

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CENTRALIZZATA HARDWARE

Le strutture universitarie possono usufruire del servizio di manutenzione hardware, compilando per ogni apparecchiatura per cui si richiede il servizio, il [modulo richiesta inserimento apparecchiatura](#) e inviandolo con lettera accompagnatoria all'Area Tecnica Informatica e Sicurezza.

In qualsiasi momento dell'anno è possibile aggiungere o togliere apparecchiature tenendo conto che il servizio sarà attivato o cessato a far data dal mese successivo alla richiesta, il canone annuale, riportato nel [listino prezzi](#), sarà applicato in base agli effettivi mesi di fruizione del servizio.

Dal punto di vista operativo, l'attivazione del servizio di manutenzione avverrà secondo le seguenti modalità:

- ogni apparecchiatura sarà identificata da uno specifico codice riportato sull'etichetta gialla che verrà trasmessa al momento della richiesta di adesione al servizio;
- i guasti dovranno essere segnalati utilizzando la procedura online "Maximo", l'applicativo è disponibile all'indirizzo <https://maximo-as.unipv.it/maximo>, l'accesso avviene mediante le proprie credenziali di Ateneo, la richiesta deve essere immessa selezionando la voce "Servizio Manutenzione Personal Computer e Periferiche" e compilando i campi richiesti;
- la ditta manuttrice dovrà effettuare un primo intervento entro 12 ore lavorative dall'apertura della chiamata e risolvere il malfunzionamento o comunque mettere l'utente in condizioni di normale operatività entro le 24 ore lavorative, se tali tempi non vengono rispettati si prega di avvisare tempestivamente il Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche.

Nel periodo di manutenzione, la ditta si impegna a mantenere o ripristinare le apparecchiature alle normali condizioni di funzionamento. Nel servizio sono comprese, senza alcun onere aggiuntivo, le necessarie messe a punto e la sostituzione delle parti guaste. Le parti guaste e quindi sostituite durante il periodo di validità del servizio diventano proprietà della Ditta. Le parti fornite in sostituzione possono essere nuove o ricondizionate, comunque funzionalmente equivalenti a parti nuove. Tali parti devono essere conformi per progettazione e costruzione alle norme della famiglia EN ISO 9000 ed alle norme MPR II, devono inoltre rispettare i criteri di sicurezza previsti dalle norme comunitarie e nazionali.

### **Non sono coperti dal servizio di assistenza tecnica i seguenti casi:**

- guasto delle apparecchiature dovuto ad uso improprio, abuso, incidente o negligenza;
- danno causato durante trasloco da parte dell'Università;
- alterazioni, modifiche, tentativi di riparazione delle apparecchiature eseguiti senza l'approvazione della ditta manuttrice;
- cause esterne alle apparecchiature quali: guasti all'impianto di alimentazione elettrica o fluttuazioni elettriche, raffreddamento inadeguato o eventi naturali;
- guasti prodotti da atti vandalici.

### **Dal servizio sono esclusi:**

- la fornitura di materiali accessori o di consumo (ad esempio fusori, toner, batterie, ecc.) e la fornitura e manutenzione di supporti magnetici esterni alle apparecchiature (CD, DVD);
- lavori elettrici esterni alle apparecchiature;
- assistenza ad apparati o accessori non compresi nel contratto di manutenzione.