



**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 TUTOR S.C. A R.L.
DAL 01/07/2023 AL 30/06/2026**

Visto il Regolamento per l'approvvigionamento mediante procedure sotto soglia di beni, servizi e lavori 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 DELLA FORNITURA

TUTOR Scarl intende individuare un soggetto esterno a cui affidare il servizio di assistenza e manutenzione 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 01/07/2023 al 30/06/2026, rinnovabili 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 in media 200 ore annuali di intervento tecnico.

La media annuale delle ore indicata è puramente indicativa e non costituisce nessun vincolo per Tutor.

L'adempimento del servizio avviene solamente per chiamata alla Ditta vincitrice della selezione da parte di Tutor 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 Tutor 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 10.000,00 oltre IVA, per un totale per il triennio di 30.000,00 (+IVA).

SEDI

Tutor dispone di due sedi formative situate in:

- Piacenza, via Leonardo da Vinci n. 35
- Fiorenzuola d'Arda (PC), via Boiardi n. 5

presso le quali si trovano apparecchiature informatiche e di rete.

Il servizio di assistenza dovrà coprire entrambe le sedi.

Le apparecchiature delle sedi sono suddivise in due reti distinte e altrettanti domini in collegamento trust tra di loro.

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

Inoltre, in ogni sede, è attiva una suddivisione tra rete degli uffici e rete/i per i laboratori didattici, ciascuna isolata dalle altre; la rete uffici viene estesa con una rete Wi-Fi interna e, con la stessa logica di isolamento, è attiva una rete Wi-Fi Guest per i dispositivi esterni alla Tutor.

APPARECCHIATURE E SOFTWARE PRESENTI A TUTOR

Elenco delle principali apparecchiature presenti nelle sedi:

Quantità	Descrizione	Sistema operativo o modello
118	Personal computer	Windows 10 (e XP - residuale)
2	Server di dominio	Windows Server 2016 / 2019 Standard
1	Server di backup	Windows 10
2	Firewall	WatchGuard Firebox T35
2	NAS	QNAP TS-x31P3
9	Switch	Cisco (Catalyst 3750/3750-x Series, PoE 24 porte, 48 porte)
5	Switch	D-Link / 3COM / HP / Juniper
7	Router	Aethra / Cisco / Huawei
15	Access Point	Watchguard
4	Adattatori PoE	Engenius EPA5006GAT
12	Stampanti	Canon / Epson / HP / Kyocera / Samsung / Xerox
1	Scanner	Canon Scan Lide 600F
9	Proiettori	Acer / BenQ / Epson
2	UPS	Eaton /Riello

Servizi infrastrutturali:

- Controller di dominio uffici
- Microsoft Exchange Online – uffici
- Gestione accessi VPN
- Apertura guasti

Software oggetto della fornitura di assistenza:

Sistemi operativi e software server:

- Windows Server 2016 / 2019 Standard
- Windows XP Professional (residuale)
- Windows 10 Home / Professional
- Proforma Ingenia
- Esatto – E/Ready
- Zucchetti – HR Workflow
- McAfee Antivirus

Software per PC:

- Microsoft Office Home & Business 2021 / 2019 / 2016 / 2013
- Microsoft Office Home & Student 2021 / 2019 / 2013
- Microsoft Office Professional Plus 2016
- Microsoft Office Standard 2013
- Autodesk Education 2023 (Autocad, ecc.)

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Gli interventi di Assistenza Sistemistica sono volti a garantire il buon funzionamento del software di base (server e PC) e dei programmi di produttività individuale, la connettività e 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
- Risoluzione anomalie, riconfigurazione del firewall
- Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale
- Gestione account di rete e protocolli per l'accesso alle strutture di rete
- Configurazione e gestione reti locali e WiFi
- 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
- Gestione procedure di sicurezza (backup/controllo aggiornamenti/antivirus/accesso dati condivisi)
- 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 dopo presentazione di un preventivo di spesa e successiva autorizzazione da parte di Tutor.

In particolare, gli interventi di Manutenzione ordinaria relativi ad aule e laboratori sono volti a garantire il miglior funzionamento dei laboratori informatici didattici, delle postazioni e delle apparecchiature presenti nelle aule.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano periodiche attività di controllo di aule e laboratori informatici (ad. es.: prima dell'avvio dell'anno scolastico o di nuove attività formative in corso d'anno) per:

- verifica ed eventuale ripristino delle corrette configurazioni hardware e software
- installazione, test e messa a punto degli applicativi software e degli accessi alle reti (LAN e Internet)
- eventuale rimozione di file dati e disinstallazione di applicazioni non più necessarie.

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 e 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 si richiede di garantire il ripristino della funzionalità della rete interna e verso Internet, con adeguati livelli di sicurezza, entro le 24 ore successive alla chiamata.

Per quanto riguarda gli interventi di Manutenzione relativi ad aule e laboratori, si richiede di effettuarne la pianificazione con congruo anticipo in accordo con il Responsabile di ciascuna sede Tutor.

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 mensile per gli interventi effettuati nel periodo e il relativo pagamento sarà regolato a mezzo bonifico bancario a 90 gg. fine mese 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 di Tutor **entro e non oltre le ore 12:00 del 09/06/2023**:

- attraverso l'invio postale con raccomandata o la consegna a mano presso la reception di Tutor a Fiorenzuola d'Arda - Via Boiardi 5 in busta chiusa indirizzata a Tutor Scarl 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 TUTOR scarl dal 01/07/2023 al 30/06/2026"***

oppure

- attraverso PEC all'indirizzo tutorscarl@pec.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 TUTOR scarl dal 01/07/2023 al 30/06/2026"***

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE PER L'OFFERTA

- Allegato A – "Dichiarazioni dell'impresa"
- Allegato B – "Fornitura di un servizio di Assistenza e Manutenzione Sistemistica e di Assistenza Tecnica Hardware per i sistemi informatici e le apparecchiature appartenenti a TUTOR scarl dal 01/07/2023 al 30/06/2026", o documento simile nel quale risultino chiaramente specificate le sezioni denominate «Offerta economica» e «Relazione tecnica»
- Allegato C – "Patto di integrità"

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 2020-2021-2022 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 "Offerta economica" e "Relazione tecnica", dovrà essere firmata in calce e in ogni foglio dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare legalmente la Ditta.

CRITERI 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 indicazione di esperienze in ambito di aziende e istituti che si occupano di servizi di istruzione e formazione professionale.	25
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 Tutor scarl; c) Strumenti e dispositivi adottati per l'erogazione del servizio; d) Elementi di innovazione non specificatamente richiesti dal bando.	25
3) Esperienze maturate nel triennio 2020-2021-2022 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.	20
4) Prezzo orario interventi.	30
Totale	100

INFORMAZIONI

Eventuali richieste di informazioni possono essere trasmesse all'indirizzo coordinamento@tutorspa.it oppure telefonando al 0523.981080 e chiedendo di Grazia Marchetta.

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento è Mirco Potami.

Piacenza, 10 Maggio 2023

Il Responsabile del Procedimento
Mirco Potami