



Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale "G. Pascoli - Forgione"
Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado
Via Enrico Medi, 7 - 71013 San Giovanni Rotondo
Codice Meccanografico: FGIC843002 – Codice Fiscale: 83001700711
e-mail: FGIC843002@istruzione.it - PEC: fgic843002@pec.istruzione.it
tel.: 0882/456526 – fax: 0882/455826



CAPITOLATO CONTRATTO ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA

ARTICOLO 1

Il contratto prevede l'assistenza informatica relativa ai prodotti informatici: Server e computer degli Uffici di Segreteria, di Presidenza e a quelli dei laboratori, biblioteche ed aule multimediali e per eventuali malfunzionamenti di hardware e software.

Nel caso di rotture di hardware, non coperti da garanzia, la Scuola valuterà preventivi di spesa, compreso quello della Ditta aggiudicataria, per la fornitura e sostituzione delle parti danneggiate. L'intervento di riparazione dovrà essere comunque autorizzato da questa Scuola. Se il preventivo presentato dalla Ditta aggiudicataria verrà valutato positivamente, la relativa manodopera sarà coperta dal contratto di manutenzione.

ARTICOLO 2

La Ditta aggiudicataria fornirà il servizio di manutenzione con proprio personale, regolarmente assunto, e senza intermediari, impegnandosi a fornire un'adeguata assistenza specifica che presuppone un'approfondita conoscenza dei programmi e piattaforme ministeriali in uso della Scuola.

ARTICOLO 3

Il servizio di assistenza/manutenzione sarà effettuato secondo le seguenti modalità:

- 1) Assistenza operativa telefonica gratuita per la soluzione di piccoli problemi;
- 2) Assistenza Remota gratuita (Teleassistenza) per la soluzione di piccoli problemi;
- 3) Assistenza con intervento presso la sede della Scuola, entro il giorno lavorativo successivo per l'analisi e l'eventuale ripristino di elementi software/hardware non funzionanti;
- 4) Controlli periodici on-site, a richiesta della Scuola, con cadenza almeno trimestrale di tutti i prodotti informatici a livello hardware e software.
- 5) Il servizio Richiesta Assistenza dovrà essere gestito tramite segnalazione scritta (mail) o verbale con garanzia di tracciabilità di tutti gli interventi, anche di quelli effettuati in remoto, richiesti dalla scuola.

ARTICOLO 4

Le prestazioni richieste sono:

- ✓ consulenza ed assistenza per la gestione delle attrezzature informatiche;
- ✓ consulenza ed assistenza per la gestione dei laboratori di informatica;
- ✓ configurazione router per l'accesso a internet;
- ✓ consulenza ed assistenza per la gestione della rete informatica ed eventuali apparati Wireless;
- ✓ installazione, manutenzione e riparazione hardware;
- ✓ operazioni inerenti l'installazione di software aggiuntivi e Aggiornamenti;
- ✓ installazione e manutenzione degli antivirus e SW di sicurezza antispyware e antimalware da farsi periodicamente così come la scansione dei vari computer e



Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale "G. Pascoli - Forgione"
Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado
Via Enrico Medi, 7 - 71013 San Giovanni Rotondo

Codice Meccanografico: FGIC843002 – Codice Fiscale: 83001700711
e-mail: FGIC843002@istruzione.it - PEC: fgic843002@pec.istruzione.it
tel.: 0882/456526 – fax: 0882/455826



- l'aggiornamento del sistema operativo;
- ✓ assistenza software per sistemi operativi di uso comune (Windows, Windows Server e Client), pacchetti di uso generalizzato (Office);
 - ✓ assistenza di 1° livello conoscitivo sulle LIM (Lavagne Interattive Multimediali).
 - ✓ **Almeno N° 12 interventi annui con intervento garantito del tecnico in loco, entro e non oltre 24 ore dalla chiamata**, su chiamata per guasti o malfunzionamenti o consulenza inerenti tutte le apparecchiature di proprietà della Scuola, salvo impedimenti dovuti a causa di forza maggiore;
 - ✓ **N° 01 Intervento annuo** per Ispezione e verifica dei Server e dei Personal Computer inseriti nel D.P.S. (**Privacy D.Lgs 196/03**) – **GDPR**, con rinnovo Password, verifica delle procedure di Backup, funzionamento antivirus e sistemi anti intrusione.
- E' richiesto rilascio di regolare verbale di intervento da utilizzare come allegato al DPS annuale;
- ✓ **Servizio Hot Line Telefonica;**
 - ✓ **Servizio di Assistenza Tecnica remota tramite Internet:** Interventi remoti per richieste di assistenza effettuati tramite procedura di Teleassistenza

ARTICOLO 5

Il Fornitore del servizio di cui al presente bando ha l'obbligo della massima riservatezza in merito ai dati e alle informazioni di cui venga in possesso e/o a conoscenza rispettando, altresì, il divieto della loro divulgazione sotto qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto.

Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, e il Regolamento privacy UE (Regolamento n. 679/2016, meglio noto come GDPR) e successive modifiche, in materia di sicurezza informatica.

