

Avviso per la selezione del fornitore per affidamento diretto per la fornitura di un servizio di Assistenza e Manutenzione Sistemistica, di Assistenza Tecnica Hardware per i sistemi informatici e le apparecchiature appartenenti a Forma Futuro dal 01/06/2022 al 31/05/2025

Visto il Regolamento per la disciplina degli acquisti di forniture, servizi e lavori sotto soglia comunitaria della Società

Viste le recenti soglie derogatorie previste dal legislatore per gli importi degli affidamenti diretti così recepite dalla Società

Si pubblica il presente avviso finalizzato alla selezione del fornitore per l'affidamento diretto del servizio in oggetto.

Il presente Avviso non costituisce avvio di procedura di gara né proposta contrattuale, viene pubblicato al fine di dare trasparenza alla selezione del fornitore (attraverso comparazione delle offerte economiche) per l'affidamento diretto e pertanto non vincola in alcun modo la società.

Le richieste di partecipazione che perverranno non sono in alcun modo vincolanti per la Società e non costituiscono presupposto per alcun affidamento o contratto, la società si riserva di sospendere, modificare o annullare la procedura di cui al presente "Avviso" e di non dare seguito all'affidamento della fornitura se nessuna offerta risultasse conveniente o idonea in relazione all'oggetto o per qualsiasi altra motivata ragione.

La scelta del fornitore potrà avvenire anche in presenza di una sola richiesta di partecipazione, purché risulti idonea e valida ai criteri di selezione.

OGGETTO DEL SERVIZIO

Forma Futuro intende individuare un soggetto esterno a cui affidare il servizio di assistenza sistemistica e di assistenza tecnica hardware nelle situazioni in cui le proprie risorse interne non siano in grado per motivi di tempo o di competenze tecniche di fare fronte a situazioni di emergenza, di manutenzione o sviluppo delle risorse informatiche.

Si tratta di un servizio erogato per risolvere situazioni di emergenza o di interventi programmati che saranno descritti nei paragrafi successivi.

DURATA

L'affidamento della fornitura avrà durata **per 3 (tre) anni, dal 01/06/2022 al 31/05/2025, prorogabili su richiesta formale da parte del Committente eventualmente per ulteriori 3 (tre) anni.** A titolo puramente indicativo, e per informare le aziende che intendono partecipare alla selezione, nell'ultimo triennio sono state effettuate 460 ore di intervento tecnico annuali.

Il totale delle ore indicate e le conseguenti medie annuali del periodo di validità del servizio sono puramente indicative e non costituiscono nessun vincolo per Forma Futuro. L'adempimento del servizio avviene solamente per chiamata alla Ditta vincitrice della selezione da parte di Forma Futuro che stabilisce quali sono le necessità, le priorità, i tempi e le modalità degli interventi.

In caso di mancato rispetto dei termini di erogazione del servizio di assistenza sistemistica Forma Futuro si riserva la facoltà di fare decadere il contratto di assistenza.

VALORE PRESUNTO DEL SERVIZIO

Il valore presunto per la singola annualità di servizio è pari ad euro 17.000,00 oltre IVA, per un totale per il triennio di 51.000,00 (+IVA).

SEDI

Forma futuro dispone di tre sedi formative presso le quali si trovano apparecchiature informatiche e di rete situate in:

- Parma, via La Spezia, 110;
- Fidenza, via Gobetti, 2;
- Fornovo di Taro, via Nazionale, 8;
- Borgotaro, Via Guglielmo Cacchioli, 9 .

Il servizio di assistenza dovrà coprire tutte le sedi.

Le apparecchiature delle sedi sono suddivise in due reti distinte e altrettanti domini: uno per gli uffici e l'altro per i laboratori didattici.

Tutte le sedi sono dotate di firewall hardware che consentono il collegamento ad Internet e la gestione di una rete privata virtuale tra le sedi.

APPARECCHIATURE E SOFTWARE PRESENTI A FORMA FUTURO

Elenco delle principali apparecchiature presenti nelle sedi

Quantità	Descrizione	Sistema operativo o modello
200	Personal computer	Windows 7 Professional e 10 Professional (e XP Professional - residuale)
3	Server fisici	ESXi 6.5 U3 / Windows Server 2012 Standard
24	Server virtuali	Windows Server 2003 R2 Standard – 2008 R2 Standard/Enterprise – 2012 R2 Standard – 2016 Standard/Datacenter
1	Firewall	WatchGuard Firewall Firebox M200 (Parma)
2	Firewall	WatchGuard Firewall Firebox T35 (Fidenza e Fornovo)
1	Firewall	WatchGuard Firebox T10 (Borgotaro)
15	Switch	HP Procurve / OfficeConnect / Aruba
2	Switch	Netgear
10	Switch	di produttori diversi e con numero di porte da 5 a 24
2	Access Point	Ubiquiti e relativo controller software
5	NAS	QNAP

