



CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

PRESTAZIONI:

Servizi di Manutenzione del Sistema di Videosorveglianza Urbana del Comune di Lecco

**INDICE**

1 – PREMESSA	4
2 – INFORMAZIONI SUL PATRIMONIO IMPIANTISTICO	8
3 – LISTINI DI RIFERIMENTO	9
4 – SISTEMA DI CONTROLLO DELLE MANUTENZIONI	10
4.1. OBIETTIVI	12
4.2. SPECIFICHE DELLE MANUTENZIONI	12
4.3. LIVELLO DELLE MANUTENZIONI ATTESO.....	12
4.4. PARAMETRI E MODALITÀ DI CONTROLLO	12
4.5. INDICATORE GLOBALE DELLE MANUTENZIONI.....	14
5 – DESCRIZIONE IMPIANTI OGGETTO DELLA MANUTENZIONE	15
5.1. CONSISTENZA IMPIANTO	15
6 – ATTIVITA' A CANONE.....	16
6.1. MANUTENZIONE ORDINARIA PREVENTIVA A CANONE	16
6.1.1. PERIODICITÀ DEGLI INTERVENTI.....	18
6.1.1.1. TELECAMERE FISSE	18
6.1.1.2. TELECAMERE BRANDEGGIABILI	19
6.1.1.3. ARMADI DI CAMPO	19
6.1.1.4. SERVER DI RETE.....	19
6.1.1.5. CLIENT E DISPLAY	19
6.1.1.6. SISTEMA DI SUPERVISIONE E REGISTRAZIONE	19
6.2. MANUTENZIONE ORDINARIA CORRETTIVA A CANONE.....	20
6.3. PRONTO INTERVENTO COMPRESO NEL CANONE.....	20
6.4. OSSERVANZA DELLE NORME.....	20
7. MANUTENZIONE STRAORDINARIA EXTRA CANONE	21
7.1. SOPRALLUOGHI, PREVENTIVI, PROGETTI	22
7.2. INTERVENTI OPERATIVI IN CONDIZIONI PARTICOLARI.....	23
7.3. OSSERVANZA DELLE NORME.....	24
8. TEMPI DI INTERVENTO.....	25
8.1. INTERVENTI TECNICI.....	25
8.2. RICHIESTA DI INTERVENTO E REPERIBILITÀ	25
9. ULTERIORI SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	26
9.1 LIVELLO DEL SERVIZIO ATTESO	26
9.2 RIUNIONE DI INIZIO LAVORI	26
9.3 COMUNICAZIONE TRA LE PARTI	27
9.4 DOCUMENTAZIONE TECNICA.....	27
9.5 RAPPORTO TECNICO DI INTERVENTO.....	27
9.6 RELAZIONE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE	28
10. OBBLIGHI DURANTE L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	29
10.1 PULIZIA DELLE AREE	29
10.2 UTILIZZO DELLE ATTREZZATURE	29



10.3	RICHIESTE DI OFFERTA PER FORNITURE E INTERVENTI	29
10.4	AUDIT-TECNICO.....	29
11.	PENALI	30
12.	PRESA IN CARICO DEGLI IMPIANTI E RICONSEGNA	32
12.1	CONSEGNA DEGLI IMPIANTI MODIFICARE	32
12.2	RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI	32



1 – PREMESSA

Il Committente con il presente elaborato intende fornire le necessarie prescrizioni per la realizzazione di un sistema di manutenzione dell'Impianto di Videosorveglianza Urbana distribuito all'interno del Comune di Lecco.

Il servizio è suddiviso in:

- 1) Attività a canone
- 2) Manutenzione straordinaria extra canone

L'appalto risulta ispirato alle moderne tecniche di manutenzione e fornito di precisi strumenti per consentire la manutenzione e l'aggiornamento di un sistema informativo, per ottenere una sempre più adeguata documentazione degli impianti, per garantire la totale trasparenza delle attività; l'appalto prevede altresì adeguate forme di esecuzione delle attività operative, al fine di snellire i sistemi gestionali amministrativi che gravano.

