

*Allegato 4*



# Università degli Studi di Catania

## Capitolato Speciale di Appalto

**Appalto per l'affidamento del servizio di manutenzione preventiva e correttiva  
dell'infrastruttura integrata dati/fonia dell'Università degli Studi di Catania**

Questo documento si compone di n. 32 pagine comprensive della copertina.

## Indice

<b>Titolo 1</b>	<b>NORME CONTRATTUALI E ONERI D'IMPRESA .....</b>	<b>4</b>
1	Inquadramento generale .....	4
1.1	Oggetto dell'appalto.....	4
1.2	Definizione delle attività comprese nell'appalto .....	4
1.3	Durata dell'appalto.....	4
1.4	Ammontare dell'appalto .....	4
1.5	Sopralluoghi.....	5
1.6	Richieste di chiarimenti .....	5
1.7	Direttore dell'esecuzione del contratto .....	5
1.8	Referente dell'impresa .....	5
1.9	Validità delle offerte .....	5
2	Obblighi e oneri a carico dell'impresa aggiudicataria.....	6
2.1	Norme regolatrici.....	6
2.2	Condizioni generali.....	6
2.3	Subappalto .....	6
2.4	Cauzione provvisoria .....	6
2.5	Cauzione definitiva .....	6
2.6	Assicurazione degli operai e responsabilità dell'impresa .....	6
2.7	Risoluzione del contratto .....	7
2.8	Clausola risolutiva espressa .....	7
2.9	Effetti della risoluzione del contratto.....	7
2.10	Definizione delle controversie .....	7
3	Partecipazione alla gara .....	7
3.1	Requisiti di ordine generale .....	7
3.2	Requisiti di idoneità professionale.....	8
3.3	Requisiti di capacità tecnica e professionale.....	8
3.4	Requisiti di capacità economico-finanziaria .....	8
4	Prezzi e pagamenti.....	8
4.1	Disposizioni generali relative alla invariabilità dei prezzi.....	8
4.2	Pagamenti.....	8
5	Criteri di aggiudicazione .....	9
5.1	Criteri per la valutazione dell'offerta tecnica .....	9
5.2	Valutazione criteri di tipo tabellare.....	12
5.3	Valutazione criteri di tipo quantitativo .....	12
5.4	Valutazione criteri di tipo qualitativo .....	12
5.5	Calcolo del punteggio complessivo per l'offerta tecnica .....	13
5.6	Attribuzione del punteggio per l'offerta economica .....	14
5.7	Formazione della graduatoria .....	14

<b>Titolo 2</b>	<b>ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE.....</b>	<b>16</b>
6	Prescrizioni generali .....	16
7	Sedi oggetto del servizio di manutenzione e modifiche alla consistenza dell'appalto .....	16
8	Modalità e termini per l'esecuzione del servizio .....	16
9	Attività “a canone” .....	16
10	Interventi di ripristino o di manutenzione di importo non superiore alla franchigia.....	17
11	Attività “extra-canone” .....	17
12	Processo autorizzativo delle attività “extra-canone” .....	18
13	Locali tecnici .....	18
14	Sistema di continuità dell'alimentazione elettrica (UPS).....	18
15	Sistemi per la rilevazione delle presenze.....	18
16	Continuità del servizio e dell'utilizzo degli impianti .....	18
17	Buone regole dell'arte .....	19
18	Modalità di apertura e gestione dei guasti .....	19
19	Censimento degli impianti.....	19
20	Livelli minimi di servizio .....	20
21	Penali .....	20
22	Oneri a carico della stazione appaltante .....	21
23	Ulteriori oneri ed obblighi dell'appaltatore .....	21
6	<b>ALLEGATO A – Sedi .....</b>	<b>23</b>
7	<b>ALLEGATO B – Listino prezzi.....</b>	<b>30</b>

# **Titolo 1 NORME CONTRATTUALI E ONERI D'IMPRESA**

## **1 Inquadramento generale**

### **1.1 Oggetto dell'appalto**

L'Università degli Studi di Catania intende affidare il servizio di manutenzione dell'infrastruttura integrata dati/fonia al fine di garantirne la continuità operativa.

In tale ambito, si inquadrano le prestazioni descritte nel presente Capitolato Speciale d'Appalto (CSA).

Le imprese partecipanti alla gara d'appalto dovranno proporre una soluzione completa per la manutenzione, che preveda i servizi minimi di manutenzione ordinaria e straordinaria prescritti dal presente CSA.

### **1.2 Definizione delle attività comprese nell'appalto**

Sono compresi nell'appalto la manodopera, le eventuali forniture, le prestazioni e i materiali di consumo necessari all'espletamento a regola d'arte del servizio di manutenzione, secondo le specifiche tecniche indicate in questo CSA.

Le attività che formano l'oggetto dell'appalto si possono distinguere sommariamente in:

- attività "a canone": ovvero le prestazioni tipiche dei servizi continuativi compensate con un corrispettivo economico a canone, fino alla concorrenza della franchigia;
- attività "extra-canone": ovvero particolari prestazioni o interventi "*a misura*" che dovranno essere opportunamente preventivati dall'impresa ed espressamente autorizzati dalla stazione appaltante, oppure prestazioni per importi eccedenti la franchigia.

### **1.3 Durata dell'appalto**

Il contratto ha una durata di 3 (tre) anni con decorrenza dalla data di stipula. Alla scadenza del contratto il rapporto si intenderà cessato, senza alcun obbligo di disdetta.

È tuttavia facoltà della stazione appaltante procedere al rinnovo per ulteriori 3 (tre) anni agli stessi prezzi, modalità e condizioni del rapporto originario.

### **1.4 Ammontare dell'appalto**

L'importo annuo del contratto posto a base di gara ammonta ad € 250.000,00 (duecentocinquantamila/00), oltre IVA, comprensivo di € 1.519,00 (millecinquecentodiciannove/00) per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso d'asta così suddiviso:

- **Importo "a canone"**: pari a € 200.000,00 per ciascun anno, oltre IVA, per interventi di manutenzione e di ripristino fino alla concorrenza della franchigia per singolo intervento e comprensivo del servizio di supporto e assistenza tecnica *on site*;
- **Importo "extra-canone"**: fino ad un massimo di € 50.000,00 per ciascun anno, oltre IVA, per gli interventi extra-canone richiesti ed autorizzati dalla stazione appaltante e per compensare l'eccedenza della franchigia per interventi di manutenzione e di ripristino

Pertanto, l'importo complessivo dell'appalto posto a base d'asta, riferito all'intero periodo di tre anni è di € 750.000,00 (settecentocinquantamila/00), oltre IVA, comprensivo dei costi della sicurezza non soggetti a ribasso, pari a Euro 4.557,00 (quattromilacinquecentocinquantasette/00).

Per le prestazioni di manutenzione riportate in questo CSA viene corrisposto all'impresa il compenso corrispondente all'offerta economica risultata vincitrice. Le prestazioni verranno remunerate con un canone mensile posticipato di uguale importo, nel seguito denominato sinteticamente "Canone", nel quale sono ricomprese tutte le prestazioni di manodopera, le forniture di materiali e i noleggi di macchinari atti alla loro

messaggio in opera nonché tutti gli oneri accessori per eseguire le manutenzioni indicate in questo documento.

L'importo annuale del Canone da corrispondere all'impresa non è vincolato al numero di impianti riportati nell'Allegato "Sedi" di questo CSA ed è dato dall'importo offerto in fase di gara e risultato vincitore. Nell'eventualità, pertanto, che nel corso dell'appalto la consistenza numerica degli impianti di rete e di fonia dell'Ateneo vari in aumento o in diminuzione, non si procederà alla rideterminazione del canone mensile complessivo.