Servizi infrastrutturali

- Controller di dominio uffici e repliche geografiche
- Controller di dominio didattica e repliche geografiche
- Microsoft Exchange Online – ufficio
- Google Workspace – formazione
- Tracciatura dei log navigazione internet
- Gestione accessi VPN (anche a doppio fattore)
- Gestione DNS pubblico
- Gestione centralino VoIP (sede di Fidenza)
- Apertura guasti e verifica efficienza linee dati

Servizio di monitoraggio remoto dei sistemi

- Analisi dell'efficienza delle linee dati (connettività internet)

- Analisi dell'efficienza dei tunnel site-to-site
- Monitoraggio hardware dei sistemi critici
- Monitoraggio della raggiungibilità in rete dei servizi standard
- Monitoraggio dei gestionali principali
- Monitoraggio dei servizi web

Software oggetto della fornitura di assistenza

Sistemi operativi e software server:

- Windows server 2012 standard
- Windows Server 2003 R2 Standard
- Windows Server 2008 R2 Standard/Enterprise
- Windows Server 2012 R2 Standard
- Windows Server 2016 Standard/Datacenter
- Windows XP Professional (residuale)
- Windows 7 Professional
- Windows 10 Professional
- MS SQL 2008
- MS SQL 2016
- Proforma Ingenia
- Ragni – Sirp2000
- Protocollo APkappa
- GiNA – Microsoft Access
- BackupAssist
- Veeam Backup and Replication
- Kaspersky Security - Antivirus

Software per PC:

- Microsoft Office 2010 Professional Plus
- Microsoft Office 2013 Professional Plus
- Autodesk Educational Master Suite 2012 – gestore licenze in rete
- Autodesk Educational Master Suite 2022
- Siemens Totally Integrated Automation (TIA) Portal v 17
- IGEXAO
- Protocollo APkappa
- GiNA – Microsoft Access
- Adobe CS3
- Pinnacle Studio (*non più utilizzato*)
- MS Project (*non più utilizzato*)
- Kaspersky Endpoint Security for Windows - Antivirus

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Gli interventi di assistenza sistemistica sono volti a garantire il buon funzionamento del software di base (server e PC), programmi di produttività individuale e la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi interconnessi in rete.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività.

- Risoluzione delle anomalie, errori o blocco di sistema operativo su server e su PC

- Installazione e configurazione del sistema operativo su server e su PC
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche
- Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver delle periferiche
- Risoluzione anomalie, riconfigurazione del firewall
- Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale
- Installazione, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento del software del firewall e di altre apparecchiature di supporto al buon funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali
- Attività programmate di pulizia periodica del software
- Supporto allo spostamento e alla riconfigurazione di sistemi e periferiche

Gli interventi di assistenza tecnica sono volti a garantire il funzionamento delle Apparecchiature Hardware. Le riparazioni e le sostituzioni di parti saranno effettuate senza autorizzazione salvo il caso in cui i componenti da sostituire superino come costo il 30 % del valore dell'apparecchiatura da riparare. In questo caso la riparazione sarà effettuata dopo presentazione di un preventivo di spesa e successiva autorizzazione.

TEMPI DI INTERVENTO

Gli interventi andranno effettuati, salvo diverse disposizioni nei casi non urgenti, entro i seguenti tempi di intervento dalla ricezione della chiamata di assistenza:

- blocco o malfunzionamento del sistema operativo o di servizi del server entro 2 ore
- interventi sulle apparecchiature di rete ed il firewall entro 2 ore
- ripristino funzionalità di PC degli uffici entro 2 ore
- ripristino funzionalità di PC dei laboratori didattici entro 2 ore
- Interventi sulle apparecchiature Hardware entro 3 ore

In caso di guasto del firewall garantire il ripristino della funzionalità della rete interna e verso internet, con adeguati livelli di sicurezza, entro le 24 ore successive alla chiamata.

DOCUMENTAZIONE INTERVENTI

In seguito ad ogni intervento l'operatore compilerà un apposito registro sul quale riporterà la data dell'intervento, l'orario di inizio e termine, una descrizione sintetica dell'attività e la propria firma.

Il tempo minimo di un intervento sarà considerato di un'ora.

Gli interventi effettuati mediante tele assistenza saranno registrati sullo stesso registro degli interventi. In questo caso il tempo minimo di un intervento sarà di mezz'ora.

Gli interventi andranno effettuati presso la sede che necessita di intervento e nulla sarà corrisposto per spese di viaggio.

