



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Area dei Servizi ICT  
Settore Infrastrutture Informatiche e Telematiche

## Servizio di aggiornamento ed assistenza sw e manutenzione hw per apparati Cisco

### Capitolato

L'Università degli Studi di Trieste intende appaltare il servizio in oggetto per gli apparati già in possesso della stessa, **per il periodo dal 02/03/2019 al 01/03/20** alle sotto riportate condizioni.

### Tipologia e quantità:

#### Apparati di tipo 1

- n.1 Access Point AIR-CAP2702I-EK9 - FCW1905NM05
- n.1 Switch WS-C2960X-48FPD-L - SFCW2146B3FK
- n.1 Switch WS-C2960X-48TD-L - FCW2147A53X

#### Apparati di tipo 2

- n.1 Cisco 5500 Wireless Lan Controller AIR-CT5508-K9 FCW1403L09X Maximum number of APs supported 375
- n.1 Cisco 5500 Wireless Lan Controller for High Availability AIR-CT5508-K9 HA-SKU FCW1715L06A Maximum number of APs supported 375

### Tipologia del servizio richiesto:

Il servizio di manutenzione e assistenza hardware e software dei suddetti apparati di tipo 1 e 2 deve prevedere

- l'intervento o l'invio degli apparati o dei componenti sostitutivi on-site next business day con possibilità di apertura della chiamata nei giorni feriali da lunedì al venerdì (8.00 - 17.00). Limitatamente al tipo 2 deve avvenire in modalità advance-replacement: tale servizio include l'eventuale l'interazione con il Produttore degli apparati e la gestione, con oneri a carico dell'impresa aggiudicataria, del processo RMA (Return Material Authorization).
- la fornitura degli upgrade Software e Firmware tramite l'**accesso diretto e autonomo al portale del supporto Cisco per il download** degli stessi

*Legge 241/1990 - Responsabile del procedimento: Paolo Piccoli*

Università degli Studi di Trieste  
Piazzale Europa, 1  
I - 34127 Trieste

Tel. +39 040 558 3322  
Fax +39 040 5583316  
*divisione.isi@units.it*

[www.units.it](http://www.units.it) - [ateneo@pec.units.it](mailto:ateneo@pec.units.it)



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

**Area dei Servizi ICT  
Settore Infrastrutture Informatiche e Telematiche**

- l'escalation dell'analisi<sup>1</sup> per problemi sul software e sulla configurazione degli apparati. Se necessario, dove possibile, l'analisi di problemi sul software e sulla configurazione degli apparati può avvenire anche per via telematica attraverso l'uso di connessioni temporanee da remoto. Apertura della chiamata nei giorni feriali da lunedì al venerdì (8.00 - 17.00)
- la possibilità di aprire o scalare tempestivamente i case presso il supporto Cisco tramite la Vostra Società avendone comunque piena visibilità ed eventuale possibilità di interazione da parte dell'Università.

## **Modalità generali del servizio**

Il servizio di assistenza e manutenzione hardware e software deve rispettare le seguenti modalità

- Luogo di intervento per interventi on-site: presso l'Area Servizi Informatici – via Alfonso Valerio 12 – Trieste
- Oggetto della singola chiamata: tutte le operazioni inclusa la sostituzione delle parti difettose e la rimessa in esercizio dell'apparecchiatura oggetto della chiamata. Analisi di problemi sul software e sulla configurazione degli apparati.
- I tempi di risoluzione del guasto dovranno essere rispettati indipendentemente dalle cause che lo hanno provocato, anche nei casi che non dovessero rientrare nel canone del servizio (es. allagamento, scariche elettriche, incendio). In questi casi, se previsto nell'offerta, il costo dell'intervento può essere addebitato all'Università.
- Copertura: tutti i componenti Hardware, Software e Firmware, senza alcun onere oltre al canone per il servizio di manutenzione per l'Università e comprese le eventuali spese di trasporto degli apparati.
- Nel caso di invio dell'apparato o di sostituzione di una parte guasta, il tempo massimo di intervento è da considerarsi comprensivo del tempo di trasporto, anche nel caso questo venga effettuato tramite Vettore. Anche in questo caso la Società aggiudicataria risponderà in toto nei confronti dell'Università.

---

<sup>1</sup> Il committente dispone di un presidio per la gestione della rete. In caso di malfunzionamento della rete il committente eseguirà in modo autonomo un primo livello di troubleshooting. Qualora non si approdasse ad una soluzione il committente accederà al supporto tecnico di seguito descritto.

*Legge 241/1990 - Responsabile del procedimento: Paolo Piccoli*

**Università degli Studi di Trieste**  
Piazzale Europa, 1  
I - 34127 Trieste

Tel. +39 040 558 3322  
Fax +39 040 5583316  
*divisione.isi@units.it*

[www.units.it](http://www.units.it) – [ateneo@pec.units.it](mailto:ateneo@pec.units.it)



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

**Area dei Servizi ICT  
Settore Infrastrutture Informatiche e Telematiche**

- La penale prevista per il mancato rispetto del tempo massimo di intervento sarà pari a Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo sul tempo massimo di risoluzione del guasto dal momento dell'apertura della chiamata alla chiusura della stessa. Per l'apertura della chiamata farà testo l'ora di invio del fax dell'Area Servizi Informatici (o del mail) di segnalazione del guasto.

Indipendentemente dalla gravità del guasto e dalle casistiche dello stesso, vi è la necessità di ripristinare entro tempi certi e ragionevoli (Next Business Day) la funzionalità della rete. Per quanto riguarda le cause di forza maggiore, eventuali giustificazioni per cause diverse dalle calamità naturali, verranno accettate a insindacabile giudizio dell'Università.

È escluso il tacito rinnovo.

*Legge 241/1990 - Responsabile del procedimento: Paolo Piccoli*

**Università degli Studi di Trieste**  
Piazzale Europa, 1  
I - 34127 Trieste

Tel. +39 040 558 3322  
Fax +39 040 5583316  
*divisione.isi@units.it*

**[www.units.it](http://www.units.it) - [ateneo@pec.units.it](mailto:ateneo@pec.units.it)**