Si precisa, infine, che la somma dei singoli importi contabilizzati degli interventi in "extra-canone", **sottoposti ciascuno al ribasso d'asta offerto dall'aggiudicatario**, ammonterà globalmente all'intero importo posto a base di gara come somma destinata alle attività in "extra-canone" e cioè ad € 50.000,00 per ciascun anno, oltre IVA.

Le modalità di corresponsione del Canone sono indicate nel paragrafo denominato "Pagamenti".

## **1.5 Sopralluoghi**

Le imprese concorrenti potranno richiedere, attraverso la piattaforma telematica relativa alla gara in oggetto, una visita di sopralluogo, a loro cura e spese, in tutte le sedi interessate dall'appalto, indicate nel presente capitolo, entro il termine di 20 giorni solari prima della scadenza fissata per la presentazione delle offerte. I sopralluoghi saranno effettuati entro 3 giorni lavorativi dal suddetto termine di presentazione delle richieste e potranno prevedere, a discrezione della stazione appaltante, la partecipazione contemporanea di più imprese richiedenti.

## **1.6 Richieste di chiarimenti**

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 10 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, attraverso la piattaforma telematica relativa alla gara in oggetto.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Ai sensi dell'art. 74 comma 4 del D. Lgs. 50/2016, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, attraverso l'apposita sezione della piattaforma telematica.

In ogni caso i predetti chiarimenti, se di interesse generale, verranno pubblicati in forma anonima nella sezione "Appalti e contratti" del sito web [www.unict.it](http://www.unict.it)

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

## **1.7 Direttore dell'esecuzione del contratto**

Il RUP provvederà alla nomina di un direttore dell'esecuzione del contratto (di seguito DEC) incaricato delle attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.

## **1.8 Referente dell'impresa**

Ai fini dell'esecuzione del contratto di manutenzione oggetto del presente appalto, l'impresa designerà un suo incaricato che dovrà possedere tutte le potestà tecniche e legali per rappresentare l'impresa stessa in tutti i rapporti operativi con la stazione appaltante.

Tale referente, per tutte le attività comprese in questo CSA, dovrà garantire la propria reperibilità nei normali orari di lavoro fornendo un numero di telefono cellulare.

Nel caso di assenza o impedimento del referente designato, l'impresa dovrà indicare altra persona formalmente individuato con pari potestà ai fini del presente Appalto.

## **1.9 Validità delle offerte**

Le offerte delle imprese concorrenti saranno impegnative e ferme per il periodo di 180 (centottanta) giorni decorrenti dal termine ultimo stabilito per la presentazione delle offerte.

## **2      *Obblighi e oneri a carico dell'impresa aggiudicataria***

### **2.1    Norme regolatrici**

La gara e il contratto sono disciplinati, per quanto non regolato dal presente CSA e dal disciplinare contenente modalità di partecipazione e di svolgimento della gara, dalle disposizioni vigenti in materia. In caso di contrasto prevale quanto previsto dal disciplinare di gara.

### **2.2    Condizioni generali**

La sottoscrizione del contratto da parte dell'impresa aggiudicataria equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle Leggi, dei Regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di forniture e di loro incondizionata accettazione.

Eventuali modificazioni di leggi, norme e regolamenti in vigore antecedentemente all'aggiudicazione dei lavori saranno da ritenersi valide a tutti gli effetti contrattuali, anche a parziale modifica delle norme contenute in questo CSA.

L'impresa aggiudicataria dovrà sottostare scrupolosamente a tutte le disposizioni di legge in materia di assicurazioni sociali per infortuni e malattie, assegni e assistenza familiare per i propri dipendenti, anche se non espressamente richiamate in seguito.

### **2.3    Subappalto**

Il subappalto è ammesso ed è regolato dall'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm. ii.

In particolare, ai sensi dell'art. 105 c. 2 del D. Lgs. 50/2016, il subappalto non può superare il 30% dell'importo complessivo del contratto.

### **2.4    Cauzione provvisoria**

L'offerta da presentare per l'affidamento dell'appalto sarà corredata da una cauzione che, ai sensi dell'art. 93 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., è pari al 2% (due per cento) dell'importo complessivo a base d'asta.

### **2.5    Cauzione definitiva**

L'appaltatore, per la sottoscrizione del contratto, è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria definitiva calcolata secondo quanto previsto dall'art. 103 del D Lgs. 50/2016. Tale cauzione è posta a garanzia dell'adempimento di tutti gli obblighi del contratto, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi e salvo il risarcimento del maggior danno.

### **2.6    Assicurazione degli operai e responsabilità dell'impresa**

Nell'esecuzione dei servizi l'impresa affidataria è tenuta all'osservanza delle norme di legge vigenti in materia assicurativa e di assunzione degli operai e del personale comunque addetto ai lavori, i cui oneri sono a carico della impresa affidataria, la quale si obbliga anche ad eseguire e di curare la gestione dei servizi in modo da evitare qualsiasi danno a persone e cose che potesse derivare, anche indirettamente, da attività attinenti al presente contratto, esonerando e sollevando la stazione appaltante da qualsiasi responsabilità a riguardo.

Sono richiesti comunque all'impresa la redazione e presentazione del piano di sicurezza alla stazione appaltante prima della stipula del contratto, come previsto dall'art.18 della Legge 55/1990.

L'impresa si obbliga altresì a dimostrare, in ogni tempo, che adempie a tutti gli obblighi di legge e di contratto relativi alla protezione del lavoro ed alla tutela del lavoratore ed in particolar modo di quelli sulle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, tubercolosi, malattie, ecc.) ed agli obblighi che hanno la loro origine in contratti collettivi che prevedono a favore dei lavoratori diritti patrimoniali aventi per base il pagamento dei contributi da parte dei datori di lavoro (assegni familiari, indennità ai richiamati alle armi, ecc.).

Nel caso di denuncia a carico dell'impresa da parte degli Enti competenti, durante l'esecuzione del contratto e sino al momento dell'emissione del mandato di pagamento, la stazione appaltante ha la facoltà di sospendere il pagamento medesimo dei servizi eseguiti fino alla concorrenza del 20% (venti per cento) dell'ammontare di ciascuna fattura, esclusa qualsiasi pretesa della impresa per pagamento di interessi o altro qualsiasi compenso. L'ammontare delle somme trattenute sarà corrisposto alla impresa solo in seguito ad autorizzazione degli Enti competenti.

## 2.7 Risoluzione del contratto

Qualora l'impresa aggiudicataria non ottemperi in tutto o in parte agli obblighi che le incombono, in modo che a giudizio esclusivo della stazione appaltante resti compromesso il buon esito delle forniture, l'impresa aggiudicataria verrà richiamata dal Direttore dell'esecuzione, attraverso formali ordini di servizio, all'adempimento dei suoi obblighi entro un congruo periodo di tempo; alla scadenza del termine assegnato, qualora permanessero le inadempienze, la stazione appaltante provvederà ad una circostanziata diffida e intimazione a mezzo lettera raccomandata o PEC. La successiva eventuale risoluzione verrà dichiarata con motivato provvedimento.

## 2.8 Clausola risolutiva espressa

Nel caso in cui venisse accertato l'utilizzo di personale non dipendente dall'impresa aggiudicataria o da eventuale impresa subaggiudicataria autorizzata, salvo quanto previsto in questo CSA, il contratto si considererà automaticamente risolto con effetto immediato e senza compensi o indennizzi, a semplice comunicazione della stazione appaltante, restando inoltre impregiudicata ogni altra azione da parte di quest'ultima per eventuali danni che l'affidamento del lavoro a terzi, da parte dell'impresa aggiudicataria, potesse aver arrecato.