FATTURAZIONE

La fatturazione degli interventi avrà cadenza trimestrale per gli interventi effettuati nel periodo ed il relativo pagamento sarà regolato a mezzo bonifico bancario a 60 gg. data fattura.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Per partecipare alla selezione la Ditta dovrà far pervenire l'offerta relativa alla fornitura del servizio di assistenza e manutenzione sistemistica per i sistemi informatici appartenenti a Forma Futuro **entro e non oltre le ore 12:00 del 16/05/2022**

- Attraverso l'invio postale con raccomandata o consegna a mano presso la reception di Forma Futuro a Parma Via La Spezia 110 in busta chiusa indirizzata a Forma Futuro con indicazione del mittente e la dicitura **"Avviso per la selezione del fornitore per affidamento diretto per la Fornitura di un servizio di Assistenza e Manutenzione Sistemistica, e di Assistenza Tecnica Hardware per i sistemi informatici e le apparecchiature appartenenti a Forma Futuro dal 01/06/2022 al 31/05/2025"**
- Attraverso PEC all'indirizzo protocollo@pec.formafuturo.it con indicazione nell'oggetto **"Avviso per la selezione del fornitore per affidamento diretto per la Fornitura di un servizio di Assistenza e Manutenzione Sistemistica, e di Assistenza Tecnica Hardware per i sistemi informatici e le apparecchiature appartenenti a Forma Futuro dal 01/06/2022 al 31/05/2025"**

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE PER AVVISO

- Allegato A
- Allegato B (o produrre un documento simile) nel quale risultino chiaramente specificate le sezioni denominate «offerta economica» e «relazione tecnica».

OFFERTA ECONOMICA

In base alle condizioni sopra espresse si chiede di indicare il costo orario di intervento tenendo presente che non saranno riconosciuti altri costi come spese di viaggio, telefoniche o altro.

Il prezzo dovrà essere scritto in cifre e in lettere e, in caso di discordanza, sarà considerata valida l'indicazione fatta in lettere.

Nell'offerta economica dovrà essere espressamente indicato il termine di validità della stessa, che comunque non potrà essere inferiore a 180 (centottanta) giorni dalla data di presentazione.

RELAZIONE TECNICA

La Relazione Tecnica dovrà contenere le indicazioni, espresse in modo sintetico, elencate di seguito:

- a) descrizione del personale tecnico preposto alla erogazione dei servizi con indicazione delle esperienze e competenze professionali;
- b) modalità di erogazione dei servizi e caratteristiche qualitative;
- c) esperienze maturate nel triennio 2019-2020-2021 in servizi di assistenza sistemistica, consulenza e sviluppo delle risorse informatiche della medesima tipologia di quelle oggetto della selezione, con indicazione di oggetto e committente;

L'offerta, comprendente la "Offerta economica" e la "Relazione tecnica", dovrà essere firmata in calce ed in ogni suo foglio dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare legalmente la Ditta.

CRITERIO DI SELEZIONE

La valutazione relativa alla parte economica assegnerà il punteggio più alto al prezzo proposto più basso. Per la parte relativa alla relazione tecnica si valuteranno i singoli parametri e saranno assegnati i punteggi facendo riferimento alla seguente tabella:

PARAMETRO	FINO A PUNTI
1) Descrizione del personale tecnico preposto alla erogazione dei servizi con indicazione delle esperienze e competenze professionali: a) Esperienza del gruppo di lavoro e anni di esperienza per il servizio oggetto dell'affidamento ed eventuale indicazioni di esperienze in ambito di aziende e istituti che si occupano di servizi di istruzione e formazione professionale.	10
2) Modalità di erogazione dei servizi e caratteristiche qualitative: a) Adeguatezza del servizio rispetto ai fabbisogni espressi; b) Modello di assistenza proposto nell'ottica di miglioramento continuo e nella relazione con gli operatori di Forma Futuro; c) Strumenti e dispositivi adottati per l'erogazione del servizio; d) Elementi di innovazione non specificatamente richiesti dal bando.	14
3) Esperienze maturate nel triennio 2019-2020-2021 in servizi di assistenza sistemistica, consulenza e sviluppo delle risorse informatiche della medesima tipologia di quelle oggetto della selezione, con indicazione di oggetto e committente.	12
4) Prezzo orario interventi.	64
Totale	100

INFORMAZIONI

Eventuali richieste di informazioni possono essere richieste all'indirizzo info@formafuturo.it oppure telefonando al num.0521.985866 chiedendo di Alain Gennari.

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento è Mirco Potami.

Parma 15 Aprile 2022

Il Responsabile del Procedimento

