



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ITIS

Servizio tecnico

Via Pascoli, 31

34129 – Trieste

Oggetto:

UT2025_46 - SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA 2025/2028

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO ED ELENCO PREZZI UNITARI

Trieste, luglio 2025

*La Dirigente
arch. Laura Visintin*

I Progettisti

Nicolò Bidoli

Dott.ssa Gabriella Rauber

art. 1. Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di assistenza e supporto informatico per la gestione e manutenzione dell'infrastruttura IT dell'A.S.P. ITIS, in autonomia e/o affiancamento alle proprie risorse interne per le attività alle quali queste non siano in grado di fare fronte per motivi di tempo o di competenze tecniche, garantendo la continuità operativa e la sicurezza informatica.

Il servizio prevede attività da svolgere sia da remoto o con assistenza telefonica, sia presso le sedi dell'A.S.P. ITIS a Trieste di via G. Pascoli n.31, via della Valle n.8 e via A. Manzoni n.8.

L'appalto si configura con *C.P.V. 72600000-6 Servizi di consulenza e assistenza informatica*.

art. 2. Durata dell'appalto

L'appalto affidato con accordo quadro, della durata di 3 anni, è definito dall'articolo 2, lett. n) dell'Allegato I.1 e art. 59 del D.Lgs. 36/2023 ed è un contratto che si riferisce ad un determinato arco di tempo e che prevede, come oggetto, l'esecuzione di lavorazioni che sono singolarmente definite nel loro contenuto prestazionale ed esecutivo ma non nel loro numero.

La quantità delle prestazioni da eseguire dipende dalle necessità che verranno in evidenza nell'arco di tempo previsto contrattualmente. Si tratta, quindi, di un contratto "a chiamata" fino all'esaurimento della disponibilità economica del contratto.

art. 3. Importo dell'appalto

L'importo massimo messo a disposizione per l'intera durata dell'appalto (3 anni), a cui applicare il ribasso percentuale unico offerto in sede di gara, è da considerarsi a misura e su chiamata è il seguente:

DESCRIZIONE			IMPORTO
A	Importo massimo del servizio 2025/2028, a misura, compresi oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso esclusa IVA		30.000,00 €
B	IVA su A	22%	6.600,00 €
TOTALE SERVIZIO			36.600,00 €

Il costo medio presunto della manodopera, ai sensi dell'art. 41 comma 14 del D.Lgs. 36/23, è del 80 %

La Stazione Appaltante non è vincolata ad emettere ordini d'intervento tali da coprire l'intero importo contrattuale e di conseguenza non potrà essere richiesto alcun indennizzo, mentre l'Appaltatore rimane vincolato per effetto della presentazione dell'offerta per tutta la durata dell'appalto.

art. 4. Elenco prezzi unitari

I singoli importi dell'appalto, di cui alla successiva tabella sono soggetti all'applicazione del ribasso percentuale unico offerto in sede di gara:

ELENCO PREZZI UNITARI			
Attività		U.M.	Prezzo unitario
A	Intervento da remoto e/o telefonico, in presenza presso le sedi dell'A.S.P. ITIS	ora	€ 55,00
B	Intervento da remoto e/o telefonico, in presenza presso le sedi dell'A.S.P. ITIS in orario extra	ora	€ 70,00

art. 5. Corrispettivo

Le prestazioni verranno compensate sulla base degli importi dell'elenco prezzi unitari posti a base di gara, a cui applicare lo sconto unico offerto, moltiplicati per il tempo di esecuzione dell'intervento.

Nel corso dell'esecuzione del servizio sarà presente, sia in presenza che nel caso di intervento da remoto e/o telefonico, un incaricato dell'Azienda che annoterà sulla scheda allegata il tipo di lavorazioni e durata dell'intervento, da eseguirsi anche in più giornate, al fine della verifica della corretta esecuzione di quanto richiesto e della relativa contabilizzazione. La compilazione, sottoscrizione e datazione della specifica scheda allegata al presente capitolato costituirà documento indispensabile per procedere alla successiva fatturazione.

Il tempo effettivo di esecuzione della lavorazione mediante collegamento da remoto o telefono viene conteggiato a partire dall'avvio effettivo della prestazione. Il conteggio orario terrà conto di ogni ora o frazione di ora, con un minimo di 30' del tempo effettivo di esecuzione della lavorazione.

Il tempo effettivo di esecuzione dell'intervento in presenza viene conteggiato a partire dall'arrivo sul posto dell'incaricato. Il conteggio orario terrà conto di ogni ora o frazione di ora, con un minimo di 30', del tempo effettivo di esecuzione dell'intervento. Il tempo di viaggio/trasporto non è considerato come tempo effettivo d'esecuzione del servizio. Eventuali consulenze da remoto e/o telefoniche da parte dell'incaricato rientrano nel compenso orario relativo all'intervento in presenza.

