



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per Interventi in materia di edilizia
scuolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (SEI-ESR)



DISTRETTO 34
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
" IV STANZIALE "

Via Alighiero Noschese,1 S. Giorgio a Cremano Napoli

C.F. 95186960639 C.M. NAIC8FG00B e-mail naic8fg00b@istruzione.it

Pec naic8fg00b@pec.istruzione.it Tel/fax 081-275676 081- 470664

Prot. 5156 /B15

SITO WEB
ALL'ALBO DELLA SCUOLA

Bando procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza tecnica informatica. Durata annuale dal 01/01/2017 al 31/12/2017 CIG ZB11BD78ED

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

VISTO il D.I. n.44 dell'0/2/2001;

VISTO il Decreto Legislativo del 12 aprile 2006 n. 163, Codice dei Contratti Pubblici Relativi a Lavori e Forniture per la pubblica amministrazione;

VISTA la Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche relativa agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;

Considerata la necessità di un servizio di assistenza informatica per l'istituzione scolastica;

Atteso che l'incarico previsto nel presente Bando non è possibile assegnarlo al personale dipendente dell'Istituto per inesistenza di specifiche competenze professionali

INDICE

il seguente BANDO di GARA per l'affidamento del servizio di "MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA HARDWARE/SOFTWARE".

Amministrazione Appaltante: Istituto Comprensivo IV Stanziale - S. Giorgio a Cremano - Napoli

Modalità di gara: l'appalto oggetto della gara sarà affidato mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del Dlgs n.163/2006, l'aggiudicazione avrà luogo anche in presenza di una sola offerta valida sempre che sia ritenuta congrua e conveniente.

Oggetto della gara:

· Consulenza, manutenzione e assistenza tecnica informatica hardware/software.

CAPITOLATO E MODALITA' DI ASSISTENZA

Le prestazioni richieste sono:

· consulenza, manutenzione e assistenza informatica su tutte le apparecchiature (P.C., server, notebook, netbook, tablet, stampanti, fax, scanner, LIM, proiettori) di qualsiasi marca utilizzate nei laboratori multimediali, negli uffici e nelle aule;

· Installazione, manutenzione e riparazione hardware;

· Installazione software aggiuntivi;



UNIONE EUROPEA

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



MUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scuolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

- Installazione e manutenzione degli antivirus e dei programmi di sicurezza antimalware, antispyware da farsi periodicamente così come la scansione dei vari computer ed i collegati aggiornamenti dei sistemi operativi;
- Assistenza software per i sistemi operativi di uso comune (Windows, Vista.) e i pacchetti di uso generalizzato (office o open office);
- Consulenza e assistenza per la gestione della rete informatica, compreso consulenza, manutenzione e assistenza server/proxy/firewall per gestione diversificata e configurazioni rete interna ed internet;
- manutenzione server per la gestione dei backup dei dati della segreteria e dell'area intranet/extranet del sito web;

Il servizio di assistenza/manutenzione dovrà essere effettuato presso le seguenti sedi:

Sede centrale: Via Noschese,1
S.S.1° grado: Via Cappiello 43
S.Martino : Via S. Martino

e secondo le seguenti modalità:

- controlli periodici on-site;
- consulenza telefonica gratuita ed assistenza operativa telefonica per soluzione piccoli problemi che non richiedono intervento diretto sul posto;
- intervento diretto on-site (da 1 ora alle 24 ore dalla chiamata) per ripristino elementi software/hardware non funzionanti.

oneri e condizioni

Nel caso di rotture di hardware e di necessità di reperire i materiali per le riparazioni necessarie o per mantenere in efficienza quelle ancora funzionanti, l'assistenza dovrà provvedere direttamente alla ricerca degli stessi e sottoporre i costi all'amministrazione scolastica la quale, se li riterrà congrui e convenienti, autorizzerà l'intervento di riparazione. La manodopera sarà comunque coperta dal contratto di manutenzione.

- Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale competente e ben addestrato in relazione alle particolari specifiche attività da effettuare e delle attrezzature e mezzi in dotazione.
- Il Fornitore sarà l'esclusivo responsabile sia nei confronti della Committente che di terzi in relazione a tutto il personale adibito al servizio e dovrà garantire il rispetto di tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in materia di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale ed infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri e spese.
- Il fornitore dovrà garantire la massima riservatezza in merito ai dati e le 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 ai sensi del D.L.vo 96/2003.
- In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, fermo restando quanto stabilito nel punto successivo, la ditta sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa amministrazione appaltante.

CAUSE DI RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

- Il contratto potrà essere risolto nei casi previsti dalla normativa vigente. Qualora la Ditta aggiudicataria non dovesse adempiere a tutti i compiti previsti, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di recedere immediatamente dal contratto, una volta contestata per iscritto l'inadempienza, con conseguente riserva di adozione di azioni legali. In particolare il contratto sarà

risolto per prestazioni non rispondenti a quelle previste nel capitolato, recidivi ritardi per gli interventi on-site, per subappalto. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza di cui al D.L.vo 196/2003, l'amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto il contratto.

· Al verificarsi delle sopra citate ipotesi, la risoluzione si verifica di diritto, quando l'amministrazione, concluso il relativo procedimento, ne dà comunicazione scritta al soggetto aggiudicatario.

Le apparecchiature oggetto di assistenza, allo stato attuale sono le seguenti:

Sede Centrale

Uffici

- _ n. 1 pc server;
- _ n. 12pc operatori
- _ n. 1 Fax
- _ n. 1 Stampante scanner
- _ n. 3 stampanti
- _ **Laboratori e aule Noschese**
- _ n. 22 notebook
- _ n. 50 netbook
- _ n. 27 LIM
- _ n. 27 Videoproiettori
- _ n. 1 Stampante per docenti

Plesso Stanziale

- _ n. 44 PC desktop nei laboratori
- _ n. 9 tablet
- _ n. 37 netbook
- n. 10 notebook
- n. 4 stampanti
- _ n. 40 Lim
- _ n. 39 proiettore

Plesso S.Martino

- _ n. 1 notebook/PC
- _ n. 1 LIM
- _ n. 1 proiettore

Il servizio di manutenzione e assistenza dovrà essere garantito anche in caso di potenziamento/implementazione delle attrezzature in uso dell'Amministrazione Appaltante.

La durata del contratto è fissata in anni 1 (uno) con decorrenza dalla firma del contratto e non è tacitamente rinnovabile. E' fatta salva la facoltà da parte dell'Amministrazione di provvedere a successivi affidamenti, in applicazione dell'art. 57, comma 5, lett. B, del D. Lgs. 163/2006.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

L'offerta dovrà essere contenuta, a pena di esclusione dalla gara, in un plico sigillato, recante il timbro del concorrente e controfirmato sui lembi di chiusura dal legale rappresentante, recante gli estremi del mittente (denominazione e ragione sociale) e la dicitura "CONTIENE OFFERTA PER CONTRATTO MANUTENZIONE E ASSISTENZA INFORMATICA".

All'interno del plico dovranno essere inserite 2 buste (BUSTA A e BUSTA B).

BUSTA A, sigillata e contrassegnata dall'etichetta "Documentazione amministrativa" dovrà contenere la domanda di partecipazione alla gara e la dichiarazione sostitutiva cumulativa (ex art. 47 D.P.R. 28/12/2000 n.445) firmate dal legale rappresentante e redatte sulla base dell' "Allegato A" completo di tutti gli allegati previsti



UNIONE EUROPEA

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per Interventi in materia di edilizia
scuolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

BUSTA B, sigillata e contrassegnata dall'etichetta "Offerta Tecnico - Economica" contenente, sulla base dei modelli 1 e 2 l'importo del costo di assistenza quale offerta economica per il servizio richiesto.

