

**Contratto per l'affidamento del servizio di manutenzione HW e SW relativo alle postazioni di lavoro (PC e relative periferiche) ubicate nelle sedi dell'Università di Catania**

**Relazione sulle attività svolte nel biennio 2019 - 2021**

Il contratto relativo al servizio di manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro (PC e relative periferiche) ubicate nelle sedi dell'Università degli Studi di Catania, sottoscritto con il R.T.I. Teleservice Italia S.r.l. – Telecom Italia S.P.A. per il biennio settembre 2017 – settembre 2019, aggiudicato per Euro 221.578,95 per gli interventi a canone (importo a base di gara € 300.000,00) e per Euro 37.000,00 per gli interventi in extra-canone (importo a base di gara € 50.000,00), è stato successivamente rinnovato per un periodo di ulteriori due anni: 11 settembre 2019 – 10 settembre 2021.

Si riporta di seguito una sintesi delle attività più significative espletate dall'Impresa aggiudicataria nell'ambito del periodo di rinnovo contrattuale (11.09.2020 – 10.05.2021). Poiché il contratto è tutt'ora vigente, le attività considerate sono tutte solo quelle concluse alla data odierna.

Occorre anzitutto evidenziare come il contratto in argomento preveda e garantisca un presidio tecnologico quotidiano composto da 4 tecnici informatici (disposti due presso la Cittadella Universitaria di viale A. Doria e due presso Palazzo Sangiuliano) in grado di assicurare la copertura del servizio da lunedì a sabato, dalle ore 08:00 alle ore 20:00, fornendo un supporto costante per la risoluzione di tutte le problematiche che quotidianamente si riscontrano a causa dell'elevato numero di attrezzature informatiche appartenenti all'Ateneo (ben oltre 5.000 postazioni di lavoro). Di norma, il presidio è chiamato a svolgere le seguenti attività:

- 1) Manutenzione HW e SW dei personal computer (desktop e notebook) e di tutte le periferiche direttamente o indirettamente connesse degli edifici dislocati su tutte le sedi dell'Ateneo (incluse quelle decentrate di SR e RG e quelle ospitate presso le Aziende ospedaliere);
- 2) Ripristino del Sistema Operativo e dei software di base e configurazione di driver e periferiche al fine di ripristinare il corretto funzionamento dei dispositivi.

Grazie al costante supporto del presidio è stato possibile soddisfare la crescente richiesta di assistenza nei momenti di maggiore criticità, come ad esempio, durante tutto il periodo di emergenza sanitaria (pandemia COVID 19), durante il *lockdown* ed in concomitanza con l'avvio del progetto di didattica a distanza dell'Ateneo, sopperendo in tutto alla totale assenza di personale tecnico presso le strutture che in quei giorni svolgeva, e tutt'oggi ancora in parte svolge, la propria attività da casa in regime di *smart working*.

Nel periodo di rinnovo contrattuale, ovvero dall'11.09.2019 a tutt'oggi, nell'arco cioè di circa 20 mesi, per una durata complessiva di 491 giornate lavorative (al netto di domeniche e festività, calcolate su una media annua stimata in 60 giornate, e del periodo di chiusura generale dei locali dell'Ateneo per il periodo in commento), l'impresa aggiudicataria ha effettuato all'incirca 1.800 interventi di manutenzione, con una media di circa 3.7 interventi al giorno.

Gli interventi di manutenzione effettuati hanno essenzialmente riguardato:

SINTESI INTERVENTI EFFETTUATI							
Monitor	Notebook	PC Desktop	Plotter	Stampanti	Scanner	Trasferimenti	Varie
5%	16%	45%	1%	15%	3%	10%	5%

La tipologia degli interventi effettuati varia in relazione all'apparato oggetto di manutenzione:

- Monitor:
  - sostituzione di cavi e adattatori, riparazione del monitor presso laboratori elettronici, installazione nelle postazioni, gestione dell'assistenza in garanzia, ripristino funzionamento in caso di accidentale rimozione del collegamento dalla sorgente;
- Notebook:
  - Verifica e risoluzioni di malfunzionamenti non riconducibili a guasti hardware, pulizia interna, installazione presso laboratori e aule, sostituzione di componenti guasti quali: ventole di raffreddamento, memoria RAM, dischi fissi ed alimentatori, riparazione in caso di rotture accidentali come, ad esempio, schermo e tastiere, gestione dell'assistenza in garanzia, ripristino delle S.O. e dei software applicativi;
- PC Desktop:
  - Verifica e risoluzioni di malfunzionamenti non riconducibili a guasti hardware, pulizia interna, installazione presso laboratori e aule, sostituzione di componenti guasti quali: tastiere, mouse, alimentatori, schede video, schede di rete, schede con porte di comunicazione, dischi fissi e batterie tampone, ripristino delle S.O. e dei software applicativi, riparazione in caso di rotture accidentali come ad esempio case, cavi di collegamento, gestione dell'assistenza in garanzia;
- Stampanti, Scanner e Plotter:
  - Verifica e ripristino funzionalità in caso di blocco non dovuto ad un malfunzionamento dei componenti del dispositivo, sostituzione rulli trascinarsi carta, pulizia interna, sostituzione cinghie, gestione dell'assistenza in garanzia;
- Trasferimenti:
  - Spostamento di postazioni (PC, monitor, stampanti, scanner, tavolette grafiche, cavi e adattatori video) all'interno degli uffici, trasferimento di notebook e PC in occasione delle attività legate a: traslochi degli uffici, test per le Scuole di Specializzazione area Medica, didattica mista per COVID, test di accesso a numero programmato e notebook in comodato d'uso agli studenti, consegna di varie attrezzature richieste da Dipartimenti e uffici dell'Amministrazione centrale;
- Varie:
  - Sopralluoghi, supporto durante eventi, verifica UPS, bloccaggio banchi aule, sostituzione batterie telecomandi.

Il numero totale di ore/uomo impiegate nell'attività di manutenzione durante l'intero periodo di riferimento (dall'11.09.2019 ad oggi) varia in funzione della tipologia di intervento ed è stato calcolato all'incirca in 6.300 ore/uomo, con una media di circa 3,5 ore/uomo per ciascun intervento. Si tratta, ovviamente, di stime, atteso che la durata di ciascun intervento può variare tra un minimo di 1 ora/uomo, per gli interventi più semplici come, ad esempio, la sostituzione di un cavo (es. alimentazione, video per monitor, fonia/dati), fino ad arrivare ad un massimo anche di 16 ore/uomo per gli interventi più complessi come ad esempio la reinstallazione del Sistema Operativo sul PC, la riconfigurazione di tutte le periferiche connesse (stampanti, scanner, multifunzioni), l'installazione dei software applicativi e la copia ed il ripristino dei file dati e della posta elettronica.

Più dell'80% degli interventi effettuati ha riguardato la sostituzione o la fornitura di dispositivi/attrezzatura guasti o obsoleti, per un valore di mercato stimato complessivamente in non meno di € 55.000,00 (al netto di IVA).

Alla superiore somma di € 55.000,00 devono altresì aggiungersi ulteriori € 130.000,00 relativi al valore di mercato delle apparecchiature informatiche che l'impresa aggiudicataria, in relazione agli obblighi contrattuali, ha provveduto a fornire e che sono stati impiegati in sostituzioni di postazioni fuori uso o obsolete. Nel dettaglio, le apparecchiature fornite riguardano:

- N. 112 personale computer desktop
- N. 78 notebook
- N. 70 monitor
- N. 25 stampanti

Infine, come già precedentemente riferito, l'impresa aggiudicataria, con propri mezzi e proprio personale, si è fatta carico dei trasferimenti di postazioni, dispositivi e periferiche ogni qualvolta si sono resi necessari per l'organizzazione e lo svolgimento di attività istituzionali anche di rilevanza nazionale. In particolare:

- 1) prove nazionali di ammissione ai corsi ad accesso programmato, in particolare per l'A.A. 2020/2021, consentendo di dotare, tutte le aule coinvolte nelle prove, di notebook necessari alla comunicazione tra i responsabili d'aula per l'avvio contestuale delle prove stesse;
- 2) concorso nazionale di ammissione alle Scuole di Specializzazione in Medicina, con il trasporto di tutti i computer necessari allo svolgimento della prova da parte dei candidati;
- 3) trasferimenti dei notebook, delle tavolette grafiche e dei relativi adattatori e cavi, necessari per lo svolgimento della didattica in modalità mista, in relazione all'emergenza sanitaria per il COVID-19;
- 4) trasferimenti dei notebook distribuiti in comodato d'uso gratuito agli studenti del primo anno dei corsi di laurea e laurea magistrale a ciclo unico – a.a. 2020-2021, per seguire le lezioni a distanza.
- 5) visita di accreditamento ANVUR, con il supporto logistico, durante l'intera settimana della visita, per il trasferimento dei notebook utilizzati nei 12 Dipartimenti interessati dagli intervistati, e la fornitura del materiale necessario al corretto svolgimento delle attività collegate come ad esempio: cuffie dotate di microfono e copri cuffie mono uso.

Catania, 19.05.2021

Il RUP  
(Dott. Enrico Commis)

