

ITSE45/2013

Bari, 26/03/2013

**Spett.le
Comune di Como**
Via Vittorio Emanuele, 97
22100 Como

a.c.a. Ing. Giovanni Fazio

OGGETTO: Offerta per manutenzione hardware parco stampanti

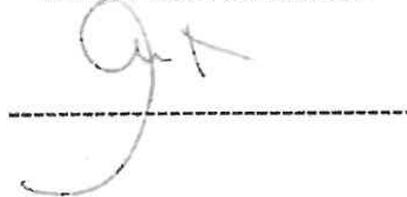
Con riferimento ai colloqui intercorsi abbiamo il piacere di presentarVi in allegato la nostra offerta relativamente a quanto in oggetto.

La validità dell'offerta è di 30 giorni dalla data della presente.

In attesa di un Vostro riscontro porgiamo distinti saluti.

Rappresentante RTI

Dott. Paolo Cantatore



I&T Servizi S.r.l.

Sede Legale e Operativa:

TRENTO - VIA V. ZAMBRA, 11 - 38121
TEL 0461/1822874 – 0461/1822855
FAX 0461/1822850 – 0461/016256

Sedi Operative ITALIA:

MILANO - VIA DURANDO, 38 - 20158 - TEL. 02/468754 - FAX 02/87398723
V.LE F. RESTELLI, 5 - 20124 - TEL. 02/468754 - FAX 02/89074028
PADOVA - V.LE DELLA NAVIGAZIONE INTERNA, 51 - 35129 - TEL. 348/9903070 - FAX 049/7808420
ROMA - V.LE CARAVAGGIO, 91 - 00147 - TEL. 06/51607826 - FAX 06/51607724
BARI - C.A. DE GASPERI, 320 - 70125 - TEL. 080/5681311 - FAX 080/5681319
LECCE - VIA MERINE, 36 - 73100 - TEL. 0832/317933 - FAX 0832/317903
PALERMO - VIA D. DI MARCO, 9 - 90100 - TEL. 091/6702995 - FAX 091/6197558

Sedi Operative ESTERO: **PARIGI** - 27 AV. DE L'OPERA - 75001 **PARIS** - **FRANCE**

CAPITALE SOCIALE € 119.000,00 I.V. – R.E.A. 193729 REG. IMPRESE TRENTO 03175220759 – C.F. E P. IVA 03175220759
SITI WEB: www.ietservizi.it www.ietgroup.it

1) Oggetto dell'offerta

Un servizio di manutenzione hardware del parco stampanti del Comune di Milano, che verrà svolto come indicato nel relativo Allegato: Offerta Tecnica.

2) Durata attività

L'attività verrà svolta a partire dal 01/04/2013 e sino al 31/12/2015.

3) Condizioni economiche

Il canone complessivo ammonta ad euro 48.950,00 (iva esclusa), pari ad euro 4.450 al trimestre.

Modalità di fatturazione

Si prevede il seguente piano di fatturazione: fatturazione trimestrale..

Il pagamento avverrà nel seguente modo: 30 gg.d.f utilizzando le coordinate bancarie indicate in fattura.

Tutti gli importi indicati nella presente offerta sono da intendere al netto delle imposte di legge.

I&T Servizi S.r.l.

Sede Legale e Operativa:

TRENTO - VIA V. ZAMBRA, 11 - 38121
TEL 0461/1822874 – 0461/1822855
FAX 0461/1822850 – 0461/016256

Sedi Operative ITALIA:

MILANO - VIA DURANDO, 38 - 20158 - TEL. 02/468754 - FAX 02/87398723
V.LE F. RESTELLI, 5 - 20124 - TEL. 02/468754 - FAX 02/89074028
PADOVA - V.LE DELLA NAVIGAZIONE INTERNA, 51 - 35129 - TEL. 348/9903070 - FAX 049/7808420
ROMA - V.LE CARAVAGGIO, 91 - 00147 - TEL. 06/51607826 - FAX 06/51607724
BARI - C.A. DE GASPERI, 320 - 70125 - TEL. 080/5681311 - FAX 080/5681319
LECCE - VIA MERINE, 36 - 73100 - TEL. 0832/317933 - FAX 0832/317903
PALERMO - VIA D. DI MARCO, 9 - 90100 - TEL. 091/6702995 - FAX 091/6197558

Sedi Operative ESTERO: PARIGI - 27 AV. DE L'OPERA - 75001 PARIS - FRANCE

Servizio di Manutenzione del Parco Stampanti del Comune di Como

Allegato: Offerta Tecnica

21 Marzo 2013

Materiale Proprietario

Questo documento è materiale proprietario della I&T Servizi S.r.l., tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore.

Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi o usate per uno scopo diverso da quello di valutare le stesse al fine di addivenire alla stipula di un accordo, senza il preventivo consenso scritto della stessa I&T Servizi S.r.l..

Indice

1	Premessa	4
2	Il Servizio Offerto	5
2.1	Modello organizzativo per l'erogazione del servizio.....	5
2.2	Orario e Dimensionamento del Servizio.....	5
2.3	Oggetto del servizio	5
2.4	Procedure Operative.....	6
2.4.1	Manutenzione correttiva.....	6
2.4.2	Manutenzione preventiva.....	7
2.5	SLA del servizio	7
2.6	Reportistica.....	9
2.7	Strumenti impiegati per l'esecuzione del servizio.....	9

1 Premessa

Comune di Como (nel seguito "Committente") con sede in via Vittorio Emanuele II 97 22100 Como ha prodotto richiesta di offerta il 14/03/2013 verso I&T Servizi S.r.l. e Software Servizi (nel seguito "ITSE" o "Fornitore") con sede in C.so A. De Gasperi 320 a Bari, per un servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria di stampanti.

Tale richiesta è stata corredata dal seguente elenco:

- elenco stampanti

Il presente documento rappresenta la risposta tecnica a tale richiesta ed è parte integrante della offerta economica cui è annesso e richiamato.

2 Il Servizio Offerto

Il servizio proposto, che integra quello attualmente in corso di manutenzione hw degli apparati informatici, di assistenza sw per le postazioni di lavoro e di Call Center, prevede la manutenzione preventiva e correttiva del parco stampanti del Comune.

Per Manutenzione preventiva si intende l'esecuzione di interventi, da effettuarsi su base pianificata, atti a evitare l'insorgere di problemi / guasti prevedibili legati all'usura o obsolescenza dei dispositivi informatici.

Rientrano in questo ambito:

- l'erogazione di un servizio consistente nelle operazioni di pulizia, messa a punto e controllo dei dispositivi informatici, con particolare riguardo a:
 - o Pulitura interna delle stampanti laser (lente e meccanismo di trascinamento) mediante aspirazione meccanica delle polveri e delle impurità dovute al trascinamento della carta e ai residui del toner.
 - o Pulitura delle taglierine delle stampanti termiche (Zebra).

La manutenzione preventiva sul parco pre-installato è da effettuarsi almeno 1 volta l'anno.

Per Manutenzione correttiva si intende l'esecuzione di interventi atti a far fronte e rimuovere guasti non previsti / prevedibili.

Questo tipo di manutenzione è previsto che venga erogata su chiamata e con le modalità descritte nel seguito.

La manutenzione preventiva e correttiva è solo hardware .

Per Manutenzione Hardware s'intende:

- Tutto quanto necessario per il ripristino delle condizioni ottimali di funzionamento dei dispositivi informatici con l'eventuale sostituzione delle parti guaste con ricambi originali e l'esecuzione delle relative prove e controlli di funzionamento;
- La rimozione e la sostituzione fisica di tutti i dispositivi informatici difettosi;
- La gestione della garanzia presente sui dispositivi nei rapporti con terze parti (Compaq, IBM, HP ecc.)
- Installazione ed aggiornamento dei drivers del sistema operativo (patch) necessari al corretto funzionamento delle stampanti.

2.1 Modello organizzativo per l'erogazione del servizio

Il servizio di manutenzione sarà svolto da un **team di manutenzione stampanti** che si integrerà nella struttura organizzativa del servizio in corso, rispondendo funzionalmente al Responsabile del Servizio e raccordandosi con il presidio tecnico di help desk e assistenza e manutenzione.

2.2 Orario e Dimensionamento del Servizio

Il Servizio di Manutenzione è previsto venga erogato nei giorni feriali:

- o con presidio dalle 09:00 alle 13:00

Il team di manutenzione stampanti sarà composto da un tecnico esperto nella manutenzione di stampanti, che sarà di presidio al Comune nell'orario di servizio (giorni feriali, ore 09:00 – 13:00).