I costi unitari posti a base di gara sono comprensivi del costo del personale nel rispetto dei contratti collettivi in vigore, delle spese generali, delle spese per attrezzature e impianti, degli studi di settore, del rischio e dell'utile dell'impresa, dei materiali di consumo, dei tempi di viaggio da/per il luogo dove eseguire l'intervento in presenza.

art. 6. Descrizione dell'infrastruttura

L'A.S.P. ITIS possiede, ad oggi, l'infrastruttura informatica con le seguenti caratteristiche generali:

Reti e comunicazioni:

- 3 router (1 fibra in Manzoni, 1 ADSL in ITIS, 1 ADSL in Valle);
- 14 access point Aruba (ITIS);
- 35 switch HP e D-Link (ITIS - Valle);
- 1 switch HP Aruba 5406 RZL2 (ITIS);
- 2 firewall PfSense (ITIS);
- 1 NAS Synology DS1618+ (ITIS);

Stampanti e Periferiche:

- 8 stampanti fotocopiatrici di rete;
- 2 plotter;
- alcune stampanti da tavolo;
- 3 scanner da tavolo

Computer e Server:

- 60 computer (ITIS – Valle - Manzoni);
- 2 server Dell PowerEdge R630 V4 con VMware vSphere ESXi;
- 4 server virtuali Microsoft Windows Server 2022 con i seguenti servizi: Active Directory, DNS, DHCP, DFS, WSUS, Server di stampa;

Software e Servizi IT:

- Software di backup: Veeam;
- PC virtuale con antivirus: ESET;
- 1 server dedicato a Halley;
- Server ticketing: Vtiger;
- 9 VLAN;
- Programmi principalmente autorizzati: Zucchetti CBA, Desktop Telematico Entratel/Agenzia delle Entrate, Resys Patrimonio/immobiliare, Gotomeeting, PEC Aruba, Autocad, Zimbra, etc;
- Pagine web: itis.it, itisimmobiliare.it;

art. 7. Modalità d'intervento

L'appaltatore, a seguito di richiesta scritta tramite posta elettronica, o eventualmente anticipata telefonicamente, da parte del Servizio tecnico della Stazione appaltante, dovrà intervenire per le prestazioni previste in appalto con le modalità di seguito elencate da attuarsi nei tempi previsti in base alla necessità ed urgenza del problema:

- orari di assistenza: dal lunedì al venerdì non festivi dalle 08:00 alle 17:30;
- orario di assistenza extra: sabato non festivo dalle 08:00 alle 17:30, da lunedì a sabato non festivi dalle 17:30 alle 19:30;
- intervento da remoto/telefonico entro 30 minuti per guasto bloccante;
- intervento in presenza *on site* entro 60 minuti per guasto bloccante;
- intervento da remoto/telefonico o in presenza entro 4 ore lavorative per guasto non bloccante;

L'Appaltatore dovrà fornire, prima dell'avvio dell'appalto, i recapiti telefonici e di posta elettronica a cui indirizzare le richieste d'intervento.

art. 8. Attività da eseguire

L'appaltatore dovrà garantire, in via indicativa e non esaustiva:

- Assistenza tecnica e manutenzione preventiva e correttiva di periferiche hardware e software;
- Assistenza all'installazione, configurazione e aggiornamento di sistemi operativi e dispositivi;
- Diagnosi e supporto per la risoluzione di problemi hardware;
- Diagnosi e risoluzione di problemi software locali e/o in cloud;
- Recupero dati e gestione dei sistemi di ripristino dal backup;

- Monitoraggio della rete e implementazione delle misure di sicurezza informatica;
- Configurazione e gestione di firewall, switch, router, VLAN e access point;
- Supporto alla progettazione, cablaggio e configurazione di reti locali (LAN) e wireless (Wi-Fi);
- Supporto alla gestione e aggiornamento di server fisici e virtuali (inclusi Active Directory, DNS, DHCP);
- Ottimizzazione delle performance di rete e dei dispositivi connessi;
- Supporto tecnico per il sistema di ticketing e gestione delle richieste IT;
- Consulenza per l'acquisto di hardware/software e supporto alla progettazione di nuove infrastrutture IT;

art. 9. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato, si farà riferimento alla normativa vigente in materia di appalti pubblici e privati.

art. 10. Recapiti dell'Azienda ITIS

Le caselle di posta elettronica sono: segreteria@itis.it - tecnico@itis.it

La casella di posta elettronica certificata è: segreteria@pec.itis.it

Allegato - scheda