Alla struttura operativa cui si intende affidare il servizio di manutenzione degli impianti è richiesta una specifica esperienza in metodologie tecnico/gestionali, conoscenza delle tecniche di rilievo, d'informatizzazione e comunicazione, di progettazione e di manutenzione; alla medesima struttura è richiesta inoltre la capacità di assumere in proprio ogni e qualsivoglia onere tecnico-amministrativo.

Il presente documento contiene la descrizione tecnica per il servizio di manutenzione dell'intero sistema di videosorveglianza urbana del Comune di Lecco consistente attualmente in nr. 117 telecamere e comprensivo:

- a) della centrale Master presso la Polizia Locale di Lecco (con sede a Lecco in Via Salvatore Sassi, 18);
- b) delle centrali secondarie presso la Questura di Lecco (con sede a Lecco in Corso Promessi Sposi, 40) e presso il Comando Provinciale dell'Arma dei Carabinieri di Lecco (con sede a Lecco in Corso C. Alberto, 62);
- c) di nr. 14 tablets in dotazione alla Polizia Locale e alle Forze di Polizia dello Stato, interconnessi con il sistema di videosorveglianza urbana;

Il presente documento descrive le specifiche tecniche minime richieste alla società fornitrice per la definizione della soluzione tecnica offerta.

Il progetto prevede la realizzazione delle seguenti forniture e relativi servizi:

- a) manutenzione correttiva e programmata, assistenza e monitoraggio dell'intero sistema di videosorveglianza urbana del Comune di Lecco;
- b) formazione del personale addetto alla gestione del sistema di controllo (ore 25 di formazione per i primi 12 mesi e ore 25 di formazione per i 12 mesi successivi ai primi, a far data dal verbale di inizio del servizio);
- c) aggiornamento del/dei software dell'intero sistema in particolare per le future implementazioni, gratuito per 24 mesi a far data dal verbale di collaudo e consegna degli impianti e delle apparecchiature;
- d) teleassistenza con collegamento in remoto, fornita da parte dell'Appaltatore, gratuita per 24 mesi a far data dal verbale di inizio del servizio;



- e) dettagliato piano manutenzione durante i 24 mesi obbligatori a far data dal verbale di inizio del servizio;
- f) sostituzione annuale di minimo nr. 10 telecamere con nuovi modelli IP (dome e fisse).

Le esigenze tecnico-operative indicate nel presente documento descrittivo sono da intendersi come requisiti prestazionali minimi, nel senso che per essi il concorrente potrà indicare soluzioni tecnologiche idonee ad assicurare prestazioni pari o superiori a quanto richiesto.

Ad ogni esigenza/richiesta presente nel documento descrittivo deve corrispondere una chiara soluzione progettuale con descrizione dettagliata di come le tecnologie previste consentano il raggiungimento degli obiettivi operativi di seguito indicati.

L'intera fornitura del servizio deve essere effettuata "chiavi in mano", senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, comprensiva di tutte le attività necessarie alla funzionalità dell'intero sistema ed alla sua integrazione con i sistemi che sono funzionalmente ed operativamente connessi al sistema medesimo.

Interventi di natura organizzativa e tecnologica richiesti

- a) Manutenzione programmata a canone;
- b) Manutenzione straordinaria extra canone;
- c) Servizio "sostituzione";
- d) Tempi di intervento;
- e) Assistenza;
- f) Sostituzione annuale di minimo 10 telecamere con nuovi modelli IP (dome e fisse);
- g) Aggiornamento della piattaforma software in linea con le mutate esigenze di connettività ed operative. L'aggiornamento comporterà l'utilizzo di tecnologie atte a garantire una visualizzazione ed una registrazione qualitativamente più apprezzabile.

