

Università degli Studi di Genova
Centro Servizi Informatici e Telematici di Ateneo (C.S.I.T.A.)

Capitolato per l'affidamento in Assistenza e Manutenzione del Sistema Telefonico di Ateneo

Art. 1 - Oggetto dell'offerta.

La richiesta ha per oggetto l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Telefonico di Ateneo Genovese di seguito STA (descritto negli allegati 1 e 2) per il periodo dal 01 Gennaio 2016 al 31 Dicembre 2017.

Il servizio dovrà garantire il mantenimento in efficienza e la funzionalità dello STA nei suoi apparati coperti da contratto.

Tutti gli apparati, servizi e le attività di seguito indicati, sono da considerarsi soggetti alla formula del full-risk (comprese cioè nel prezzo di appalto la fornitura e la sostituzione delle parti deteriorate, lo smaltimento delle parti sostituite, le ore di lavoro e di viaggio del tecnico specializzato, i chilometri percorsi e tutte le spese ulteriori e consequenziali).

1.1 Componenti e servizi coperti da manutenzione

- a) tutti i componenti lo STA (indicati nell'Allegata Tabella 3);
- b) il Sistema vocale Phones Enterprise;
- c) tutti gli apparecchi telefonici (Analogici, Digitali e IP) e le relative connessioni a parete
- d) tutti i collegamenti telefonici nella tratta terminale, dall'ultimo cassetto/armadio di derivazione alla presa a parete, cavi compresi;
- e) tutti i collegamenti di rete primaria, dal permutatore principale sino all'ultimo cassetto/armadio di derivazione ad esclusione delle sole cablature di dorsale.
- f) In quest'ultimo caso (cablature di dorsale), la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare a CSITA l'entità dell'eventuale danno, il costo del relativo intervento ed intervenire solamente dopo opportuna approvazione di CSITA. Restano esclusi da quest'ultimo punto i casi in cui il ritardo nel mancato ripristino del Servizio Telefonico possa causare danni a cose o Persone o rendere inefficienti servizi connessi alla Salute o alla Sicurezza. In tali casi, la Ditta aggiudicataria dovrà comunque intervenire (anche con soluzioni provvisorie) per ripristinare nei termini contrattuali il Servizio Telefonico, anche in mancanza di approvazione da parte di CSITA;
- g) le attività e le prestazioni qui di seguito specificate:
 - 1) tutti gli interventi per il ripristino della funzionalità dello STA;
 - 2) monitoraggio, su richiesta di CSITA, di specifiche funzioni dello STA;
 - 3) analisi e diagnostica dei malfunzionamenti, individuazione, studio e progettazione, unitamente a personale di CSITA, degli adeguamenti necessari a risolvere eventuali anomalie strutturali, a ottimizzare le funzionalità e a mantenere alto il livello di funzionalità dello STA;
 - 4) studio e progettazione, su richiesta e unitamente a personale di CSITA, di eventuali ampliamenti e/o variazioni della consistenza dello STA;
 - 5) supervisione e/o assistenza, su richiesta ed in appoggio al personale CSITA, in occasione di ogni intervento di variazione e/o ottimizzazione degli impianti e degli apparati;
 - 6) salvataggio semestrale della configurazione dei vari Poli su Hard-Disk forniti e custoditi dall'Ente;
 - 7) eventuali interventi di manutenzione preventiva finalizzata alla messa a punto ed al controllo delle apparecchiature in modo da assicurare le migliori condizioni di esercizio, evitare le situazioni di funzionamento degeneranti in guasti e garantire lo standard funzionale (da concordare con CSITA qualora comportino l'interruzione anche parziale del servizio).
- h) **In caso di sostituzione di apparecchi telefonici, apparati, schede, cavi, batterie e quant'altro costituisca materiale di recupero, è compito della Ditta il completo smaltimento di detto materiale secondo le normative vigenti.**

1.2 - Componenti e servizi non coperti da manutenzione

Risultano non coperte da manutenzione le seguenti componenti hardware dello STA:

- 1) I Client ed i Server di gestione del DNA, in quanto messi a disposizione da CSITA comprensivi di Sistema Operativo (resta però coperto da manutenzione il prodotto software).

