



Dipartimento Istituto Italiano di Studi Orientali ISO
Protocollo n. 74/U
del 24/01/2019
classificazione VIII/2

**Manifestazione di interesse a partecipare alla richiesta di offerta/trattativa diretta sulla piattaforma MePa per l'espletamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione informatica on site presso le sedi del Dipartimento Istituto Italiano di Studi Orientali ISO  
CIG ZAD26BF8F2**

Il Dipartimento Istituto Italiano di Studi Orientali ISO per far fronte alle proprie esigenze interne, intende affidare un servizio, della durata di 18 mesi, per l'assistenza tecnica e la manutenzione informatica on site.

Con il presente avviso pubblico intende, pertanto, procedere alla raccolta di eventuali manifestazioni di interesse a partecipare ad una futura richiesta di offerta (RDO) - Trattativa Diretta (TD) sulla piattaforma MePa, mediante l'iniziativa "Servizi di assistenza, manutenzione e riparazione di beni e apparecchiature". Trattandosi di un servizio standardizzato, le future offerte verranno valutate, sulla base di un apposito capitolato tecnico in base al criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 95 del d.lgs. n. 50/2016.

La presente non è in nessun caso vincolante per la scrivente stazione appaltante, che considererà valida la presente raccolta anche laddove pervenga una sola manifestazione di interesse. Le manifestazioni presentate avranno validità della durata di un mese rispetto alla data di presentazione.

**L'oggetto del servizio** è riepilogato come segue:

Fornitura di un servizio di assistenza tecnica e manutenzione informatica compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria di software, hardware e sistemi a tariffa oraria con eventuali parti di ricambio quotate a parte per l'anno 2019.

**SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA:** il servizio sopra specificato dovrà essere espletato per i Laboratori Linguistici, la Biblioteca, le Aule, gli uffici amministrativi, gli uffici del personale docente e ricercatore e le altre strutture afferenti con PC Servers Master, PC allievi clients di rete, sistemi di rete didattica Teachnet, Rete LAN, Rete elettrica e quadri elettrici, software di sistema, software applicativi, video proiettori, amplificatori, microfoni a radiofrequenza, PC, stampanti, scanner, telefax, apparecchiature di connettività di rete, apparecchiature wireless, gruppi di continuità, sistemi di rete LAN.

**A - Dislocazione delle apparecchiature:** Le attività a chiamata dovranno essere espletate dalla ditta presso le sedi di seguito indicate:

1. Sede Unica - Circonvallazione Tiburtina 04 - Complesso Marco Polo:

Laboratorio linguistico 1

Laboratorio linguistico 2

Laboratorio linguistico 3

Direzione Amministrativa e Uffici del personale

Studi Personale Docente, Ricercatore, Assegnisti e Dottorandi;

Segreteria Didattica e personale

Centro Orientamento

Portineria

Biblioteca

Mediateca

Istituto Confucio

2. Istituto Confucio (Palazzo Baleani – Corso Vittorio Emanuele II 244 – 00186 Roma) che comprende la segreteria amministrativa, la segreteria didattica, Ufficio docenti e Ufficio Editoriale;

**B - Servizi di assistenza erogati**

- Aggiornamento dei sistemi;



- Aggiornamenti antivirus;
- Ripristino malfunzionamenti fino alla risoluzione del guasto;
- Ripristino delle funzionalità del sistema in caso di errori/guasti;
- Diagnosi di guasti;
- Manutenzione ordinaria;
- Manutenzione straordinaria (installazioni software, aggiornamenti etc.);
- Manutenzione globale della Rete Didattica Technet – Teach Lab – TMS – Teach recorder dei laboratori linguistici multimediali;
- Installazione, manutenzione e riparazione nuovi sistemi operativi e sistemi preesistenti in ambienti Window/MAC OSX in Lingua Cinese, Coreano, Arabo, Giapponese e Persiano;
- Ripristino gestione del backup e ulteriore restore dei dati;
- Ripristino guasti/errori/malfunzionamenti posta elettronica;
- Assistenza informatica durante lo svolgimento degli esami connessi alle certificazioni internazionali di Lingua Cinese (HSK – HSKK – BCT - YCT. Le sessioni dei seguenti esami si svolgono durante l'anno come da calendario di seguito riportato anche nella giornata del sabato:

HSK	23 marzo
HSKK	23 marzo
CTCSOL (esame scritto)	20 aprile
YCT	11 maggio
BCT	15 giugno
CTCSOL (esame orale)	6 luglio
HSK	13 luglio
HSKK	30 novembre
- Consulenza ed assistenza al Referente Informatico;
- Manutenzione e riparazione impianti audio dei laboratori presenti.

