

Milano 19 dicembre 2013

## **Richiesta offerta fornitura servizio di manutenzione hardware, assistenza sistematica telefonica e servizio di teleassistenza per l'anno 2014**

ANCI Lombardia intende raccogliere offerte per la fornitura del servizio di manutenzione hardware, assistenza sistematica telefonica e servizio di teleassistenza per l'anno 2014 che comprenda:

### **MANUTENZIONE HARDWARE**

Il servizio di manutenzione hardware si riferisce esclusivamente ad apparecchiature indicate nell'allegato n. 1 e deve fornire le seguenti garanzie: intervento garantito entro 8 ore lavorative dalla chiamata;

- nessun addebito per costi o diritti fissi di intervento;
- nessun addebito per la mano d'opera relativa alla riparazione delle apparecchiature guaste;
- nessun addebito per i ricambi necessari alla riparazione;
- nessun addebito per l'eventuale recupero degli archivi (in caso di guasto ai dischi fissi e solo in presenza di copie di salvataggio);
- la sostituzione immediata e a titolo gratuito delle apparecchiature guaste con altre equivalenti nel caso in cui il danno non possa essere riparato in tempi ragionevolmente brevi (quando il tempo stimato per la riparazione ecceda le 8 ore lavorative) - da questa opzione possono essere esclusi i servers;

Note:

Specificare i costi di intervento (diritto fisso di uscita e importo orario) per l'erogazione di prestazioni non coperte dal contratto di manutenzione hardware. La durata del contratto dovrà coincidere con l'anno solare (dal 13 Gennaio al 31 Dicembre) e non verrà rinnovato automaticamente. Il rinnovo del contratto per l'anno successivo sarà subordinato alla presentazione di una nuova offerta.

### **ASSISTENZA SISTEMATICA TELEFONICA**

Il contratto di assistenza sistematica telefonica deve prevedere:

- la disponibilità del personale addetto all'assistenza, durante il normale orario di ufficio, per chiarimenti o aiuti riguardanti problematiche legate ai sistemi operativi ed in particolare:
  - configurazione di periferiche;
  - controllo delle impostazioni del sistema;

- verifica delle condivisioni di rete;
- supporto all'installazione e configurazione di software applicativi standard;
- supporto alla modifica delle impostazioni dei posti di lavoro.
- La possibilità di contattare il personale addetto all'assistenza tramite telefono mobile per la segnalazione ed eventuale soluzione di problemi urgenti;
- La consulenza telefonica relativa alla modifica o ampliamento dell'impianto;
- Intervento garantito nelle 8 ore lavorative successive alla chiamata nel caso di problemi non risolvibili telefonicamente.

È necessario specificare gli importi relativi a diritto fisso di intervento e costo orario in caso di interventi relativi a problematiche non risolvibili telefonicamente. La durata del contratto dovrà coincidere con l'anno solare (dal 13 Gennaio al 31 Dicembre) e non verrà rinnovato automaticamente. Il rinnovo del contratto per l'anno successivo sarà subordinato alla presentazione di una nuova offerta.

## SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

### Caratteristiche del servizio

Il servizio di assistenza deve assumersi l'incarico di collegarsi periodicamente ai servers per effettuare i seguenti controlli:

- l'occupazione "fisica" degli hard disks e la pulizia;
- il regolare svolgimento delle copie di sicurezza;
- il regolare funzionamento dei processi in corso;
- la presenza di Viruses, Trojans, web Dialers e malwares in genere;
- il regolare aggiornamento delle definizioni dei virus.

Nel caso venissero rilevate irregolarità di qualunque tipo, ove possibile, le situazioni anomale dovranno essere corrette da remoto senza necessità di intervento da parte del personale. Per tutte quelle situazioni per cui non sarà possibile procedere alla correzione verrà data tempestiva segnalazione concordando i tempi di intervento in modo da ridurre al massimo i disagi da parte degli utenti.

Il contratto di teleassistenza dovrà avere una durata coincidente con l'anno solare (dal 13 Gennaio al 31 Dicembre) e non prevede limiti al numero di interventi. Il rinnovo del contratto per gli anni successivi sarà subordinato alla presentazione di una nuova offerta.

Eventuali offerte rispondenti alle richieste, con tutte le specifiche ritenute opportune, che contengano l'importo offerto, vanno inoltrate entro e non oltre il 7 gennaio 2014 tramite raccomandata A/R a: ANCI Lombardia P.zza Duomo, 21, 20121 – Milano, indicando all'esterno della busta che la stessa racchiude un'offerta per la fornitura del servizio di manutenzione hardware, assistenza sistematica telefonica e servizio di teleassistenza.