- 2) Qualunque altro apparato terminale che non sia ad uso della funzionalità dello STA.
- 3) Le Macchine Virtuali su cui è residente il sistema Phones.

Il presente capitolato, relativamente alla parte soggetta a full-risk, non copre le parti e/o la manodopera che si rendessero necessari per guasti derivanti:

- a. da provata negligenza e/o cattivo uso delle apparecchiature da parte dell'Ente o della sua Utenza;
- b. da uso da parte dell'Ente o della sua Utenza di materiali di consumo e/o accessori diversi da quelli compatibili con le apparecchiature oggetto di manutenzione.
- c. da interventi di assistenza tecnica commissionati dall'Ente o della sua Utenza a terze persone non qualificate.
- d. da incendi, alluvioni e/o sinistri **verificatisi nei locali Centrale e/o direttamente sugli apparati**, prodotti da cause naturali non prevedibili, nonché sommosse, o agitazioni del personale.

Nei casi sopraccitati (a - b - c - d), la Ditta aggiudicataria (il cui il primo intervento di presa visione sarà coperto dal contratto di manutenzione) dovrà comunicare a CSITA l'eventuale entità del danno, il costo del relativo intervento ed intervenire solamente dopo opportuna approvazione di CSITA.

Restano esclusi da quest'ultimo punto i casi in cui il ritardo nel mancato ripristino del Servizio Telefonico possa causare danni a cose o Persone o rendere inefficienti servizi connessi alla Salute o alla Sicurezza. In tali casi, la Ditta aggiudicataria dovrà comunque intervenire per ripristinare (anche con soluzioni provvisorie) nei termini contrattuali il Servizio Telefonico, anche in mancanza di approvazione da parte di CSITA.

1.3 - Struttura e personale di riferimento

- 1) - La Ditta aggiudicataria dovrà indicare una struttura di riferimento, contattabile dagli Utenti dello STA telefonicamente (o in caso di emergenza, tramite fax o posta elettronica) in grado di:
 - a) recepire in maniera centralizzata, 24 ore su 24, tutte le segnalazioni di anomalia;
 - b) coordinare gli interventi atti a risolvere le problematiche hardware e software;
 - c) fornire, su richiesta, delucidazioni su problematiche inerenti il servizio.
- 2) - La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo di uno o più referenti tecnici, reperibili nelle 24 ore (ed i relativi turni di reperibilità con un anticipo di due Settimane), responsabili degli interventi di manutenzione.
- 3) - La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo di un responsabile del Servizio di Assistenza e Manutenzione per il Sistema Telefonico di Ateneo Genovese.

1.4 - Tempi e modalità di intervento

1. Tutti gli interventi di manutenzione, in numero illimitato, dovranno essere volti ad assicurare la perentoria risoluzione del guasto e dovranno essere effettuati entro e non oltre il termine di **8 (otto)** ore dal momento della notifica.
2. Tutti gli interventi di manutenzione, in numero illimitato, per anomalie che producano un immediato disagio alle utenze di questa Università come:
 - Interruzione (isolamento) di un Polo Telefonico;
 - isolamento di una o più centrali telefoniche, con impossibilità fisica di collegarsi con Polo Master o altro Polo (di un qualsiasi punto del sistema);
 - caduta di connessione verso rete telefonica pubblica (fissa o mobile), con impossibilità di collegamento da e/o verso l'esterno del Sistema Telefonico;

dovranno essere effettuati entro e non oltre il termine di **4 (quattro)** ore dal momento della notifica.

3. la Ditta aggiudicataria ha la facoltà di procedere a propria discrezione alla eliminazione del guasto o disfunzioni verificatesi, sia in telediagnostica, oppure inviando un proprio tecnico sul luogo, ed alla effettuazione inoltre di tutte quelle visite preventive finalizzate alla messa a punto e controllo delle apparecchiature.
4. Il servizio di assistenza tecnica dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 8 alle ore 20, su tutto lo STA.