## 2.9 Effetti della risoluzione del contratto

In tutti i casi di risoluzione del contratto per inadempimento è riconosciuto alla stazione appaltante il diritto di affidare a terzi la fornitura, in danno dell'impresa inadempiente, incamerando la cauzione definitiva, salvo l'esperimento di ogni altra azione a tutela di propri interessi e salvo in ogni caso il risarcimento dei maggiori o ulteriori danni.

All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dalla stazione appaltante rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia bastevole, da eventuali crediti dell'Impresa, senza pregiudizio dei diritti della stazione appaltante sui beni dell'impresa.

Nel caso di minore spesa nulla compete all'impresa inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'impresa dalla responsabilità civile e penale in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

## 2.10 Definizione delle controversie

Per tutte le controversie relative alla validità, interpretazione ed esecuzione del contratto è competente in via esclusiva il Foro di Catania.

# 3 Partecipazione alla gara

## 3.1 Requisiti di ordine generale

Le imprese partecipanti dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

- insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii;
- insussistenza delle cause di divieto, decadenza o di sospensione di cui all'art. 67 del D.lgs. 6 settembre 2011, n. 159;
- insussistenza delle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. del 2001, n. 165 o di cui all'art. 35 del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla Legge 11

agosto 2014, n. 114 oppure, ai sensi della normativa vigente, insussistenza di ulteriori divieti a contrattare con la pubblica amministrazione.

### **3.2 Requisiti di idoneità professionale**

Le imprese partecipanti dovranno avere iscrizione nel registro della Camera di Commercio, industria, artigianato e agricoltura della Provincia in cui l'impresa ha sede per attività analoghe a quelle oggetto della presente procedura di gara.

Per i concorrenti non residenti in Italia, la predetta iscrizione dovrà risultare da apposito documento attestante l'iscrizione stessa in analogo registro professionale o commerciale, di cui all'Allegato XVI del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., secondo la legislazione nazionale di appartenenza.

Gli operatori economici non residenti in Italia dovranno provare la predetta iscrizione secondo le modalità di cui al comma 3 dell'art. 83 del D.Lgs n. 50/2016 e ss.mm.ii.

### **3.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale**

Possono partecipare alla gara le imprese che nel triennio precedente, abbiano stipulato contratti per attività analoghe a quelle oggetto della presente procedura di gara, per un ammontare complessivo non inferiore ad € 750.000,00 (settecentocinquantamila/00).

In caso di partecipazione in associazione temporanea d'impresa (ATI), la capogruppo dovrà dimostrare di avere stipulato contratti per attività analoghe nel triennio precedente non inferiore ad € 500.000,00 (cinquecentomila/00) fermo restando l'obbligo per l'intero raggruppamento (ATI) di aver stipulato nello stesso periodo contratti per attività analoghe per un ammontare complessivo non inferiore ad € 750.000,00 (settecentocinquantamila/00). La capogruppo dovrà inoltre indicare il ruolo rivestito e gli ambiti operativi di ognuno dei partecipanti all'ATI.

Per attività analoga s'intende l'aver effettuato servizi di manutenzione di impianti e apparati di *networking* e di fonia con caratteristiche e complessità analoghe a quelle specificate in questo CSA.

Le imprese partecipanti, o le capogruppo e le altre imprese associate in caso di ATI, sono tenute a produrre una dichiarazione da cui si evinca il possesso dei requisiti sopra richiesti con l'elencazione degli estremi dei contratti (date, oggetto, importo, committente e ogni altra informazione significativa).

Sarà facoltà della stazione appaltante richiedere documentazione originale a riscontro di tale dichiarazione.

### **3.4 Requisiti di capacità economico-finanziaria**

Il concorrente dovrà dimostrare di essere in possesso di idonea capacità economica e finanziaria da comprovarsi mediante la presentazione di due idonee dichiarazioni, rilasciate da istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D. Lgs. 1 settembre 1993 n. 385 che attestino che "l'offerente ha sempre fatto fronte agli impegni assunti con l'istituto o intermediario con regolarità, correttezza e puntualità".

Ai sensi dell'art. 86, comma 4, del D. Lgs. 50/2016, l'operatore economico che per fondati motivi non è in grado di presentare le referenze richieste può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla stazione appaltante.

## **4 Prezzi e pagamenti**

### **4.1 Disposizioni generali relative alla invariabilità dei prezzi**

Il prezzo contrattuale rimarrà fisso, invariabile ed indipendente da qualsiasi eventualità per tutta la durata del contratto. Esso è comprensivo di qualsiasi onere o imprevisto per il completamento delle prestazioni previste dal presente CSA.

### **4.2 Pagamenti**

Il Canone dell'appalto sarà liquidato in rate mensili posticipate di uguale importo.

Tutte le prestazioni non comprese nel Canone (attività "extra-canone") devono essere preventivamente e

formalmente ordinate dalla stazione appaltante e verranno liquidate separatamente a seguito della loro contabilizzazione in rate trimestrali posticipate.

Non verranno compensate in alcun modo le prestazioni non specificatamente e formalmente ordinate dalla stazione appaltante.

## 5 Criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione dell'appalto avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm. ii., con le modalità ed i criteri di valutazione stabiliti dal comma 6 del suddetto articolo e dalle Linee Guida n. 2 "Offerta economicamente più vantaggiosa" dell'Autorità Nazionale Anticorruzione approvate in data 21.09.2016, valutando sia l'offerta economica che l'offerta tecnica, in base ai criteri e sottocriteri di valutazione riassunti nella seguente tabella e dettagliati successivamente:

Offerta tecnica	70 punti
Offerta economica	30 punti
Totale	100 punti

I punteggi verranno attribuiti solo dopo una verifica preliminare sulla corrispondenza di quanto offerto con i requisiti minimi richiesti.

Le offerte che non soddisfano i requisiti minimi descritti nel Titolo 2 del presente CSA saranno escluse.

### 5.1 Criteri per la valutazione dell'offerta tecnica

Relativamente all'attribuzione dei punteggi per l'offerta tecnica sono stati individuati i seguenti criteri e sottocriteri di valutazione, per ciascuno dei quali è indicato il numero massimo di punti assegnabile.

I punteggi saranno attribuiti tenendo conto delle caratteristiche superiori a quelle minime richieste nel Titolo 2 - "ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE".

I criteri di valutazione sono distinti in quantitativi, qualitativi e tabellari.

ID	Descrizione	Punteggio massimo	Tipologia
CV1	Servizi tecnici aggiuntivi	30	
CV1.1	Attrezzatura di trasmissione dati	10	Tabellare
CV1.2	Attrezzatura di trasmissione fonia	8	Tabellare
CV1.3	Continuità del servizio e dell'utilizzo degli impianti	12	Qualitativo
CV2	Disponibilità del servizio	30	
CV2.1	Disponibilità: orari	7	Tabellare
CV2.2	Disponibilità: giorni	3	Tabellare
CV2.3	Disponibilità: reperibilità	10	Tabellare
CV2.4	Disponibilità: presidio tecnologico	10	Quantitativo
CV3	Struttura organizzativa e logistica	10	Qualitativo

#### 5.1.1 Criterio CV1 – Servizi tecnici aggiuntivi

Fermo restando l'obbligo per l'aggiudicataria a garantire, con propri mezzi, la continuità del servizio e dell'utilizzo degli impianti in modo corretto per tutto il tempo necessario all'esecuzione dei lavori di riparazione degli apparati o alla loro completa sostituzione, sarà valutata positivamente la capacità tecnica dell'impresa di possedere in magazzino alcune tipologie di apparati di scorta per l'utilizzo temporaneo in caso di guasti.