Per quanto concerne il controllo telematico automatico degli impianti la ditta appaltatrice dovrà avvalersi di una propria centrale operativa tecnica.

L'impianto di videosorveglianza urbana del Comune di Lecco dovrà essere controllato in automatico da un server centrale, che dovrà monitorare il corretto funzionamento degli impianti attraverso un sistema di monitoraggio e telemetria del sistema.

Il server dovrà effettuare il controllo di tutti i parametri "vitali" degli apparati e provvedere al ripristino degli stessi in caso di anomalia.

Nel caso in cui sia necessario un intervento, la ditta appaltatrice dovrà fornire un tempestivo supporto telematico e telefonico per la risoluzione delle problematiche emerse.

Qualora venga individuato un guasto durante il monitoraggio proattivo, l'apertura dell'incident/alert e l'attivazione delle attività di ripristino saranno a carico del personale tecnico della ditta appaltatrice, che ne dovrà dare immediata comunicazione alla centrale Operativa del Corpo di Polizia Locale.

Le richieste di intervento dovranno essere gestite da un servizio che ne consenta la tracciabilità.



Tale servizio dovrà consentire di:

- a) istituire un unico punto di contatto per l'apertura della scheda di assistenza e per il monitoraggio del relativo stato di avanzamento;
- b) offrire all'Ente un supporto omogeneo, costante e misurabile grazie ad una struttura dotata di supporti informatici adeguati;
- c) disporre di una base dati affidabile relativa alle richieste pervenute ed ai livelli di servizio erogati per la produzione e consultazione di rapporti di servizio.

La struttura di assistenza dovrà essere accessibile via telefono, fax ed e-mail.

Tutte le richieste di assistenza dovranno essere registrate formalmente.

Infine si dovrà chiudere l'intervento registrandolo solo dopo averne dato comunicazione all'utente che ha aperto la segnalazione.

Le attività in carico al servizio di gestione richieste di intervento dovranno essere:

- a) ricezione e qualificazione chiamate, apertura, classificazione delle anomalie attraverso la registrazione dei seguenti dati:
 - nome utente, identificativo ed ubicazione della sede di lavoro
 - identificativo dell'apparato oggetto di guasto (seriale)
 - grado di priorità, definita in relazione alla gravità della problematica ed all'impatto sulla produttività dell'utente
 - tipologia del problema e breve descrizione
 - eventuali azioni già intraprese
 - data e ora della richiesta;
- b) gestione completa di tutto l'iter della richiesta;
- c) comunicazione del numero di richiesta all'utente;
- d) verifica dello stato ed evoluzione della richiesta, gestione solleciti;
- e) inoltro al secondo livello specialistico;
- f) inoltro della problematica al supporto specialistico di fornitori esterni e/o terze parti;
- g) se necessario assegnazione al supporto tecnico on-site;
- h) monitoraggio e analisi dei trend delle chiamate;
- i) gestione sistemi di feedback della soddisfazione utenti sul servizio erogato e pubblicazione on-line dei risultati relativi.

Nell'offerta dovrà essere dettagliatamente illustrata l'architettura del sistema informativo a supporto dell'erogazione del servizio, precisando le sedi dei centri di gestione.

Attraverso la distribuzione geografica dei sistemi dovrà essere garantita:

- a) la ridondanza operativa multi site;
- b) un sistema attivo di disaster recovery;
- c) la copertura dei servizi in H24;
- d) una flessibilità in termini di risorse operative ed architetture ICT da dedicare al servizio.



Nell'offerta dovranno essere altresì indicate:

- a) le caratteristiche tecnologiche generali della infrastruttura a supporto messa a disposizione;
- b) le caratteristiche tecnologiche e le prestazioni del portale di servizio.



2 – Informazioni sul patrimonio impiantistico

Elemento fondamentale per l'attuazione di questo piano è la puntuale conoscenza del Patrimonio Impiantistico di riferimento; ciò si realizza attraverso un censimento e rilievo orientati alla precisa documentazione del patrimonio e del suo stato di conservazione e nell' esecuzione di un processo che tenga sotto costante controllo informativo.