5. Per i sottoelencati siti del Polo di S. Martino:

Centrale Master S. Martino - Viale Benedetto XV 3;
Centrale Alberti - Via L. B. Alberti 4;
Centrale Cliniche Chirurgiche - Largo R. Benzi 8;

il Sistema telefonico è stato dichiarato Pubblico Servizio Essenziale nell'ambito del Protocollo d'Intesa XX - bis del 19/11/1997, pertanto **il servizio in oggetto dovrà essere attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, festivi compresi**. Per i tempi di intervento, estesi alle 24 ore, vale quanto citato nei precedenti punti 1 - 2 - 3. Si richiede inoltre una risoluzione, anche in via provvisoria (atta a garantire i minimi servizi di sicurezza), nei limiti di **4 (quattro)** ore dall'intervento.

Al fine di garantire la massima velocità di risoluzione degli interventi, la Ditta è tenuta a mantenere presso la propria sede/ filiale o comunque in zona dalla quale sia possibile reperirli entro un termine di **120 (centoventi)** minuti, un kit di ricambi costituito da tutti quei componenti o apparati il cui malfunzionamento potrebbe dar luogo a guasti bloccanti e/o interruzione di servizi prioritari.

6. La Ditta aggiudicataria riceverà una (o più su richiesta) chiave di accesso a tutte le Centrali Telefoniche costituenti lo STA, dovrà metterla a disposizione dei tecnici adibiti agli interventi di manutenzione e restituirla al termine della durata contrattuale. Lo smarrimento o la mancata restituzione di detta chiave comporterà per la Ditta il rimborso di tutti gli oneri relativi al danno prodotto all'Università. Il personale del servizio di assistenza tecnica dell'Impresa, previo necessario riconoscimento, avrà libero accesso durante l'orario di servizio, nei locali in cui sono ubicate le Centrali Telefoniche e l'Università consentirà loro di svolgere ivi la propria attività nelle migliori condizioni ambientali.

L'accesso ai siti di cui al punto 5 sarà consentito 24 ore su 24.

1.5 - Ampliamenti

- Eventuali ampliamenti nella consistenza del Sistema Telefonico di Ateneo e delle sue componenti, apportati anche da parte di Ditte esterne, per conto dell'Ente appaltante durante il periodo contrattuale, non comporteranno un incremento del corrispettivo da erogare alla Ditta aggiudicataria. La Ditta dovrà comunque garantire la manutenzione su tutti gli apparati e servizi aggiuntivi, nei tempi contrattuali, sostituendosi all'Università per la fruizione del servizio di garanzia.

- La Ditta aggiudicataria dovrà fornire un listino privilegiato per eventuali interventi e/o ampliamenti fuori contratto (valido per tutta la durata del contratto), indicando sia il costo di apparati Hardware, di eventuali cavi di connessione sia i costi di installazione messa in opera, attestazione e configurazione. Il listino dovrà comprendere anche le tariffe per interventi/modifiche su reti terminali. Potranno usufruire di tale listini tutte le Strutture Universitarie.

- La Ditta aggiudicataria nella durata contrattuale dovrà fornire in tempi non superiori a 20 giornate lavorative il seguente materiale:

- N. 40 apparecchi telefonici analogici base;
- N. 20 apparecchi telefonici analogici con funzione "viva voce";
- N. 20 apparecchi telefonici digitali Mod. Mitel DIALOG 4223 (Vivavoce & display)
- N. 20 moduli tasti aggiuntivi DSS4 per DIALOG 4223 (17 tasti cad.)
- N. 6 schede telefoniche ELU29 con cavo ed installazione;
- N. 3 schede telefoniche ELU28 con cavo ed installazione.

La richiesta di detto materiale sarà inoltrata da C.S.I.T.A. direttamente al referente della Ditta, anche a piccoli lotti, secondo le esigenze identificate nella durata contrattuale.

La mancata richiesta di detto materiale, in toto od in parte, non darà origine a riduzioni dell'importo del servizio.

Art. 2 - Durata del contratto

Il servizio di assistenza e manutenzione dello STA avrà durata di 24 Mesi a decorrere dalla data del 01 Gennaio 2016.

Il Contratto è rinnovabile una sola volta previa comunicazione da parte della Ditta aggiudicataria di disponibilità al rinnovo (che dovrà giungere a CSITA con almeno tre mesi di anticipo sulla scadenza).