Si elencano di seguito gli apparati che saranno presi in considerazione ai fini dell’attribuzione del punteggio, precisando che è possibile specificare un solo apparato per ciascuna tipologia e che saranno valutati solo gli apparati già posseduti dall’impresa, ovvero gli apparati per cui viene indicato, in sede di presentazione dell’offerta, il Serial Number:

**Sottocriterio CV1.1 – Attrezzatura di trasmissione dati:**

- Cisco Nexus 9300:
  - chassis dotato di alimentazione, punti 1;
  - scheda supervisor, punti 1;
  - almeno 24 porte SFP+, punti 1;
  - almeno 6 porte QSFP+, punti 1;
  - almeno 8 interfacce SFP+ 10 Gbit, punti 1.
- Cisco Catalyst 6500:
  - chassis dotato di alimentazione, punti 1;
  - scheda supervisor, punti 1;
  - almeno 8 interfacce SFP 1 Gbit, punti 1;
- Fortinet Fortigate 500E
  - apparato, punti 1
  - almeno 4 interfacce SFP+ 10Gbit, punti 1

Pertanto, potranno essere assegnati al più **10** punti.

**Sottocriterio CV1.2 – Attrezzatura di trasmissione fonica:**

- Aastra A5000:
  - chassis dotato di alimentazione, punti 1
  - scheda supervisor, punti 1
  - modulo di interfaccia verso PSTN, punti 1
- Asterisk:
  - server rack, punti 1;
  - scheda di interfaccia accesso ISDN BRI, punti 1
  - scheda di interfaccia accesso ISDN PRI, punti 1
- Gateway VoIP SIP
  - apparato, punti 1
  - modulo di interfaccia verso ISDN PRI, punti 1

Pertanto, potranno essere assegnati al più **8** punti.

**Sottocriterio CV1.3 – Continuità del servizio e dell’utilizzo degli impianti:**

Sarà valutata positivamente l’eventualità disponibilità dell’aggiudicataria a fornire “gratuitamente” gli apparati o le attrezzature di “scorta calda” utilizzati e forniti dalla medesima in sostituzione di quelli che si dovessero danneggiare. In queste circostanze, l’attrezzatura installata dall’impresa a sostituzione di quella guasta resterebbe di proprietà della Committente (e non più dell’impresa) anche dopo la definitiva risoluzione del guasto. Verrà, quindi, valutata la modalità di erogazione di tale eventuale servizio in considerazione della varietà di guasti considerati e della tipologia di apparati impiegati in sostituzione di quelli danneggiati.

La valutazione della continuità del servizio e dell’utilizzo degli impianti determinerà l’assegnazione di un punteggio fino ad un massimo di **12** punti.

***5.1.2 Sottocriterio CV2.1 – Disponibilità: orari***

La finestra di servizio minima richiesta dal presente CSA è definita per i giorni feriali da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Verrà assegnato 1 punto se la finestra di servizio includerà anche la fascia orari dalle 7:00 alle 8:00.

Verranno assegnati 2 punti se la finestra di servizio includerà anche la fascia oraria dalle 17:00 alle 19:00.

Verranno assegnati 4 punti se la finestra di servizio includerà anche la fascia oraria dalle 19:00 alle 21:00.

Pertanto, potranno essere assegnati al più **7** punti.

### **5.1.3 Sottocriterio CV2.2 – Disponibilità: giorni**

Verranno assegnati **3** punti se la finestra di servizio includerà anche i sabati non festivi almeno per la fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

### **5.1.4 Sottocriterio CV2.3 – Disponibilità: reperibilità**

Per reperibilità si intende l'intervento su espressa chiamata da parte dei soggetti abilitati (il DEC o altri soggetti dallo stesso autorizzati) al di fuori della finestra di servizio pattuita per la copertura del servizio. La reperibilità, se offerta dall'impresa partecipante, dovrà coprire interamente i periodi non compresi nella finestra di servizio, inclusi i festivi e gli orari notturni.

L'impresa si impegna a rendere disponibile un canale telefonico presidiato nei periodi di reperibilità e ad intervenire per la prestazione richiesta entro due ore dal ricevimento della chiamata.

Gli interventi richiesti in regime di reperibilità potranno riguardare esclusivamente guasti o disservizi bloccanti per impianti o attrezzature coperte dal servizio di manutenzione e strategici per il funzionamento dell'Ateneo, ad insindacabile valutazione del DEC o di soggetti autorizzati dallo stesso.

Per la reperibilità verranno assegnati **10** punti.

### **5.1.5 Sottocriterio CV2.4 – Disponibilità: presidio tecnologico**

Per presidio tecnologico si intende la presenza e disponibilità continuativa presso le sedi della stazione appaltante di personale specializzato dell'impresa, almeno nella finestra di servizio minima richiesta nel presente CSA, per far fronte alle manutenzioni urgenti e garantire la continuità operativa degli impianti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo il personale impiegato nel presidio tecnologico dovrà:

- monitorare gli impianti, al fine di individuare proattivamente eventuali cause di guasto o disservizio;
- eseguire tutte le possibili operazioni per garantire la continuità operativa degli impianti;
- eseguire una prima diagnosi in caso di guasto o disservizio;
- attivare reattivamente il supporto specialistico dell'impresa nel caso non sia possibile risolvere immediatamente il guasto o disservizio individuato.

Il personale impiegato nel presidio tecnologico dovrà essere in possesso di un livello di specializzazione adeguato alle mansioni sopra individuate.

Verrà assegnato un punteggio proporzionale al numero ore per ciascuna unità di personale impiegata per il presidio tecnologico all'interno della finestra di servizio proposta, fino ad un massimo di **10** punti, applicando la formula definita al paragrafo 5.3.

Per esempio, nel caso in cui l'impresa partecipante proponga una finestra di servizio dalle 7:00 alle 19:00 ed un presidio con una unità di personale presente dalle 8:00 alle 17:00 ed una seconda unità di personale presente dalle 8:00 alle 14:00, il valore che sarà utilizzato per il calcolo del punteggio sarà  $9 + 6 = 15$  ore.

### **5.1.6 Criterio CV3 – Struttura organizzativa e logistica**

Saranno valutati la struttura organizzativa che l'impresa intende predisporre per la gestione del contratto e per l'erogazione delle prestazioni nonché le modalità con cui l'impresa intende strutturare la propria organizzazione logistica per garantire le prestazioni dell'appalto. In particolare, saranno valutati i seguenti aspetti:

- la contestualizzazione nell'ambito dell'Ateneo, con particolare riferimento alla numerosità e dislocazione geografica delle sedi, alla numerosità e tipologia di impianti, alle specificità delle attività universitarie, alla numerosità e dislocazione degli utenti finali, agli orari di servizio;

- la flessibilità e la capacità di adattarsi dinamicamente alle esigenze del contesto universitario, con particolare riferimento alle diverse intensità del livello di supporto necessario, dipendenti dalla ciclicità e periodicità delle attività;
- la tipologia e numerosità di funzioni e ruoli previsti;
- la razionale organizzazione e suddivisione di funzioni e ruoli;
- le competenze, qualifiche ed esperienze del personale coinvolto (gestionale, tecnico, amministrativo ecc.);
- ogni altro elemento ritenuto significativo per valutare l'organizzazione del servizio.
- la disponibilità di sedi, presidi e magazzini sul territorio;
- la pronta disponibilità di attrezzature e ricambi di scorta, ulteriori rispetto a quelle indicate nei sottocriteri di valutazione CV1.1 e CV1.2, tenuto conto degli impianti e delle attrezzature in esercizio nell'Ateneo;
- la disponibilità di materiali e attrezzature, rispetto alla prevedibile tipologia di interventi ed alle tecnologie adottate;
- la disponibilità di mezzi per spostamenti e trasporti;
- ogni altro elemento ritenuto significativo per valutare l'organizzazione logistica.