L'offerta dovrà contenere l'indicazione del prezzo del canone annuo e del costo orario di intervento, IVA inclusa (come da allegato 1);

_ **L'offerta tecnica.** L'offerta dovrà contenere l'indicazione delle modalità di assistenza proposta e i tempi di intervento (come da allegato 2).

Il plico dovrà essere indirizzato al Dirigente del I.C.IV Stanziale Via Noschese,1 - 80046 S. Giorgio a Cremano-Napoli e dovrà pervenire negli uffici di segreteria entro e non oltre le ore 12.00 del 24/11/2016. **NON FARA' FEDE IL TIMBRO POSTALE.** Non saranno accettate offerte pervenute oltre il limite di tempo indicato nel bando e, quindi, il rischio della mancata consegna dell'offerta nei termini indicati resta ad esclusivo carico dell'azienda fornitrice. **Non verranno accettate altre forme di invio (e-mail, fax) a pena di esclusione.**

Non saranno valutate offerte incomplete o condizionate o mancanti di uno dei documenti richiesti nell'allegato A o non recanti la firma del legale rappresentante con la quale si accettano senza riserva tutte le condizioni riportate nel presente bando.

Sarà ritenuta nulla l'offerta priva di sottoscrizione o recante correzioni e/o cancellazioni. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'esame delle offerte sarà effettuata da un'apposita commissione nominata dal Dirigente Scolastico. L'Istituzione scolastica valuterà esclusivamente offerte comprendenti tutte le voci richieste e non parziali. **Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché valida e giudicata congrua.**

La mancata o non chiara indicazione di uno degli elementi di valutazione comporterà l'assegnazione del punteggio più basso. L'aggiudicazione avverrà in favore dell'impresa che avrà raggiunto complessivamente il maggior punteggio.

L'Istituzione Scolastica procederà all'aggiudicazione del servizio a favore del soggetto che avrà proposto l'offerta più vantaggiosa sulla base degli elementi, dei parametri e dei criteri qui di seguito indicati:

OFFERTA ECONOMICA - PUNTEGGIO MASSIMO 65 PUNTI

- Costo canone del servizio di assistenza - p. 30

Il massimo punteggio verrà attribuito alla ditta che avrà presentato il costo più basso. Alle restanti offerte saranno assegnati punteggi decrescenti proporzionali dall'applicazione della seguente formula:

$$\frac{\text{punteggio max} \times \text{prezzo più basso}}{\text{prezzo ditta in esame}}$$

OFFERTA TECNICA - PUNTEGGIO MASSIMO 35 PUNTI

Modalità di intervento p. 20

- _ garanzia di intervento da 1 ora alle 2 ore p. 20
- _ garanzia di intervento oltre le 2 ore ma entro le 8 ore p. 15
- _ garanzia di intervento oltre le 8 ore ma entro le 12 ore p. 10
- _ garanzia di intervento oltre le 12 ore ma entro le 24 ore p. 2

Proposte migliorative p. 15

Purché dalla commissione ritenute coerenti ed utili rispetto ai servizi richiesti - punti 3, fino ad un massimo di 5 voci.

La fornitura sarà aggiudicata al concorrente che complessivamente avrà totalizzato il punteggio più elevato. In caso di parità di punteggio complessivo, si farà riferimento alle migliori offerte parziali secondo il seguente ordine di priorità:

- tempi di intervento
- costo canone - costo orario



UNIONE EUROPEA

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



ANUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per Interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESF)

L'amministrazione appaltante si riserva, inoltre di non aggiudicare la gara ai sensi della L. n. 228 del 24/12/2012 e del I D.L. 95/2012 che prevede l'obbligo per le istituzioni scolastiche di far ricorso alle procedure Consip (convenzioni quadro), per gli acquisti di beni e servizi, salvo che gli stessi risultino non presenti nelle convenzioni Consip suddette o che il prezzo dei beni o dei servizi ivi presenti sia superiore rispetto a quello di fornitori esterni alle convenzioni.