Entro sessanta giorni dalla scadenza contrattuale, nel caso in cui l'Ente appaltante preveda di non poter concludere per tempo l'iter di aggiudicazione di una nuova trattativa per il rinnovo del medesimo servizio, la

Ditta aggiudicataria, su richiesta dell'Ente stesso, si impegna a garantire la manutenzione dello STA per il tempo richiesto e comunque per un periodo non superiore a sei mesi. Il corrispettivo sarà calcolato, (relativamente alla durata del periodo) sulla base dell'offerta economica presentata per l'aggiudicazione del Servizio.

Art. 3 - Ammontare

L'importo globale complessivo del servizio a base della procedura in economia ammonta a € 150.000,00 (Euro centocinquantamila/00) esclusa IVA al 22%.

Art. 4 - Modalità di aggiudicazione

L'aggiudicazione sarà effettuata a favore della Ditta che avrà presentato l'offerta rispondente alle caratteristiche richieste nel presente capitolato al prezzo più basso.

Si procederà all'aggiudicazione anche qualora sia pervenuta una sola offerta, purché rispondente alle caratteristiche richieste.

Solo nel caso in cui, più offerte rispondenti alle caratteristiche richieste nel presente capitolato risultino di uguale prezzo, si procederà alla valutazione di eventuali condizioni migliorative presenti. In quest'ultimo caso si valuteranno esclusivamente condizioni ritenute utili per la miglior fruizione del servizio di manutenzione da parte dell'Utenza.

L'Ente appaltante, potrà sospendere, rinviare o non effettuare l'esperimento di richiesta di offerta di cui trattasi. Si riserva inoltre la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di non aggiudicare ad alcuna delle Ditte concorrenti il presente appalto qualora venga meno l'interesse all'esecuzione della fornitura.

Art. 5 - Oneri a carico dell'Aggiudicatario

Allo scopo di garantire la necessaria continuità nella manutenzione all'intero STA, sarà obbligo della Ditta aggiudicataria:

- prendere in consegna il sistema a far data dal termine indicato nell'Art. 2 del presente Capitolato;
- intervenire in caso di segnalazione di un guasto nei termini contrattuali.

Inoltre saranno a carico dell'Impresa Aggiudicataria anche i seguenti obblighi:

- la responsabilità per infortuni e danni, a persone e cose, arrecate all'Università o a terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori nell'esecuzione degli adempimenti assunti con contratto con conseguente esonero all'Università da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo;
- il rispetto di tutti gli obblighi verso i propri dipendenti risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi;
- la prevenzione delle malattie e degli infortuni con l'adozione di ogni necessario provvedimento e predisposizione inerente all'igiene e sicurezza del lavoro, essendo l'Impresa aggiudicataria obbligata ad attenersi a tutte le disposizioni e norme delle Leggi e dei Regolamenti vigenti in materia all'epoca di esecuzione dei lavori, non ultimo il D.Lgs. 81/08;
- riservatezza di ogni informazione della quale potrà venire a conoscenza durante o in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del contratto.

Art. 6 - Penali per il ritardo.

- 1) Per ogni giorno di ritardo nella presa in consegna del servizio a far data dal termine indicato nell'Art. 2 del presente Capitolato sarà applicata dall'Università una penale pari a € 1.000,00 (Euro Mille/00).
- 2) Per ogni ora (anche frazione di ora) di ritardo, oltre il termine indicato nell'Art. 1.4 - 1 sarà applicata dall'Università una penale pari a € 50,00 (Euro Cinquanta/00)
- 3) Per ogni ora (anche frazione di ora) di ritardo, oltre il termine indicato nell'Art. 1.4 - 2 sarà applicata dall'Università una penale pari a € 250,00 (Euro Duecentocinquanta/00).
- 4) per ogni ritardo (anche frazione di ora), oltre il termine indicato nell'Art. 1.4 - 1 , per i siti di cui all'Art. 1.4 - 5, sarà applicata dall'Università una penale pari a € 100,00 (Euro Cento/00).
- 5) Per ogni ora di ritardo (anche frazione di ora, oltre il termine indicato nell'Art. 1.4 - 2, per i siti di cui all'Art. 1.4 - 5, sarà applicata dall'Università una penale pari a € 500,00 (Euro Cinquecento/00).

Il tempo verrà calcolato sugli estremi di segnalazione e le eventuali penali, preventivamente comunicate alla Ditta aggiudicataria, per un ammontare complessivo massimo pari al 10% del valore annuo dell'accordo, saranno scalate dall'importo del canone semestrale.