La valutazione della struttura organizzativa e della logistica determinerà l'assegnazione di un punteggio fino ad un massimo di **10** punti.

## 5.2 Valutazione criteri di tipo tabellare

Per i criteri di valutazione tabellari, sarà assegnato il punteggio  $T_i$  al criterio di valutazione tabellare i-esimo per il concorrente esaminato, determinato automaticamente sulla base della presenza o assenza nell'offerta della caratteristica richiesta.

## 5.3 Valutazione criteri di tipo quantitativo

Per i criteri di valutazione quantitativi, il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula lineare:

$$Q_i = M_i \times (N_i / N_{imax})$$

dove:

- $Q_i$  è il punteggio attribuito al criterio di valutazione quantitativo i-esimo per il concorrente esaminato;
- $N_i$  è il valore numerico che rappresenta quantitativamente la proposta del concorrente esaminato per il criterio i-esimo;
- $N_{imax}$  è il valore numerico che rappresenta quantitativamente la proposta migliore fra tutte le offerte per il criterio i-esimo;
- $M_i$  è il punteggio massimo previsto per il criterio di valutazione quantitativo i-esimo.

## 5.4 Valutazione criteri di tipo qualitativo

I criteri di valutazione di tipo qualitativo prevedono l'attribuzione del punteggio applicando un coefficiente frutto della valutazione della commissione al valore massimo previsto per il singolo criterio di valutazione. I coefficienti, espressione del giudizio della commissione, sono:

Giudizio	Coefficiente
----------	--------------

eccellente	1,0
ottimo	0,9
buono	0,8
discreto	0,7
più che sufficiente	0,6
sufficiente	0,5
quasi sufficiente	0,4
scarso	0,3
insufficiente	0,2
gravemente insufficiente	0,1
inesistente	0

Il coefficiente sarà calcolato mediante la media dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari, corrispondenti al giudizio della tabella di cui sopra; pertanto, il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$V_i = M_i \times (\blacksquare D_{ij} / n)$$

dove:

- $V_i$  è il punteggio attribuito al criterio di valutazione qualitativo i-esimo per il concorrente esaminato;
- $D_{ij}$  è il coefficiente attribuito dal commissario j-esimo al criterio i-esimo;
- $n$  è il numero di commissari;
- $M_i$  è il punteggio massimo previsto per il criterio di valutazione qualitativo i-esimo;
- $\blacksquare$  è il simbolo di sommatoria.

La Commissione giudicatrice potrà assegnare coefficiente pari a zero relativamente agli aspetti non chiaramente esplicitati o non idoneamente documentati.

Le offerte a cui sarà attribuito per il criterio CV3 un coefficiente medio, minore o uguale a 0,3, saranno escluse.

## 5.5 Calcolo del punteggio complessivo per l'offerta tecnica

Prima di procedere al calcolo del punteggio complessivo per l'offerta tecnica, si procederà alla riparametrazione dei punteggi attribuiti ai criteri di tipo qualitativo, applicando la seguente formula:

$$VR_i = M_i \times (V_i / V_{imax})$$

dove:

- $VR_i$  è il punteggio riparametrato per il criterio di valutazione qualitativo i-esimo per il concorrente esaminato;
- $V_i$  è il punteggio attribuito al criterio di valutazione qualitativo i-esimo per il concorrente esaminato;
- $V_{imax}$  è il valore numerico che rappresenta quantitativamente la proposta migliore fra tutte le offerte per il criterio i-esimo;
- $M_i$  è il punteggio massimo previsto per il criterio di valutazione qualitativo i-esimo;

Il punteggio complessivo per l'offerta tecnica sarà quindi calcolato applicando la seguente formula:

$$PT = \blacksquare T_i + \blacksquare Q_i + \blacksquare VR_i$$

dove:

- $PT$  è il punteggio complessivo dell’offerta tecnica esaminata;
- $T_i$  è il punteggio attribuito al criterio di valutazione tabellare i-esimo per il concorrente esaminato
- $Q_i$  è il punteggio attribuito al criterio di valutazione quantitativo i-esimo per il concorrente esaminato;
- $VR_i$  è il punteggio riparametrato per il criterio di valutazione qualitativo i-esimo per il concorrente esaminato;

## 5.6 Attribuzione del punteggio per l’offerta economica

Per l’offerta economica, il punteggio sarà attribuito applicando al valore massimo previsto, un coefficiente determinato utilizzando la seguente formula di calcolo bilineare, con costante valorizzata a 0,8 (zero virgola otto):

$$C = 0,80 * R / R_{soglia} \quad \text{per } R \leq R_{soglia}$$

$$C = 0,80 + (1,00 - 0,80) * [(R - R_{soglia}) / (R_{max} - R_{soglia})] \quad \text{per } R > R_{soglia}$$

dove:

- $C$  è il coefficiente che sarà applicato al punteggio massimo per la valutazione dell’offerta economica esaminata;
- $R$  è il valore del ribasso dell’offerta esaminata;
- $R_{soglia}$  è la media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti;
- $R_{max}$  è il valore dell’offerta (ribasso) più conveniente.

Pertanto, il punteggio dell’offerta economica sarà ottenuto applicando la seguente formula:

$$E = 30 \times C$$

Il prezzo offerto non potrà essere superiore al prezzo posto a base d’asta, pena l’esclusione.

## 5.7 Formazione della graduatoria

Per ogni offerta sarà determinato un dato numerico finale al fine di formare la graduatoria ed individuare l’offerta migliore.

Prima di procedere al calcolo del punteggio finale, si procederà alla riparametrazione dei punteggi attribuiti alle offerte tecniche, applicando la seguente formula:

$$PTR = 70 \times (PT / PT_{max})$$

dove:

- $PTR$  è il punteggio riparametrato per l’offerta tecnica del concorrente esaminato;
- $PT$  è il punteggio complessivo per l’offerta tecnica del concorrente esaminato;
- $PT_{max}$  è il punteggio ottenuto dall’offerta tecnica migliore;

Il punteggio finale per l’offerta esaminata sarà ottenuto sommando il punteggio riparametrato  $PTR$  ottenuto dall’offerta tecnica ed il punteggio  $E$  ottenuto dall’offerta economica, secondo la seguente formula

$$P = PTR + E$$

Nel calcolo dei punteggi saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento.

La congruità delle offerte è valutata sulle offerte che presentano sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri criteri di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara (D.lgs. 50/2016 e ss.mm. ii. art. 97 comma 3). Per le offerte che non risulteranno congrue, la stazione appaltante procederà con le verifiche previste al comma 5 del suddetto art. 97. Per la verifica della congruità saranno considerati i punteggi ottenuti dall'offerta tecnica sui singoli criteri di valutazione prima della riparametrazione.

Nel caso l'offerta individuata come la migliore fosse ritenuta giustificata e congrua, la commissione provvederà a rimettere successivamente gli atti ed i documenti alla stazione appaltante, che provvederà a confermare l'aggiudicazione ai partecipanti alla gara. Nel caso in cui nessuna delle offerte risulti tale da dover essere sottoposta a verifica di anomalia, la commissione procederà in seduta pubblica e senza soluzione di continuità all'individuazione del soggetto provvisoriamente aggiudicatario sulla base della graduatoria precedentemente formata.

