

DISCIPLINARE RELATIVO AL CONTRATTO DI MANUTENZIONE DELLA RETE LAN DEL T.A.R. PUGLIA BARI

Il presente documento fa parte della documentazione prevista dalla procedura d'acquisto afferente al Bando "Servizi", Categoria: **Servizi agli Impianti (manutenzione e riparazione)**.

Oggetto della presente procedura di acquisto è il seguente:

Manutenzione e riparazione di attrezzature di reti per trasmissione dati

In particolare trattasi del servizio di manutenzione delle Rete LAN del T.A.R. per la Puglia sede di Bari per il periodo di 3 ovvero 4 anni, con facoltà per l'Amministrazione della proroga di un solo anno.

1. OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Scopo delle prestazioni di manutenzione degli impianti dati sarà quello di assicurare la massima efficienza degli stessi e pertanto durante tale periodo si provvederà a:

- Prevenire per quanto possibile, ogni circostanza pericolosa per l'incolumità di persone e cose;
- Riscontrare periodicamente, anche per mezzo di prove strumentali, la rispondenza degli impianti alla normativa tecnica vigente e mantenute elevate le condizioni di funzionalità, di ordine e pulizia;
- Eliminare il più celermente possibile i guasti, le irregolarità di funzionamento e comunque le circostanze che limitino il pieno e regolare utilizzo dell'impianto e delle apparecchiature alimentate.

2. CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI

Gli impianti della Rete LAN afferenti la presente proposta sono costituiti dai seguenti apparati:

Piano Secondo (Centro Stella di Edificio)

- 1 Switch Cisco ME-3600X-24FS-MC 24 porte SFP (Tipo 6) popolato con quattro tranneiver ottici 1000Base-SX;
- 1 Switch Cisco WS-C2960X-48FPD-LC 48 porte 10/100/1000 PoE con 4 porte SFP 1G (Tipo4) popolato con un tranneiver ottico 1000Base-SX;
- 1Switch Cisco WS-C2960X-24PS-LC 24 porte 10/100/1000 PoE con 4 porte SFP 1G (Tipo2) popolato con un tranneiver ottico 1000 Base-SX;
- 1 UPS a rack con capacita 3000VA;

Piano Primo

- gruppo ventole in grado di movimentare 12m³/mine rumorosità pari a 43 db;
- 1Switch Cisco 24 WS-C2960X-24PS-LC porte 10/100/1000 PoE con 4 porte SFP 1G (Tipo2) popolato con un tranneiver ottico 1000Base-SX;
- 1 UPS a rack con capacita 1000VA;

Piano Terzo

- gruppo ventole in grado di movimentare 12m³/mine rumorosità pari a 43 db;
- 1Switch Cisco 24 WS-C2960X-24PS LC porte 10/100/1000 PoE con 4 porte SFP 1G (Tipo2) popolato con un tranneiver ottico 1000Base-SX;
- 1 unità UPS a rack con capacita 1000VA;

Tutti i piani

Postazioni di Lavoro (PDL). Le PDL coinvolte sono tutte quelle attestate ai patch panel dei rack di piano.

3. MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione si esplica tramite interventi di:

- **manutenzione preventiva** che include interventi per evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- **manutenzione evolutiva** comprendente tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato (i costi di licenza saranno a carico dell'Amministrazione);
- **manutenzione correttiva** che include le azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto on-site.

Nel corso degli interventi di manutenzione saranno eseguite almeno le seguenti attività:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- fornitura ed applicazione delle parti di ricambio della stessa marca, modello e tipo e nuove di fabbrica;
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

La **manutenzione preventiva** è costituita da interventi da effettuarsi con **cadenza trimestrale**. Il rapporto di intervento, predisposto dal Fornitore, riporterà la lista delle attività di controllo effettuate e sarà sottoscritto dal DEC o, in sostituzione, dal Referente Tecnico dell'Amministrazione e dal tecnico incaricato del Fornitore.

La manutenzione correttiva è costituita da interventi da effettuarsi a chiamata. A seconda della gravità dell'evento, oggetto dell'intervento sarà uno dei seguenti:

- **Guasto Bloccante:** le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative (ad esempio guasto a uno switch);
- **Disservizio:** le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo non è soddisfacente (ad esempio guasto a una PDL).

Saranno a carico della ditta gli oneri e gli obblighi inerenti:

- la manodopera specializzata e la manovalanza;
- le assicurazioni a norma di legge e gli oneri sociali relativi al personale;
- il materiale vario di minuteria;
- i materiali necessari alla normale pulizia e lubrificazione;
- le attrezzature e strumentazioni necessarie per la corretta esecuzione del servizio;
- le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operai;
- la cautela necessaria per evitare danni a terzi o a cose;
- l'asportazione ed il trasporto a rifiuto del materiale di risulta;
- la pulizia dello sporco prodotto nell'esecuzione dei lavori;
- la tenuta degli schemi degli impianti presso la propria sede;
- la cura del costante aggiornamento degli schemi.