La durata del contratto è prevista in 18 mesi, a decorrere dalla stipula del contratto. In ogni caso il contratto si intende concluso con il pieno completamento delle ore di assistenza tecnica affidate e attestate sulla base di apposite schede di intervento di volta in volta redatte dal tecnico e contro firmate dall'utilizzatore del servizio e dal RAD.

L'affidatario assicura la presenza presso le strutture dipartimentali sopra indicate di un incaricato dotato di elevata qualificazione professionale per le ore concordate nel contratto sulla base delle diverse Fasce di intervento ipotizzate di seguito indicate:

	Ore Settimanali	Ore Annuali <sup>1</sup>
Fascia A	04	180
Fascia B	06	268
Fascia C	08	356

Gli interventi, da espletarsi dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 19:00 e nelle giornate del sabato dalle 09:00 alle 13:00, dovranno essere assicurati tempestivamente in funzione della gravità dell'evento e della funzionalità della struttura. In ogni caso deve essere predisposto entro 4 dalla chiamata. Le ore indicate in tabella sono indicative e non vincolanti in quanto strettamente connesse alle effettive esigenze del Dipartimento fermo restando l'obbligo della Ditta di effettuare il monte ore complessivo affidato ai fini della liquidazione delle relative spettanze.

**È escluso qualsiasi tipo di sub-appalto.**

Il monte ore di assistenza massimo indicato non impegna il Dipartimento che procederà alla liquidazione delle effettive ore espletate. Le ore non espletate alla data di scadenza del contratto

<sup>1</sup> Le ore da espletare nel mese di agosto sono pari a 4



potranno essere espletate, a discrezione del Dipartimento, successivamente alla scadenza del contratto, fino al loro completamento e comunque non oltre tre mesi dalla scadenza.

**In ogni caso l'operatore economico aggiudicatario non potrà pretendere alcunché nel caso in cui alla scadenza dei termini contrattuali la fornitura non dovesse raggiungere l'importo massimo sopra indicato.**

L'affidatario organizzerà le attività correlate ai servizi prima descritti in maniera assolutamente autonoma, senza alcun vincolo di subordinazione pur nel rispetto delle modalità di svolgimento del servizio appena delineate, garantendo un apposito canale di comunicazione a mezzo mail, a tutto il personale afferente alla presente stazione appaltante: sarà, pertanto, l'utente del PC oggetto di intervento ad inviare la richiesta a mezzo mail.

La Ditta si impegna a non dar seguito a richieste di intervento prive della firma del RAD (Responsabile Amministrativo Delegato).

L'orario dell'intervento deve essere concordato tra l'affidatario e l'utente. L'affidatario si impegna a fornire assistenza telefonica e via posta elettronica, per tutta la durata del contratto, per problematiche risolvibili a distanza in breve tempo, ma il giudizio di fattibilità del singolo intervento di assistenza a distanza è demandato esclusivamente dalla Ditta.

L'affidatario inoltre dovrà rendicontare mensilmente, al RAD, le ore effettivamente svolte attraverso l'invio delle relative schede d'intervento debitamente firmate e di un report contenente le ore espletate e certificate per i diversi asset:

- Amministrazione;
- Biblioteca;
- Docenti & Ricercatori;
- Laboratori;
- Istituto Confucio.

In relazione all'oggetto della presente richiesta, come sopra esplicitato, si chiede di voler fornire:

- Manifestazione di interesse a partecipare alla presente procedura (Allegato A);
- Preventivo di spesa (Allegato B);
- Relazione tecnica professionale dalla quale risultano i servizi espletati negli ultimi due anni;
- Curriculum Vitae del personale che sarà impegnato nelle attività;

La manifestazione di interesse (Allegato A) e i relativi allegati dovranno pervenire in formato pdf debitamente timbrati e vistati allegando copia di un valido documento di riconoscimento del legale rappresentante all'indirizzo PEC iso@pec.it entro il termine di 15 giorni solari decorrenti dal giorno successivo alla pubblicazione del presente avviso sul portale Trasparenza – Sezione Gari & Appalti.

La mancata presentazione di uno dei documenti richiesti comporta l'esclusione della Ditta dalla eventuale procedura di RDO/TD successiva.

Il Responsabile del Procedimento è individuato nella persona del Dott. Claudio Lombardi (Responsabile Amministrativo Delegato) con recapiti 06.88378006 - claudio.lombardi@uniroma1.it.

La presente procedura si riterrà valida anche qualora venga presentata una sola manifestazione di interesse. In ogni caso, è rimessa al Dipartimento, la possibilità di non procedere ad alcuna aggiudicazione nel caso di intervenute esigenze istituzionali.

Cordiali saluti

Roma, 24.01.2019

F.to Il Responsabile Amministrativo Delegato  
Dott. Lombardi Claudio