## **Titolo 2 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE**

### **6 Prescrizioni generali**

Il servizio oggetto dell'appalto consiste nella manutenzione dell'infrastruttura integrata dati/fonia dell'Università degli Studi di Catania. Il servizio dovrà essere eseguito da personale specializzato con attrezzature e materiali idonei e dovrà essere finalizzato a mantenere in perfetto stato di efficienza gli impianti oggetto di questo CSA. Tutte le riparazioni connesse al servizio di manutenzione, dovranno essere eseguite, di massima, sul posto, salvo che ciò non possa avvenire per deficienza di mezzi o per altri motivi riconosciuti validi dal DEC, il quale, in tal caso, concede autorizzazione all'impresa per prelevare le attrezzature da riparare fissando il termine massimo per la riconsegna. L'utilizzo di eventuali apparecchiature di emergenza sarà posto a carico dell'impresa senza costi ulteriori per la stazione appaltante. Ultimata la riparazione, l'impresa dovrà provvedere ad effettuare il montaggio delle parti o dell'insieme prelevato. L'impresa, per l'intero periodo di validità contrattuale, non potrà introdurre alcuna modifica agli impianti senza la preventiva autorizzazione del DEC. Nel caso in cui l'impresa ritenga di dover effettuare delle modifiche dovrà darne comunicazione per iscritto al DEC, corredando la richiesta da un dettagliato piano tecnico ove vengono individuate le ragioni e i costi della modifica. Alla scadenza del contratto l'impresa dovrà riconsegnare gli impianti in perfetto stato di efficienza e conservazione, salvo il naturale deperimento dovuto all'usura.

### **7 Sedi oggetto del servizio di manutenzione e modifiche alla consistenza dell'appalto**

Le sedi e gli impianti oggetto dell'appalto sono riportati nell'Allegato "Sedi" di questo CSA. In caso di modifiche – in aumento o in diminuzione - alla consistenza dell'appalto, legate alla realizzazione di nuovi edifici, all'ampliamento o ristrutturazione di edifici esistenti, all'installazione di nuovi impianti, alla modifica o dismissione di impianti esistenti, non si procederà alla rideterminazione del canone mensile complessivo.

### **8 Modalità e termini per l'esecuzione del servizio**

Nell'esecuzione del servizio l'impresa aggiudicataria dovrà attenersi a tutte le disposizioni normative nazionali o comunitarie che disciplinano l'esercizio dell'attività di manutenzione di impianti di telecomunicazione e di fonia e l'utilizzo dei relativi apparati, macchinari e materiali, oltre che alle disposizioni contenute in questo CSA e nell'offerta tecnica che verrà presentata in sede di gara.

### **9 Attività "a canone"**

Le attività "a canone" sono tutte le prestazioni continuative dei servizi di manutenzione, ovvero tutte le attività periodiche e gli interventi riportati in questo CSA, rientranti nei limiti della franchigia ove previsto.

Tali attività sono finalizzate a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti di trasmissione dati e di fonia elencati nell'allegato "Sedi" e degli eventuali nuovi impianti che dovessero entrare in esercizio durante il periodo contrattuale. Sono comprese nelle attività "a canone":

- la verifica del corretto funzionamento ed il ripristino in caso di guasto, senza limite di franchigia, delle linee di trasmissione dati e di fonia e dei punti utente di accesso, sia in fibra ottica che in rame, inclusi i materiali e quant'altro necessario per il ripristino a regola d'arte dei collegamenti o dei punti utente;
- la verifica del corretto funzionamento e l'eventuale ripristino, nei limiti della franchigia, degli apparati di trasmissione dati e di fonia, sia di tipo "terminale" (es. telefoni, rilevatori presenze (orologi marcatempo), ecc..) che di tipo "infrastrutturale" (es. switch, router, mspp, access point, wireless controller, server, firewall, centrali telefoniche, ecc..);

- servizio di supporto e assistenza tecnica *on site* per l'individuazione e la risoluzione dei problemi;
- il trasporto, lo spostamento, l'installazione e l'attivazione di apparati di trasmissione dati e di fonia, sia di tipo “terminale” (es. telefoni, rilevatori presenza (orologi marcatempo), ecc..) che di tipo “infrastrutturale” (es. switch, router, mspp, access point, wireless controller, server, firewall, centrali telefoniche, ecc..), con l'esclusione di eventuali lavori di cablaggio;
- l'esecuzione di collegamenti provvisori o temporanei;
- la registrazione, anche con l'ausilio di attrezzi o supporti messi a disposizione dal Committente (registri, computer, ecc..), delle variazioni degli schemi d'impianto e delle mappe di permutazione degli interni telefonici e dei punti rete;
- la pulizia dei locali tecnici dove sono terminati i cablaggi dati e fonia e la pulizia degli armadi rack che ospitano gli apparati trasmissione, compreso il riordino del cablaggio degli armadi (permute, alimentazione, ecc.) a regola d'arte;
- la revisione trimestrale di tutte le centrali telefoniche, inclusa la pulizia ed eventuale sostituzione dei filtri, con verifica della funzionalità ed eventuale ripristino, compresa la sostituzione di apparati o parti non funzionanti, nei limiti della franchigia;
- tutte le configurazioni di centrali telefoniche effettuate anche tramite apposita consolle di sistema (abilitazioni e disabilitazione linee uscenti, entranti, traslatori, satelliti, interne, nazionali, internazionali, multifrequenza, ecc....);
- la configurazione o la riconfigurazione dei numeri di centrale;
- tutti le ulteriori tipologie di interventi di ripristino o di manutenzione non elencati, di importo non superiore alla franchigia.

Il servizio di manutenzione comprende anche tutti gli apparati di trasmissione dati e di fonia ancora coperti da garanzia; sarà compito dell'impresa aggiudicataria gestire la manutenzione degli stessi, rapportandosi con la ditta fornitrice del servizio di garanzia.

## ***10 Interventi di ripristino o di manutenzione di importo non superiore alla franchigia***

Si intendono come tali quegli interventi necessari al ripristino della normale funzionalità degli impianti, da effettuarsi su tutti i componenti dell'impianto interni o esterni agli edifici la cui entità non ecceda la franchigia.

Il valore della franchigia è fissato in € 200,00 (duecento/00).

## ***11 Attività “extra-canone”***

Le attività “extra-canone” sono quelle prestazioni o servizi non rientranti nelle attività remunerate a “canone”. Tali prestazioni o servizi devono essere eseguiti, su richiesta della stazione appaltante, a seguito di approvazione di dettagliato preventivo di spesa.

Il processo autorizzativo per le attività extra-canone è riportato nel successivo paragrafo 12.

I corrispettivi per le attività extra-canone sono determinati in base ai prezzi del listino riportato nell'Allegato “Listino prezzi” di questo CSA al netto del ribasso offerto in sede di gara.

Per gli articoli e le voci non contenuti nel listino sopra indicato sarà necessario eseguire l'analisi dei prezzi e la stessa percentuale di sconto verrà applicata, sulla voce dei materiali e degli apparati, sulle spese generali (posto pari al 15%) e sull'utile d'impresa (posto pari al 10%).

La remunerazione delle attività extra-canone avverrà come di seguito descritto:

R = ribasso offerto in sede di gara

F = franchigia

Ipr = importo preventivo di spesa

Iec = importo corrisposto per attività extra-canone

$$\text{Iec} = \text{€ } 0,0 \quad (\text{per } \text{Ipr} \leq F)$$

$$\text{Iec} = (\text{Ipr} - F) \times (1 - R) \quad (\text{per } \text{Ipr} > F)$$

#### Esempio

R = 10 %

F = € 200,00

Ipr = € 1.200,00

$$\text{Iec} = (\text{€ } 1.200,00 - \text{€ } 200,00) \times (1 - 10\%) = \text{€ } 900,00$$

## **12 Processo autorizzativo delle attività “extra-canone”**

Nel caso in cui si accerti la necessità di effettuare attività extra-canone, l’impresa dovrà far pervenire al DEC un preventivo per l’esecuzione dell’intervento.

