica in genere, telefoni VoIP e PSTN);
- l) la riparazione ovvero la fornitura di materiale didattico audio-video, l'acquisto di parti di ricambio oppure l'*upgrade* delle apparecchiature esistenti, senza alcuna limitazione, siano esse impiegate in ambito *didattico* oppure *gestionale*;
- m) gli interventi nei giorni lavorativi, compreso il sabato, 52 settimane all'anno, secondo i seguenti orari:
 - dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 15:00;
 - venerdì dalle 08:00 alle 12:00;
 - sabato dalle 08:00 alle 11:30;

L'OE non potrà operare o consegnare materiale al di fuori di tali fasce orarie a meno di accordi con il Sottufficiale Addetto all'Assistenza Tecnica.

Le attività si intendono rivolte alla dotazione hardware dell'Istituto, il cui elenco è riportato in **Appendice II**. Tale elenco potrà subire una variazione del 10% in base a future integrazioni o dismissioni.

Prestazioni richieste

Tutte le prestazioni che saranno richieste all'OE dovranno essere effettuate *on site*, ove non diversamente specificato, presso l'Accademia Navale Livorno, sita in Viale Italia n° 78, durante l'orario sopra menzionato.

I punti di contatto per acquisire le informazioni necessarie sono:

- I Il Capo Nucleo Assistenza Informatica
 - Lgt. Luca SARNO (tel.: 0586/238252, e-mail: luca.sarno@marina.difesa.it)
- I Sottufficiali Addetti all'Assistenza Tecnica
 - C° 2ª Classe Francesco DI ROSA (e-mail: francesco.dirosa@marina.difesa.it)
 - 2° Ca. Sc. Nicola CALLONI (e-mail: nicola.calloni@marina.difesa.it)
- Il Capo Sezione Informatica
 - G.M. Rosa CANALETTI (0586/238569 e-mail: rosa.canaletti@marina.difesa.it),
- Il Capo Ufficio Informatica/TLC
 - C.F. Filippo PONTIL (0586/238726 e-mail: filippo.pontil@marina.difesa.it).

Le attività citate nel precedente paragrafo saranno effettuate mediante interventi su richiesta del personale addetto dell'Ufficio Informatica dell'Accademia Navale a mezzo di una piattaforma web di *Trouble Ticketing* fornito dall'OE; l'OE che presenta l'offerta deve dichiarare di possedere tale piattaforma pena nullità dell'offerta.

La piattaforma deve dare, oltre alle funzioni di routine (almeno: *apertura e chiusura intervento; numero intervento, soluzione adottata*) per la gestione dei ticket, la possibilità di effettuare le seguenti operazioni base:

- Estrapolazione dei dati aggiornati degli interventi;
- Estrapolazione dei dati aggiornati delle spese dettagliate relative agli interventi.

La tipologia degli interventi è predefinita ed è riportata in **Appendice I**. Per ciascuna di esse è stato determinato un costo base, a cui viene applicato lo sconto percentuale offerto dall'OE. Per gli interventi che richiedano la sostituzione di componenti o riparazioni presso la casa costruttrice, saranno riconosciuti i costi aggiuntivi secondo quanto indicato in **Appendice I**, eventuali costi di spedizione saranno a carico dell'OE. Nulla sarà dovuto in caso di non riparazione dell'avaria.

L'Accademia Navale si riserva comunque il diritto di procedere autonomamente per la sostituzione di taluni componenti, limitando al solo acquisto il rapporto con l'OE aggiudicatario.

I costi dei materiali utilizzati negli interventi saranno riportati nei rapporti di intervento rilasciati a ogni fine intervento, firmati dall'OE e controfirmati per accettazione dal Capo Nucleo Assistenza Tecnica o suo delegato.

La scelta dei materiali da utilizzare sarà concordata con l'OE (elenco riportato sul rapporto di intervento).

La riparazione delle apparecchiature dovrà essere ultimata entro i giorni lavorativi indicati nell'**Appendice I**. L'OE si impegnerà ad effettuare fino ad un numero massimo di 8 riparazioni al giorno.

Nel caso in cui si dovessero, per qualsiasi motivo, prolungare i tempi di riparazione, l'OE dovrà garantire il buon funzionamento dell'ufficio assegnatario dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento, ad esempio fornendo e configurando in sostituzione temporanea, a sue spese, un elaboratore su cui installare il vecchio *hard disk*, una stampante locale o di rete, uno *scanner* o un altro accessorio equivalente a quello guasto; nulla sarà dovuto per tale supporto.