Il Fornitore, con la stipula del Contratto, si impegna ad accettare i seguenti incarichi nominativi:

- **Responsabile Amministratore di Sistema - Tecnico Sistema Informativo Esterno;**
- **Nomina Responsabile della protezione dei dati personali (DPO)**
In base al nuovo Regolamento privacy UE (Regolamento n. 679/2016, meglio noto come GDPR) anche le pubbliche amministrazioni, così come i soggetti privati, sono chiamate a scegliere un Responsabile della protezione dei dati personali (nominato DPO = Data Protection Officer).
Il DPO, deve informare e fornire consulenza a dirigenti e dipendenti dell'amministrazione in merito agli obblighi vigenti in materia di privacy, sorvegliare sull'osservanza delle norme da parte dell'Ente, cooperare con le autorità di controllo.

In caso di inosservanza di tali obblighi è prevista l'immediata rescissione del contratto.

ARTICOLO 6

L'Amministrazione ha diritto di recesso nei casi di:

- giusta causa;
- mutamenti di carattere organizzativo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione o trasferimento di uffici;
- reiterati inadempimenti del Fornitore;



Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale "G. Pascoli - Forgione"
Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado
Via Enrico Medi, 7 - 71013 San Giovanni Rotondo

Codice Meccanografico: FGIC843002 – Codice Fiscale: 83001700711
e-mail: FGIC843002@istruzione.it - PEC: fgic843002@pec.istruzione.it
tel.: 0882/456526 – fax: 0882/455826



L'Amministrazione si riserva, inoltre, il diritto di recedere unilateralmente dalle obbligazioni contrattualmente assunte, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A.R.

Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali.

In caso di recesso dell'Amministrazione, il Fornitore avrà diritto al pagamento delle prestazioni eseguite nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese.

ARTICOLO 7

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003, i dati personali forniti dai candidati saranno raccolti presso questa Scuola per le finalità della gestione della selezione e potranno essere trattati successivamente per le esclusive finalità connesse al presente bando. La partecipazione alla procedura di selezione costituisce automatico consenso del candidato al suddetto trattamento dei dati personali. Il titolare del trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico.

ARTICOLO 8

Contestualmente alla presentazione dell'offerta dovrà essere esibita la dichiarazione sostitutiva ex art. 46, D.P.R. 445/2000 riportante, tra l'altro, l'indicazione del numero di iscrizione/matricola INPS, INAIL al fine della richiesta del DURC agli enti certificatori.

All'atto della stipula, inoltre, la Ditta aggiudicataria dovrà produrre la dichiarazione ai sensi dell'art. 3 della Legge 136/2010 e succ. modifiche sulla "tracciabilità dei flussi finanziari" riportante gli estremi identificativi dei conti correnti "dedicati", anche non in via esclusiva, ai pagamenti delle commesse pubbliche, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. In assenza di tale acquisizione non è possibile procedere al pagamento.

ARTICOLO 9

Il Fornitore del servizio dovrà garantire che l'espletamento di tutto quanto previsto dal contratto rispetterà ed adempirà a tutte le norme e prescrizioni previste in materia di sicurezza e di salute dei lavoratori (D.Lgs. 626/94 – D.Lgs. 242/96 – D.Lgs. 494/96 ecc.) e di esonerare la Scuola da qualsiasi responsabilità civile per eventuali infortuni che dovessero accadere al personale della Ditta.

Il Fornitore si assume la responsabilità civile per i danni che dovessero essere arrecati alla Committente (dipendenti e/o cose) dal personale qualificato.
Si impegna, inoltre, al pagamento in solido dei danni cagionati dopo certificata e specifica prova del danno verificatosi.

ARTICOLO 10

Il contratto di assistenza avrà la durata di n. 1 (uno) anno a decorrere dall'aggiudicazione formale. **Non sarà ammesso alcun rinnovo tacito del contratto** come stabilito dall'art. 23 della L. 62/2005 e non è previsto l'inoltro di alcuna disdetta da parte di questa amministrazione, in quanto il contratto s'intende automaticamente risolto alla scadenza



Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale "G. Pascoli - Forgione"
Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado
Via Enrico Medi, 7 - 71013 San Giovanni Rotondo
Codice Meccanografico: FGIC843002 – Codice Fiscale: 83001700711
e-mail: FGIC843002@istruzione.it - PEC: fgic843002@pec.istruzione.it
tel.: 0882/456526 – fax: 0882/455826



naturale del periodo di vigenza.

ARTICOLO 11

Il canone annuale di assistenza tecnica verrà pagato in due rate, in via anticipata, ad ogni inizio semestre, su emissione di fatture elettroniche da parte della Ditta.

Il canone dovrà prevedere la totale copertura dell'assistenza, non coprendo le sole parti di ricambio hardware.

ARTICOLO 12

Gli esiti della gara saranno pubblicati sul sito web istituzionale – sezione Amministrazione Trasparente e comunicati direttamente alla Ditta individuata quale aggiudicataria.

ARTICOLO 13

In caso di controversia sull'interpretazione o sull'esecuzione delle norme contenute nel presente capitolato sarà competente il Foro di Foggia.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Dott.ssa Maria Fiore

(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs 82/2005 s. m. i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)