La stazione appaltante, valutata l’effettiva necessità di tali attività e la congruità dell’offerta, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti, ha la facoltà di far eseguire le forniture e le lavorazioni direttamente all’impresa aggiudicataria, che graveranno sulla disponibilità dell’extra-canone, entro il limite dell’importo massimo previsto per le attività extra-canone al netto del ribasso di gara.

L’impresa eseguirà le prestazioni extra-canone solo a seguito di accettazione del preventivo e autorizzazione del DEC.

## **13 Locali tecnici**

I locali tecnici che ospitano le attrezzature dell’infrastruttura di rete e di fonia sono presenti in tutte le sedi oggetto dell’appalto. Tali locali dovranno essere mantenuti ordinati ed efficienti dall’impresa aggiudicataria, con la sola esclusione delle attività di pulizia ed igienizzazione.

La sistemazione interna degli armadi di telecomunicazione o di permutazione potrà essere alterata, ove utile al servizio, concordandone le modalità con il DEC.

## **14 Sistema di continuità dell’alimentazione elettrica (UPS)**

I locali tecnici e gli armadi di distribuzione sono dotati, per la maggior parte, di sistemi di continuità dell’alimentazione elettrica (UPS). L’impresa ha l’onere di effettuare le attività di manutenzione, nei limiti previsti da questo CSA, su tali dispositivi, ove essi siano dedicati esclusivamente all’alimentazione di apparati che fanno parte dell’infrastruttura da manutenere.

**I gruppi di continuità e i gruppi elettrogeni che alimentano i *data center* di Palazzo Sangiliano e di C.U. “La Cittadella” (denominati SN0 e SNI), sono esclusi dall’appalto restando, pertanto, a carico della stazione appaltante.**

## **15 Sistemi per la rilevazione delle presenze**

Le sedi oggetto dell’appalto sono dotate, per la maggior parte, di sistemi per la rilevazione delle presenze del personale (orologi marcatempo). L’impresa ha l’onere di effettuare l’attività di manutenzione, nei limiti previsti da questo CSA, anche su tali apparati.

## **16 Continuità del servizio e dell’utilizzo degli impianti**

L’impresa aggiudicataria ha l’obbligo di garantire, con propri mezzi ed apparati o attrezzature di “scorta calda”, la continuità del servizio e dell’utilizzo degli impianti di telecomunicazioni e di fonia per tutto il tempo necessario all’esecuzione dei lavori di riparazione o di ripristino degli apparati o alla loro completa sostituzione. Tale attrezzatura, che resterà comunque di proprietà dell’impresa, verrà installata a sostituzione

dell’attrezzatura guasta fino alla definitiva risoluzione del guasto o alla sostituzione della parte guasta. L’installazione e la configurazione dell’attrezzatura al fine di garantire le funzionalità precedenti al guasto è a carico dell’impresa.

## **17 Buone regole dell’arte**

Tutti gli interventi dovranno essere eseguiti accuratamente ed a regola d’arte con l’utilizzo di mezzi e materiali idonei. Tutti i materiali occorrenti per le riparazioni, compresi i pezzi di ricambio, dovranno essere dotati di certificati di conformità alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell’Unione Europea, di tipologia similare e di qualità non inferiore a quella dei materiali già in opera. In particolare, sono a carico dell’aggiudicatario scale, trabattelli, strumenti, e quant’altro per compiere il servizio richiesto.

L’impresa dovrà dotare il proprio personale addetto al servizio oggetto del presente appalto, dell’abbigliamento e di tutti i mezzi necessari ed idonei al rispetto delle vigenti norme antinfortunistiche nazionali ed europee. Gli interventi dovranno essere effettuati nel rispetto delle procedure dettate dalle norme vigenti di igiene e sicurezza del lavoro.

Il personale dell’impresa e delle eventuali ditte sub-appaltatrici dovrà essere munito di un cartellino di riconoscimento (fotografia, nominativo ditta e nome operatore).

## **18 Modalità di apertura e gestione dei guasti**

Il processo di gestione degli interventi deve essere tracciato all’interno del sistema informatico di gestione *ticket* in uso presso la stazione appaltante.

Nel caso in cui l’impresa intendesse adottare in parallelo un proprio sistema di gestione *ticket*, sarà a proprio carico l’eventuale l’implementazione dell’integrazione con il sistema dell’Ateneo.

In ogni caso, l’intero processo di gestione e tracciamento degli interventi dovrà essere di tipo digitale.

Il processo di gestione degli interventi includerà almeno i seguenti passaggi:

- apertura del guasto;
- presa in carico;
- intervento e diagnosi;
- eventuale formulazione di preventivo per intervento extra-canone oltre franchigia;
- eventuale approvazione dell’intervento extra-canone;
- risoluzione;
- chiusura.

Il suddetto processo si applica anche agli interventi eseguiti mediante l’eventuale personale di presidio tecnologico.

Lo stato del *ticket* dovrà essere tempestivamente aggiornato nel sistema al fine di permettere al DEC la verifica continua dell’andamento del servizio.

## **19 Censimento degli impianti**

È obbligo dell’impresa aggiudicataria provvedere, entro e non oltre i primi 90 (novanta) giorni solari consecutivi dalla stipula del contratto, ad aggiornare il censimento delle consistenze impiantistiche (dati e fonia) di tutto il patrimonio immobiliare di pertinenza della stazione. È, altresì, obbligo dell’impresa provvedere successivamente alla manutenzione e all’aggiornamento dei dati censiti.

Sono a carico dell’impresa la fornitura e la stampa di idonee targhette adesive che la stessa dovrà apporre sui cespiti censiti.

## 20 Livelli minimi di servizio

Per lo svolgimento del servizio di manutenzione l'impresa aggiudicataria dovrà avvalersi di personale adeguato nel numero e nelle figure professionali, in modo da garantire in ogni momento la regolare esecuzione del servizio stesso.

I livelli minimi di servizio per gli interventi “*a guasto*” sono definiti in funzione del livello di gravità del guasto, assegnato dal DEC al momento dell’apertura del *ticket*, secondo la seguente classificazione:

Classificazione guasto	Gravità
Livello A	Bloccante
Livello B	Critica
Livello C	Media
Livello D	Bassa

I livelli minimi di servizio, in ore, per livello di gravità, per ciascuna fase degli interventi, sono definiti nella tabella seguente:

	Livello di gravità			
	A	B	C	D
Presa in carico	0,5	0,5	1	2
Intervento	0,5	1	2	2
Risoluzione guasto	2	4	8	8

I valori indicati si riferiscono al tempo intercorrente dalla fine della fase precedente.

I livelli minimi di servizio dovranno essere assicurati all’interno della finestra di servizio minima richiesta (Lu-Ve dalle 08:00 alle 17:00) incrementata delle eventuali finestre aggiuntive offerte, come specificato nei par. 5.1.2 e 5.1.3.

Il mancato rispetto dei livelli minimo di servizio pattuiti comporterà l’applicazione delle penali con le modalità descritte al paragrafo 21.

Il monitoraggio dei livelli minimi di servizio è affidato al DEC.

## 21 Penali

Le penali dovute per il ritardo sui termini di ultimazione delle prestazioni fissati dal presente capitolo sono calcolate in misura giornaliera, ai sensi dell’art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016, salvo il risarcimento del maggior danno.