2.3 Oggetto del servizio

Comune di Como
Proposta di un Servizio di Manutenzione del Parco Stampanti del Comune

La manutenzione delle periferiche (stampanti) ha per oggetto il troubleshooting di problematiche della componentistica delle stesse e, a titolo esemplificativo, riguarda:

- Componentistica hardware con eventuale riparazione/sostituzione degli elementi in errore o comunque malfunzionanti;
- Stato fisico dei principali componenti (piano scanner, cassette stampante, unità fusore, unità fotoconduttore, testine, taglierine)
- Corretto funzionamento dei sistemi di raffreddamento e ventilazione
- Firmware (corruzione, danneggiamento, aggiornamento, etc...);
- Funzionalità delle porte di collegamento
- Pulizia da depositi di polvere

Per l' area interessata dagli interventi di manutenzione si precisa quanto segue:

- Per quanto riguarda la manutenzione delle attrezzature coperte ancora da garanzia ufficiale della casa madre, sarà cura di ITSE curare i rapporti con i vari Brand produttori per attivare le procedure di ripristino funzionale delle dotazioni tecnologiche in errore.
- In caso di non riparabilità di dotazioni tecnologiche guaste (per eccessiva obsolescenza, per problematiche di natura tecnica e/o per impossibilità di rispettare gli SLA concordati), sarà cura di ITSE effettuare comunicazione al Committente, per procedere alla sostituzione in toto del dispositivo con uno di nuova fabbricazione di caratteristiche qualitative, funzionali e prestazionali pari o superiori a quelle del modello dismesso, fornito dal Committente.
- Le componenti utilizzate in sostituzione di quelle guaste saranno di nuova fabbricazione, originale e coperte dalla garanzia ufficiale della casa madre ai sensi del D. Lgs. 24/2002.
- In caso di ricovero in laboratorio o avvio in garanzia di attrezzature guaste, sarà cura di ITSE fornire una stampante sostitutiva di tipo "muletto" per garantire all'utente finale l'operatività e la produttività.
- La manutenzione non copre i materiali di consumo, che rimangono a carico del Committente, quali a titolo indicativo e non esaustivo:
 - Fusori,
 - Fotoconduttori,
 - Testine stampanti Zebra,
 - Toner.

ITSE per garantire la tempestività della risoluzione degli interventi e il rispetto dei livelli di servizio, provvederà a mantenere, presso il locale messo a disposizione dal Committente, una scorta di parti di ricambio da utilizzare in caso di guasti.

2.4 Procedure Operative

2.4.1 Manutenzione correttiva

Gli interventi di manutenzione correttiva sono attivati dalla funzione di Help Desk a fronte di richieste inoltrate dagli utenti autorizzati del Committente.

Comune di Como
Proposta di un Servizio di Manutenzione del Parco Stampanti del Comune

Le attività svolte dal team di manutenzione stampanti comprendono gli interventi su tutti i componenti hardware stampanti [R2] che per qualsivoglia ragione si dovessero guastare o dovessero presentare anomalie di funzionamento.

In particolare i Tecnici del team provvederanno:

- alla sostituzione delle parti di ricambio necessarie per ripristinare il corretto funzionamento;
- all'eliminazione di qualunque errore bloccante anche a livello software, che può comportare la riconfigurazione di driver di periferiche, anche in emulazione e/o rete;
- alla verifica e al ripristino della corretta funzionalità delle diverse componenti hardware di una PdL (server, pc, notebook) collegate alle stampanti;

Un intervento di manutenzione correttiva si chiude quando viene soddisfatta la richiesta di assistenza con la risoluzione del problema e la riattivazione dell'apparecchiatura.

La conclusione dell'attività sarà comunicata dal Tecnico alla funzione di Help Desk per la validazione della soluzione del problema con l'Utente e la successiva chiusura del ticket aperto all'atto della richiesta.

2.4.2 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva sarà un'attività pianificata dal Responsabile del Servizio concordata con la competente funzione del Committente.

L'attività sarà svolta dalle risorse del team di manutenzione stampanti sulla base di un Piano di Manutenzione Preventiva annuale, che sarà naturalmente sottoposto all'approvazione della suddetta funzione del Committente e che preveda l'esecuzione delle attività di manutenzione suddivisa per lotti di apparecchiature e scaglionata nell'arco dell'anno, in modo da prevedere almeno un intervento l'anno su tutti i dispositivi.

In particolare la manutenzione preventiva comporta:

- la pulizia, lubrificazione e messa a punto delle apparecchiature;
- la sostituzione delle componenti consumabili (messe a disposizione dal Committente) necessarie per l'utilizzo efficiente dell'apparecchiatura;
- la sostituzione di taglierine e testine delle stampanti Zebra che dovessero presentare una situazione di usura tale da richiederne un cambio preventivo al fine di evitare il blocco durante il ciclo lavorativo.