L'amministrazione appaltante intende assolto l'obbligo di comunicazione dell'esito della gara con la pubblicazione all'albo online dell'Istituzione Scolastica del provvedimento di aggiudicazione entro 10 gg dalla verifica delle offerte al seguente url: www.ic4stanziale.gov.it.

Per quanto non specificato, si fa riferimento alle disposizioni di legge in materia.

Definizione delle controversie

Per tutte le eventuali controversie che dovessero insorgere nell'applicazione del contratto sarà competente il Foro di Napoli.

Informativa ai sensi del D.L.vo 196/2003

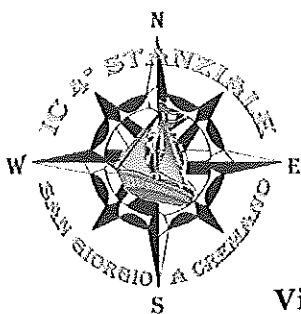
L'Istituzione scolastica informa che i dati forniti dai concorrente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula del contratto, saranno trattati dall'ente appaltante in conformità alle disposizioni del D.L.vo 196/2003 e saranno comunicati a terzi solo per attività inerenti la stipula e la gestione del contratto.

Gli interessati hanno facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.L.vo 196/2003.

Titolare del trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico.

Il Dirigente Scolastico
(Patrizia Framontano Guerritore)





**DISTRETTO 34
ISTITUTO COMPRESIVO STATALE
" IV STANZIALE "**

Via Alighiero Noschese, 1 S. Giorgio a Cremano Napoli
C.F. 95186960639 C.M. NAIC8FG00B e-mail naic8fg00b@istruzione.it
Pec naic8fg00b@pec.istruzione.it Tel/fax 081-275676 081- 470664

Spett.le Ditta

OGGETTO: Richiesta dati per acquisizione D.U.R.C.

Secondo quanto disposto dalla legge 136/2010 e ss.mm. (tracciabilità flussi finanziari), nonché del Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza Sociale del 24/10/2007 che prevede l'acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) direttamente dalle P.A., ai fini dell'emissione del provvedimento di liquidazione relativo alla Vs. fornitura e/o prestazione, si prega cortesemente di inviare i seguenti dati, necessari alla richiesta di acquisizione da parte di questa Amministrazione del Vs. D.U.R.C. sul sito "sportello unico previdenziale":
RAGIONE SOCIALE _____

CODICE FISCALE/PARTITA IVA _____

SEDE LEGALE _____

SEDE OPERATIVA _____

CCNL APPLICATO _____

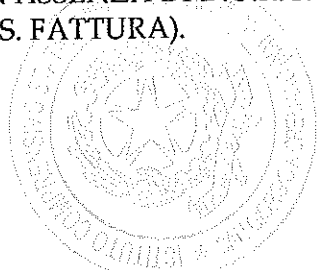
TOTALE LAVORATORI impiegati nel servizio _____ di cui dipendenti _____

INPS PC/MATR. N. _____ SEDE INPS _____

INAIL CODICE DITTA N. _____ PAT N. _____

SEDE DI _____

NB. SI RICORDA CHE IN ASSENZA DI D.U.R.C. NON SI POTRA' PROCEDERE AL PAGAMENTO DELLA VS. FATTURA).



Il Dirigente Scolastico
(P. Tramontano Guerritore)
Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. 39/93

All. A

Al Dirigente Scolastico
Istituto Comprensivo IV Stanziale
Via A. Noschese, 1
S. Giorgio a Cremano- Napoli-

Oggetto: Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva in conformità al D.P.R.445/2000.

Bando procedura aperta per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica informatica -
Durata 01/01/2017-31/12/2017 COD. CIG. ZB11BD78ED

Il sottoscritto.....nato
il.....a..... in qualità didella Ditta
..... con sede in.....con codice
fiscale/ partita IVA n.