I materiali la cui sostituzione si dovesse rendere necessaria nel corso di interventi di manutenzione preventiva, evolutiva o correttiva saranno fatturati al prezzo di mercato facendo riferimento al listino DEI Regionale con sconto riservato almeno del 15%.

In caso di guasto che comporti la sostituzione, ad esempio di un apparato attivo, o in generale di qualsiasi altro componente oggetto di assistenza, sarà cura del Fornitore adottare ogni opportuno accorgimento, ad esempio l'uso temporaneo di un componente sostitutivo messo a disposizione dal Fornitore stesso, per garantire il ripristino del servizio entro i tempi stabiliti dai livelli di servizio

nell'attesa dell'approvvigionamento del componente o dei componenti da sostituire a carico dell'Amministrazione.

Il servizio di manutenzione sulle PDL prevede la possibilità per l'Amministrazione di richiedere al Fornitore l'aggiunta di nuove PDL pattuendo il costo al prezzo di mercato facendo riferimento al listino DEI Regionale con sconto riservato almeno del 15%.

4. ACCORDI SUL LIVELLO DI SERVIZIO

Di seguito sono elencati gli accordi relativi ai servizi di assistenza e manutenzione del nuovo e dell'esistente.

I parametri di riferimento sono:

- **Tempo di risposta al disservizio:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente e la comunicazione, da parte del Fornitore, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché della gravità assegnata al disservizio stesso;
- **Tempo di intervento:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e l'intervento, qualora necessario, presso la sede interessata a cura del personale tecnico messo a disposizione dal Fornitore;
- **Tempo di ripristino del servizio:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, solari nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e la chiusura dello stesso;
- **Tempo di attesa per il servizio di chiamata:** è definito come il tempo, misurato in secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra l'inizio della chiamata al Fornitore e la risposta dell'operatore;
- **Percentuale di chiamate perse (consolidato su base trimestrale):** si definisce chiamata persa quella telefonata:
 - o che non ottiene risposta da un operatore entro 120 secondi;
 - o a cui segue il segnale di occupato;
 - o che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Parametro	Gravità	Livello di servizio
Tempo di risposta al disservizio	-	1 ora lavorativa
Tempo di intervento	Guasto Bloccante	2 ore lavorative
	Disservizio	4 ore lavorative
Tempo di ripristino del servizio	Guasto Bloccante	4 ore lavorative
	Disservizio	6 ore lavorative
Tempo di attesa per il servizio di chiamata	-	240 secondi
Percentuale di chiamate perse	-	Inferiore al 8%

5. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00

Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00

6. CANALI DI SEGNALAZIONE GUASTI

Il fornitore fornirà i riferimenti a cui essere contattato relativi a:

- Telefono cellulare N.3 UTENZE
- Telefono fisso n. 1utenza con eventuale segreteria telefonica (parte al 5° squillo)

L'Amministrazione fornisce la lista dei numeri di telefono fissi chiamanti.

Numero telefonico	Personale A/M
0805733202	Amministrativo
0805733203	Amministrativo
0805733204	Magistrato
0805733205	Magistrato
0805733206	Amministrativo
0805733207	Magistrato
0805733208	Magistrato
0805733209	Amministrativo
0805733210	Magistrato
0805733211	Amministrativo
0805733212	Amministrativo
0805733214	Magistrato
0805733215	Amministrativo
0805733216	Amministrativo
0805733217	Amministrativo
0805733222	Amministrativo
0805733223	Amministrativo
0805733224	Amministrativo
0805733226	Amministrativo
0805733231	Amministrativo
0805733234	Amministrativo
0805733235	Amministrativo
0805733236	Amministrativo
0805733238	Amministrativo
0805733240	Amministrativo
0805733242	Amministrativo
0805733251	Amministrativo
0805733254	Amministrativo
0805733255	Amministrativo
0805733256	Amministrativo
0805733257	Amministrativo

7. PENALI

Parametro	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
-----------	---------------	-----------------------------	-------------------------------------

Tempo di risposta al disservizio	1 ora lavorativa	0.5 per mille del valore del contratto per ogni ora di ritardo	TAR Puglia - Bari
Tempo di intervento	Guasto Bloccante 2 ore lavorative	0.7 per mille del valore del contratto per ogni ora di ritardo	TAR Puglia - Bari
	Disservizio 4 ore lavorative	0.7 per mille del valore del contratto per ogni ora di ritardo	TAR Puglia - Bari
Tempo di ripristino del servizio	Guasto Bloccante 4 ore lavorative	1 per mille del valore del contratto per ogni ora di ritardo	TAR Puglia - Bari
	Disservizio 6 ore lavorative	0.9 per mille del valore del contratto per ogni ora di ritardo	TAR Puglia - Bari
Tempo di attesa per il servizio di chiamata	240 secondi	25€ per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al 95% dei campioni di osservazione su un periodo di osservazione trimestrale	TAR Puglia - Bari
Percentuale di chiamate perse	Inferiore al 8%	50€ per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al numero dei campioni di misura del parametro calcolato su un periodo di osservazione trimestrale	TAR Puglia - Bari

8. SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO

Predisposizione a cura del contraente del verbale di sopralluogo di attestazione di verifica e consistenza dell'impianto.