Sono fatte salve le ragioni dell'Impresa Aggiudicataria per cause di forza maggiore, od imputabili alla stazione appaltante.

Art. 7 - Risoluzione del contratto

La risoluzione contrattuale potrà essere applicata, ad insindacabile giudizio dal Centro, mediante lettera raccomandata nei seguenti casi:

- mancato rispetto di quanto previsto nel presente capitolato;
- sopravvenuto stato fallimentare (o altra procedura concorsuale);
- cessione di contratto o d'azienda;

La ditta aggiudicatrice deve dare un preavviso di almeno 1 mese solare e fornire idoneo supporto anche documentato per un passaggio di consegne esaustivo.

Art. 8 - Definizione delle controversie - Foro competente

Per ogni controversia derivante dalla prestazione del servizio di assistenza e manutenzione dello STA è competente il Foro di Genova.

Art. 9 – Formulazione e presentazione dell'offerta

La Ditta dovrà presentare la propria offerta con validità di almeno 120 (centoventi) giorni decorrenti al termine di scadenza che sarà previsto per la presentazione delle offerte.

Nell'offerta economica, la Ditta dovrà specificare la quota relativa alla manutenzione di cui all'Art.1.

Art. 10 - Subappalto

Le Ditte concorrenti dovranno indicare nell'offerta la parte dell'appalto che intendano eventualmente subappaltare a terzi.

Detta indicazione lascia impregiudicata la responsabilità della Ditta aggiudicataria.

La disciplina del subappalto è regolata, ai sensi dell'art. 118 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. (Codice dei Contratti)

Art. 11 Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Art. 12 Pagamenti

Il pagamento di due fatture (una emessa a fine maggio e una emessa a fine novembre) avverrà entro 60 gg. dalla data di ricevimento della fattura elettronica tramite lo SDI. Ai sensi dell'art. 1, co. 4 del D.lgs. n. 192/2012 il termine di pagamento è dovuto al tempo necessario all'Ufficio amministrativo per poter controllare che le singole fatture, siano corrette, con particolare riferimento all'applicazione della tariffa concordata, alla verifica del servizio eseguito ed al regolare versamento dei contributi previdenziali.

Si ricorda di indicare il CIG sulla fattura.

Questo Centro, ai sensi dell'Art. 6, comma 3 del Regolamento attuativo del Codice dei Contratti, provvederà ad acquisire d'ufficio il DURC. La fattura verrà liquidata solo in caso di DURC regolare.

Art. 13 Cauzione

A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni assunte, questo Centro richiederà la costituzione di una garanzia fideiussoria pari al 10% dell'importo contrattuale. Tale cauzione potrà essere costituita mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

La garanzia fideiussoria dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione

appaltante.

La garanzia fidejussoria sarà svincolata, ai sensi dell'art. 113 del D.lgs. 163/2006 e s.m.i, alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Art. 14 Osservanza di norme e regolamenti

La ditta aggiudicataria è soggetta alla piena osservanza delle norme, regolamenti e disposizioni in materia di sicurezza, previdenza e assicurazioni dei dipendenti, di imposte, tasse e contributi. Per quanto non risulta contemplato nella presente lettera, si fa rinvio alle leggi, ai regolamenti in vigore nonché all'art. 39 del Manuale di Amministrazione di Ateneo.

Art. 15 Disposizioni riguardanti la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Al fine di ottemperare a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, si invita codesta impresa a voler fornire dichiarazione sugli adempimenti, ovvero di aver ottemperato a quanto previsto dal Decreto Legislativo 81/08;

In attuazione di quanto contenuto nel succitato D.Lgs.81/08 e sue modificazioni ed integrazioni e dalla "Direttiva Interna dell'Università all. IV punto A1.11", sarà fornito un elenco sulla tipologia di rischi convenzionali e specifici delle diverse strutture Universitarie negli ambienti oggetto dei lavori e le misure di prevenzione da osservare.

L'Impresa dovrà, inoltre, prendere contatto con il responsabile della struttura presso la quale dovrà operare, per fornire e ricevere le informazioni relative ai rischi specifici e le procedure di emergenza di ogni luogo di lavoro.