CHIEDE

di partecipare alla gara in oggetto. A tal fine ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 445/2000,
consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 e della decadenza prevista dall'art.75 del
DPR 445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate,

DICHIARA

- Di essere cittadino _____
- La ragione sociale della ditta è _____ con sede in
_____ via _____ attività esercitata
_____ ; _____ (indicare eventuali

Certificazioni di qualità);

- che la ditta di cui trattasi è iscritta al registro delle imprese della C.C.I.A.A. dal _____
per lo svolgimento dell'attività specifica attinente la presente gara
numero di iscrizione
data di iscrizione.....
durata della ditta/data termine.....
forma giuridica... ..

· che il/i rappresentanti legali della ditta sono i signori:

1. Cognome e Nome _____ nato/a il _____ a
_____ residente a _____ Via
_____ ;
2. Cognome e Nome _____ nato/a il _____ a
_____ residente a _____ Via
_____ ;
3. Cognome e Nome _____ nato/a il _____ a
_____ residente a _____ Via
_____ ;

· l'inesistenza dei motivi di esclusione indicati nell'art. 38 del Codice dei contratti pubblici, di cui al
D.Lgs 12/04/2006 n. 163 e successive modificazioni e integrazioni;

· che la ditta non si trova in stato di fallimento, di liquidazione e cessazione attività, di concordato
preventivo, di sospensione dell'attività commerciale e in nessuna delle clausole di esclusione ai
sensi dell'art.11 comma 1, lettera a) b) c) d) ed f) del D.Lgs n.358/92 e s.m.l.

· che nei confronti dell'amministratore o dei rappresentanti legali della ditta non è stata
pronunciata condanna con sentenza passata in giudicato per qualsiasi reato che incida sulla
moralità professionale per delitti finanziari

· di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi della legge
12/3/199 n. 68;

· di aver preso visione delle modalità di assistenza e del capitolato d'oneri relativo al Bando di gara
in oggetto e di accettarlo senza riserva alcuna;

- di essere in regola col versamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori e al pagamento di imposte e tasse secondo la normativa vigente (D.M. 24/10/2007 - L.296/2006);
- di assumersi gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 comma 1 della L.136/2010;
- di essere in regola con gli adempimenti e le norme previste dal D.Lgs 81/2008 in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- l'assenza di sanzioni o misure cautelari di cui al D.Lgs. 231/01 nei confronti dell'Impresa o altra sanzione che comporti il divieto di contrarre con le Pubbliche Amministrazioni;
- l'assenza di condanne penali o provvedimenti che riguardino l'attuazione di misure di prevenzione espressamente riferita ai soggetti dell'impresa di cui all'art. 2 comma 3 del DPR 252/98 all'art. 2 comma 3 del DPR 252/98;
- l'assenza di procedure (anche in corso) di emersione del lavoro sommerso, ai sensi del D.L. 25/09/2002 n. 210 (coordinato e modificato dalla Legge di conversione n. 266/2002), art. 1, comma 14;
- di mantenere la validità dell'offerta per almeno 60 gg.;
- di essere informato, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

"Informativa ai sensi del D.L.vo 196/2003";

- di essere consapevole che, qualora venga accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, questo soggetto candidato verrà escluso dalla gara o, se risultato aggiudicatario, decadrà dalla aggiudicazione/ dall'affidamento medesima/o, la/il quale verrà annullata/o e/o revocata/o; inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione ovvero della documentazione presentata da questo soggetto candidato venga accertata dopo la stipula del contratto, quest'ultimo potrà essere risolto di diritto da questo I.I.S. ai sensi dell'art. 1456 c.c.;
- che il recapito per le comunicazioni relative al presente appalto è il seguente:

_____ con sede in provincia di _____ c.a.p.
 _____ via / piazza _____ n. _____ telefono n. _____ fax n.
 _____ e-mail : _____

pec. _____

autorizzando con la presente dichiarazione la stazione appaltante a trasmettere le comunicazioni a detto numero di fax e/o indirizzo di posta elettronica, sollevando l'amministrazione da qualsiasi responsabilità in ordine alla mancata conoscenza delle comunicazioni così inviate.