Predisposizione a cura del contraente dello schema di massima dell'impianto alla stipula del contratto e ad ogni eventuale aggiornamento della topologia di rete.

9. PROGRAMMA LAVORO

In occasione di ciascun intervento ordinario nel rispetto della cadenza di cui al punto 3 saranno effettuate le operazioni di manutenzione indicate di seguito:

A — APPARATI ATTIVI (switch –ups, ecc.)

Esame a vista e pulizia;
verifica integrità e funzionalità apparecchi e strumenti;
verifica e regolazione.

B — CIRCUITI

Esame a vista delle canalizzazioni;
ripristino dei frutti e delle spine degli utilizzatori;
sostituzione parti scaldate, ammalorate e non funzionanti.

C — GRUPPO DI CONTINUITA'

verifica delle condizioni di funzionamento dei gruppi con prova di soccorso in accordo con il personale tecnico interno;
segnalazione al DEC di eventuali condizioni anomale.

D — IMPIANTI SPECIALI

Esame a vista per riscontro condizioni di precarietà di apparati, cavi, ecc. - piccole sistemazioni - segnalazione al DEC di eventuali condizioni anomale.

10. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI

La verifica della qualità del servizio è finalizzata alla misura della regolarità e puntualità delle prestazioni periodiche e a chiamata, che sarà indicata a cura del DEC nel rapportino di intervento o eventualmente al RUP nel caso di mancanze che determinano le condizioni di applicabilità delle penali.

11. ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEGLI IMPIANTI

Restano esclusi dal presente programma di manutenzione, eventuali adeguamenti funzionali migliorativi, richiesti dall'Amministrazione.

12. RIFERIMENTI LEGISLATIVI ED OTTEMPERANZA ALLE LORO PRESCRIZIONI

L'impresa si obbliga ad operare nel rispetto della normativa referente al particolare tipo di attività e più precisamente: D.P.R. 27/04/1955 n. 547, D.Lgs. 09/04/2008, n. 81 quale norma sull'attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;

- suoi successivi aggiornamenti sulla prevenzione degli infortuni su lavoro e dovrà rispettare tutte le disposizioni vigenti relative alla previdenza sociale e sindacale;
- CEI 64/8 verifica elettrica norme nei tempi previsti dalla norma stessa;
- 5 Marzo 1990 n. 46 Norme per la sicurezza degli impianti;
- Norme tecniche UNI-CEI;
- Norme UNI EN ISO 9000.

La Ditta Manuttrice si impegna a comunicare alla committente le eventuali carenze dell'impianto sopravvenute in corso di esercizio nonché la necessità di modifiche a seguito di cambiamenti nella legislazione tecnica e di sicurezza.

13. PAGAMENTI

In caso di affidamento, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura trimestrale.

14. REMUNERAZIONE

-modalità di calcolo dei corrispettivi e pagamento:
trimestrale posticipata 30 gg. dalla data di ricezione fattura;

-prezzi unitari per servizi o beni non contrattualizzati:
LISTINO DEI Regionale con applicazione sconto non inferiore al 15%;

-modalità di autorizzazione per interventi straordinari:
previa presentazione preventivi come da LISTINO DEI Regionale con applicazione sconto non inferiore al 15% e in assenza secondo condizioni di mercato ed autorizzazione amministrativa del T.A.R.;

durata del contratto – 16 trimestri (48 MESI) oppure 12 trimestri (36 MESI), con facoltà per l'Amministrazione della proroga di un solo anno.

15. RIFERIMENTI

Responsabile Unico del Procedimento (RUP)

dott.ssa Anna Mongelli - Telefono 080-5733202

Email a.mongelli@giustizia-amministrativa.it

Responsabile Ufficio Ragioneria e Contabilità

dott.ssa Adriana Mangione - Telefono 080-5733209

Email a.mangione@giustizia-amministrativa.it

Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)

dott. Michele Damato - Telefono 080-5733231

Email m.damato@giustizia-amministrativa.it

Referente Tecnico dell'Amministrazione (RT)

dott. Paolo Colamorea - Telefono 080-5733242

Email p.colamorea@giustizia-amministrativa.it

La data del sopralluogo obbligatorio verrà concordata con il Responsabile dell'Ufficio Ragioneria e Contabilità o con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, che valideranno apposita attestazione dell'avvenuto sopralluogo, tel. 080/5733209 - 0805733231.