2.5 SLA del servizio

ITSE garantisce l'esecuzione del servizio con i seguenti SLA (Service Level Agreement)

Stampanti con data di Acquisto	NR.	Anno	Note	SLA (Service Level Agreement)
Brother HL-2030	8	2006		3gg
Brother HL-5240 series	18	2006		3gg
EPSON AL-C1100 Advanced	1	2006		3gg

Comune di Como
Proposta di un Servizio di Manutenzione del Parco Stampanti del Comune

Oki Laser c3200N	3	2006		3gg
Tally 6312N	1	2007	Aghi	su accettazione preventivo
Lexmark E652DN	30	2007		15gg lav
RICOH Aficio SP C411DN	3	2007		3gg
HP laserjet 1006	6	2009		3gg
Lexmark T652DN	14	2010		15gg lav
Fujitsu DL7400	6	2010	Aghi	15gg lav
Zebra GK420TT	4	2011		15gg lav
Totale:	94			
Stampanti senza data Acquisto				
Canon LBP-1760 PS	2			3gg
Epson EPL-5500	2			3gg
HP LaserJet 5200 Series	1			3gg
HP LaserJet 1100	2			3gg
HP LaserJet 2100	2			3gg
HP LaserJet 5000	1			3gg
HP LaserJet 1020	1			3gg
HP LaserJet 1200	1			3gg
HP Laserjet 8150	1			3gg
okipage 14 ex	9			3gg
OKIPAGE 8p	1			3gg
OKIPAGE 12i	1			3gg
HP DesignJet 500	2			8gg
Lexmark 1200 Series	1			3gg
Kyocera FS-1000	1			3gg
Samsung ML-1710 Series	8			3gg
Xerox DocuPrint P8e	3			3gg
Kyocera Mita FS-3820N	2			3gg
RICOH Aficio SP C420DN	7			8gg
Siemens nixdorf 9014	5		Aghi	15gglav
Tally T2240/9	1		Aghi	su accettazione preventivo
Totale:	54			
Totale G.:	148			

Da notare che:

- I tempi indicati sono lavorativi (secondo il normale orario di lavoro del Committente)
- Si considerano bloccanti i guasti che compromettono interamente le funzionalità del sistema, ovvero quelli in cui tutte le funzionalità ed i servizi erogati dal sistema sono compromessi.

- Si considerano non bloccanti i guasti che compromettono solo una parte delle funzionalità del sistema, ovvero quelli in cui le funzionalità ed i servizi erogati dal sistema sono parzialmente usufruibili.

La modalità di misurazione degli SLA adottata da ITSE fa riferimento al processo di Gestione dei livelli di servizio, "SLA Management" dello standard ITIL, e si realizza attraverso il monitoraggio in tempo reale e la predisposizione periodica di rapporti statistici e analitici sul servizio di manutenzione delle stampanti, basata sul tracciamento analitico di tutte le attività di servizio (dalla chiamata, alla presa in carico e apertura del ticket, alla risoluzione e alla chiusura dell'intervento), già previsto e svolto nel servizio corrente per le altre attività di manutenzione ed assistenza.

Il tracciamento delle attività di servizio e i rapporti statistici e analitici sul servizio di manutenzione stampanti saranno pertanto svolte utilizzando il sistema GLPI.

2.6 Reportistica

Per quanto riguarda la manutenzione preventiva, si prevede, il rilascio, al termine di ogni ciclo annuale di manutenzione, un "**Rapporto di lavoro cumulativo sugli interventi di Manutenzione Preventiva**".

Per quanto riguarda la manutenzione correttiva, i dati consuntivi sull'andamento del servizio e sull'attività svolta saranno riportati nel "**Rapporto sul servizio**", che redatto trimestralmente riporterà:

- numero di interventi di manutenzione aperti nel periodo,
- numero di interventi di manutenzione chiusi nel periodo,
- durata media degli interventi nel periodo,
- distribuzione delle chiamate aperte per tipologia stampante/problema.

2.7 Strumenti impiegati per l'esecuzione del servizio

ITSE utilizzerà i seguenti mezzi e strumenti di supporto, finalizzati all'erogazione del servizio in oggetto secondo gli standard qualitativi attesi ed in linea con quanto fin qui descritto, ovvero:

- Tool freeware di diagnostica di sistema (hardware e software).
- Kit della principale ricambistica e componentistica hardware, cavetteria, connettori e accessori.
- Kit di pulizia.
- Documento "Piano di manutenzione preventiva".
- Documento "Manuale delle Procedure di Manutenzione" (estensione del "Manuale delle Procedure").
- Sistema web GLPI (Gestione libre de parc informatique), per il tracciamento delle attività.