Allegati alla dichiarazione:

- a) fotocopia del documento di identità del legale rappresentante (sottoscrittore)
- b) Dati per acquisizione Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) -
- c) Dichiarazione sulla "Tracciabilità dei Flussi Finanziari" -
- d) Nominativi degli addetti al servizio di manutenzione e assistenza
- e) Altro...

Data _____

FIRMA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

In fede

-

DICHIARAZIONE TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI

Al Dirigente Scolastico
I.C. IV Stanziale
S. Giorgio a Cremano

OGGETTO: D. L. 12 novembre 2010 n. 187 convertito con modificazioni in Legge 17 dicembre 2010 n. 217 - Tracciabilità dei flussi finanziari.

In relazione all'ordine di codesta istituzione Scolastica, prot. n. _____ del _____ si rilascia la seguente dichiarazione relativa alle disposizioni di cui alla legge in oggetto. Il contraente consapevole delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla legge 136/2010, si obbliga agli adempimenti che garantiscono la tracciabilità dei flussi finanziari. In particolare, a norma dell'art. 3 comma 7° della citata legge, così come modificato dal D. L. 187/2010, convertito in Legge n. 217/2010, *il conto corrente dedicato* su cui la Vs Istituzione Scolastica potrà effettuare gli accrediti in esecuzione del buono d'ordine di cui sopra è il seguente:

CONTO CORRENTE (IBAN)

Paese Cin Eur Cin ABI CAB Numero Conto Corrente

Banca Agenzia

La/Le persona/e delegata/e ad operare sul conto stesso è/sono:

- 1) _____ C. F. _____
2) _____ C. F. _____
3) _____ C. F. _____

Data _____

Firma Contraente

ALLEGATO 1 – OFFERTA ECONOMICA

	Costo in €uro I.V.A. inclusa
Canone annuo	
Tariffa oraria intervento	

Luogo e data _____

Firma

ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA
CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DI ASSISTENZA

	Conforme <i>(Segnare con una X)</i>
Consulenza, manutenzione e assistenza informatica su tutte le apparecchiature (P.C., server, note book, stampanti, fax, scanner, LIM, proiettori) di qualsiasi marca utilizzate nei laboratori multimediali, negli uffici e nelle aule	
Installazione, manutenzione e riparazione hardware;	
Installazione software aggiuntivi	
Installazione e manutenzione degli antivirus e dei programmi di sicurezza antimalware, antispyware da farsi periodicamente così come la scansione dei vari computer ed i collegati aggiornamenti dei sistemi operativi;	
Assistenza software per i sistemi operativi di uso comune (Windows, Vista, Linux ecc.) e i pacchetti di uso generalizzato (office o open office);	
Consulenza, e assistenza per la gestione della rete informatica, compreso consulenza manutenzione e assistenza server/proxy/firewall per gestione diversificata e configurazioni rete interna ed internet.	
Manutenzione server per la gestione del backup dei dati della segreteria e dell'area intranet/extranet del sito web	
Assistenza e manutenzione LIM (lavagne interattive multimediali) - hardware e software	

Servizio di assistenza

	Segnare l'opzione prescelta con una X
Garanzia di intervento da 1 ora a 2 ore dalla chiamata	
Garanzia di intervento oltre le 2 ore ma entro le 8 ore dalla chiamata	
Garanzia di intervento oltre le 8 ore ma entro le 12 ore dalla chiamata	
Garanzia di intervento oltre le 12 ore dalla chiamata ma entro le 24 ore successive	

Proposte migliorative

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Luogo e data _____

Timbro e firma del rappresentante legale
