



**TRIBUNALE AMMINISTRATIVO REGIONALE DELLA SICILIA
SEZIONE DI CATANIA**

**CAPITOLATO DI SERVIZIO
MANUTENZIONE RETE LAN PER N. 4 ANNI
Decorrenza contratto 01.01.2025 – scadenza 31.12.2028**

**DISCIPLINARE RELATIVO AL CONTRATTO DI MANUTENZIONE DELLA RETE
LAN DEL T.A.R. Sicilia Catania.**

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

Oggetto Manutenzione e riparazione di attrezzature di reti per trasmissione dati.

In particolare trattasi del servizio di manutenzione delle Rete LAN del T.A.R. della Sicilia sede di Catania per il periodo di 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 mantenere 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 come da documento allegato con elenco apparati presenti negli armadi dei piani elencati:

Piano Terra (Centro Stella di Edificio)

Piano Primo

Piano Secondo

Nello specifico SWITCH, UPS, Patch Panel e prese di rete corrispondenti.

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; servizio che sarà espletato con modalità Bimestrale
- 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 atte a risolvere eventuali fermi, e produzione preventivo per la sostituzione (nel contratto non sono comprese le parti di ricambio)
- redazione del relativo “verbale di intervento”.

La manutenzione preventiva è costituita da interventi da effettuarsi con cadenza bimestrale. Il rapporto di intervento, predisposto dal Fornitore, riporterà la lista delle attività di controllo effettuate e sarà sottoscritto 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 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.

Non fa parte del servizio la manutenzione sulle PDL.

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;

Sarà messa a disposizione dell'amministrazione un portale per il caricamento dei Ticket con la descrizione della richiesta di intervento.

Parametro Gravità Livello di servizio

Tempo di risposta al Disservizio - 2 ore lavorative

Tempo di intervento Guasto Bloccante 4 ore lavorative

Disservizio 8 ore lavorative

Tempo di ripristino del servizio

Guasto Bloccante 8 ore lavorative

Disservizio 12 ore lavorative

5. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

6. CANALI DI SEGNALAZIONE GUASTI

Il fornitore fornirà i riferimenti a cui essere contattato relativi a: Telefono cellulare N 1

- Telefono fisso N. 1

Portale di accesso riservato sul sito www.telwave.it con area generazione Ticket.

7. SOPRALLUOGO

Predisposizione a cura del contraente del verbale di sopralluogo di attestazione di verifica e consistenza dell'impianto. E generazione documento con elenco dello stesso.

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

8. 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 di eventuali condizioni anomale.

D — IMPIANTI SPECIALI

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

9. 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 nel rapportino di intervento.

10. ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEGLI IMPIANTI

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

11. 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 Manutentrice 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.

12. PAGAMENTI

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

13. REMUNERAZIONE

- modalità di calcolo dei corrispettivi e pagamento:
Bimestrale posticipata 30 gg. dalla data di ricezione fattura;
- prezzi unitari per servizi o beni non contrattualizzati:

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

IL SEGRETARIO GENERALE
D.ssa Maria Letizia Pittari

FIRMA
Per accettazione