Le penali verranno determinate mensilmente, tenuto conto degli eventuali ritardi accumulati per le prestazioni dovute nel mese di riferimento.

Le penali saranno applicate nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi di servizio per gli interventi “*a guasto*” indicati al paragrafo 20, quali ad esempio il superamento dei tempi di presa in carico e risoluzione degli interventi di manutenzione richiesti.

Per il calcolo delle giornate di ritardo, sarà considerato il valore, arrotondato alla prima cifra decimale, della divisione fra la sommatoria delle ore di ritardo nella finestra di servizio – come definita al paragrafo 20 –, per ciascun livello di gravità degli interventi, rispetto ai livelli minimi di servizio, accumulate da ciascuna prestazione richiesta nel mese, divisa per nove (numero di ore considerate equivalenti ad una giornata lavorativa).

La formula applicata, per gli interventi classificati con livello di gravità A, sarà la seguente:

$$GmA = \blacksquare RA_i / 9$$

dove:

$GmA$  è il numero di giornate di ritardo accumulate nel mese, arrotondato alla prima cifra decimale, per gli interventi classificati con livello di gravità A;

$RA_i$  è il numero intero di ore ritardo accumulate per la i-esima prestazione classificata con livello di gravità A e richiesta nel mese di riferimento;

$\blacksquare$  indica l'operazione di sommatoria.

Applicando formule analoghe per ciascun livello di gravità degli interventi, si otterranno i valori  $GmB$ ,  $GmC$  e  $GmD$ , ovvero il numero di giornate di ritardo accumulate nel mese, arrotondato alla prima cifra, per gli interventi classificati rispettivamente con livello di gravità B, C e D.

Il valore della penale mensile  $Pm$  sarà calcolato applicando la seguente formula:

$$Pm = Ca \times (0,001 \times GmA + 0,0008 \times GmB + 0,0005 \times GmC + 0,0003 \times GmD)$$

dove  $Ca$  è il valore del canone annuale.

Alla riscossione della penale si procederà trattenendo l'importo  $Pm$  sul canone mensile.

Per la quota trattenuta, l'impresa dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese di riferimento di un valore pari all'importo della penale stessa.

Le penali non verranno applicate nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli minimi di servizio non sia imputabile ad inadempienza da parte dell'impresa aggiudicataria o nel caso in cui il guasto non sia oggettivamente riparabile secondo i termini di questo CSA. A giustificazione del ritardo nell'ultimazione della prestazione, l'impresa aggiudicataria non potrà mai attribuirne la causa in tutto od in parte alla stazione appaltante o ad altre ditte ed imprese da questa incaricate per altri lavori o forniture, se la stessa impresa aggiudicataria non avrà tempestivamente denunciato per iscritto alla stazione appaltante il ritardo ascrivibile ad altri, affinché la stazione appaltante possa farne regolare contestazione.

Per le attività “a canone” ma non “a guasto” (per es. il censimento degli impianti) le penali saranno applicate nel caso di mancato rispetto dei termini di ultimazione stabiliti dal CSA o dal DEC in fase esecutiva e saranno calcolate secondo le previsioni dell'art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016 le penali non potranno complessivamente superare il 10% dell'ammontare netto contrattuale.

In ogni caso, raggiunto un importo complessivo di penali pari al 10% del canone annuo, la stazione appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto di diritto per inadempimento dell'impresa senza bisogno di pronuncia giudiziale. L'intenzione di avvalersi della clausola risolutiva viene comunicata mediante PEC. In tal caso la stazione appaltante potrà incamerare la cauzione definitiva e ciò senza pregiudizio per eventuali azioni di risarcimento di danni maggiori.

## 22 Oneri a carico della stazione appaltante

La stazione appaltante è tenuta a consentire il regolare svolgimento delle operazioni di manutenzione, garantendo l'accesso ai locali in cui sono installate le attrezzature e gli impianti oggetto del presente appalto.

La stazione appaltante si impegna a fornire l'energia elettrica per l'alimentazione di tutte le parti elettriche dei vari impianti e per il funzionamento degli attrezzi e delle apparecchiature necessarie al servizio di manutenzione.

La stazione appaltante si impegna a consentire l'accesso alla documentazione tecnica relativa agli impianti e alle apparecchiature oggetto del servizio, in atto disponibile.

La stazione appaltante si impegna a fornire l'elenco dei tecnici addetti al controllo dei servizi nelle varie sedi e di supporto alla conoscenza dei relativi impianti.

## 23 Ulteriori oneri ed obblighi dell'appaltatore

L'impresa s'impegna ed obbliga, per la durata contrattuale, a:

- svolgere i servizi del contratto con precisione, cura e diligenza, utilizzando le pratiche, le cognizioni, gli strumenti più idonei e prestando la massima attenzione all'evasione tempestiva delle richieste di riparazione;
- assumersi ogni onere derivante da interventi di ditte terze, nel caso di mancata soluzione dei guasti da parte dei propri tecnici;
- dotare i propri tecnici degli utensili e strumenti necessari per l'attività manutentiva;
- dotare i propri tecnici e manutentori di strumenti atti ad interfacciarsi da qualsiasi punto al software gestionale dell'Ateneo (palmari, tablet, smartphone ecc...) e relative SIM telefoniche;
- dotare i propri tecnici di mezzi di trasporto idonei per il trasferimento di persone e cose tra le sedi, assicurarsi anche per i danni alle cose trasportate;
- non apportare modifiche edili o impiantistiche nei locali della stazione appaltante, senza una preventiva autorizzazione scritta da parte del DEC;
- rispettare la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, di assistenza e previdenza, antinfortunistica, di orario di lavoro, di imposte e tasse;
- attenersi alle direttive che saranno impartite dalla stazione appaltante al fine di non recare intralcio alle attività svolte negli edifici oggetto dell'appalto;
- sostituire quei dipendenti dei quali la stazione appaltante richiedesse, con motivate ragioni, l'allontanamento anche immediato dal servizio;
- rispettare il regolamento della stazione appaltante relativo all'accesso agli stabili ed agli spostamenti al loro interno;
- farsi carico della fornitura e consegna a piè d'opera dei materiali, degli apparati e delle apparecchiature occorrenti per la manutenzione, comprensiva di ogni spesa di imballaggio e trasporto fino ai luoghi di posa in opera;
- farsi carico di ogni genere di spesa per i pagamenti dei salari e dei contributi assicurativi e previdenziali del personale utilizzato per l'espletamento del servizio, nel pieno rispetto delle norme e dei rispettivi contratti di lavoro vigenti. Si obbliga, altresì, ad esibire, in qualsiasi momento e su richiesta della stazione appaltante, le ricevute dei pagamenti assicurativi e previdenziali e qualsiasi altra certificazione relativa. Nel caso di inosservanza a tali obblighi, la stazione appaltante provvederà a segnalare la situazione al competente Ispettorato del Lavoro;
- effettuare nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e salariali non inferiori a quanto previsto nei rispettivi CC.CC.NN.LL. di categoria. Si obbliga, altresì, ad applicare nuove condizioni normative ed economiche che risultassero da successive modificazioni ed integrazioni ai suddetti contratti di lavoro e ciò per tutta la durata dell'appalto;
- farsi carico delle spese di trasporto, viaggio e trasferta del personale addetto ai lavori;
- ripristinare ogni eventuale danno provocato dal proprio personale impiegato nel servizio. L'impresa sarà comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti durante l'orario di servizio;
- a tutto il personale dell'impresa aggiudicataria viene esteso l'obbligo del segreto d'ufficio previsto per i dipendenti dell'Università degli Studi di Catania.