La realizzazione di tale attività, compresa nel canone, impone specifiche conoscenze, quali tecniche di rilievo, di informatizzazione, di comunicazione e di progettazione oltre ad approfonditi studi sulle metodologie manutentive.

L'ubicazione e tipologia degli impianti è riportata nel presente documento.

La registrazione delle informazioni relative alla consistenza degli impianti dovrà rientrare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nelle seguenti prestazioni:

- rilievo dello stato manutentivo degli impianti e loro componenti con restituzione su supporti cartacei e informatizzati;
- formazione e organizzazione archivio tecnico informatizzato (grafici di rilievo, documentazione tecnica, documentazione fotografica);
- recupero e catalogazione documentazione storica (grafici di progetto, documentazione tecnica, documentazione fotografica);
- aggiornamento ed eventuale up-grade del database del Committente nel quale sono contenute le informazioni sullo stato di manutenzione al momento dell'inizio del servizio di manutenzione e dovranno essere inserite le informazioni sullo stato manutentivo.



3 – Listini di Riferimento

I listini di riferimento per il pagamento delle prestazioni da contabilizzare extra canone a misura sono:

- Prezzi informativi dell'edilizia edito da DEI / Impianti elettrici edizione giugno 2015;
- Prezzi informativi dell'edilizia edito da DEI / Impianti tecnologici edizione luglio 2015;
- Listino prezzi del Comune di Milano attualmente in vigore.

Qualora una stessa voce fosse presente su più listini, si prenderà a riferimento il prezzo più vantaggioso per il Committente.

Laddove ci sia la necessità di computare voci di apparati tecnologici specializzati, prestazioni o servizi non presenti nei documenti di cui sopra, l'Azienda Appaltatrice è invitata a formulare e allegare ai singoli progetti relativa ed idonea computazione desunta dai listini prezzi dei singoli produttori a cui si farà riferimento in caso di lavori straordinari di ripristino dell'efficienza del sistema di videosorveglianza urbana. L'elenco delle apparecchiature costituenti il sistema di videosorveglianza del Comune di Lecco e relative caratteristiche è rappresentato dal documento as built. Resta inteso che gli apparati tecnologici dovranno essere forniti con prestazioni equivalenti o superiori.

Ecco alcune voci a titolo di esempio (elenco non esaustivo – già presenti nel sistema in uso al Comune di Lecco):

- Telecamera BW, in posizione fissa da interno senza custodia
- Telecamera Colori, in posizione fissa da interno senza custodia
- Telecamera BW, in posizione fissa da esterno con custodia IP stagna
- Telecamera Colori, in posizione fissa da esterno con custodia IP stagna
- Telecamera BW, di tipo DOME con custodia IP stagna
- Telecamera Colori, di tipo DOME con custodia IP stagna
- Alimentatore per telecamera
- Router di rete
- Armadio per custodia apparati di rete
- Personal Computer desktop (da tavolo)
- Monitor Colori per postazione PC (da tavolo)
- Unità Switch di rete
- Tablet
- Unità UPS

Qualora la fornitura in opera, la fornitura a pie d'opera o la riparazione di un componente/apparato non trovasse corrispondenza nei listini indicati si procederà ad un concordamento del prezzo che successivamente verrà applicato per tutta la durata contrattuale.

Si precisa che il prezzo della riparazione di un componente e/o apparato, non potrà in nessun caso mai superare il 40 % del costo a nuovo, del componente e/o apparato in riparazione, al netto del ribasso d'asta.



4 – Sistema di Controllo delle Manutenzioni

E' desiderio ed esplicita richiesta del Committente che il presente appalto, fondi la sua efficacia sulle capacità propositive ed attuative delle imprese che ad esso partecipano, le quali si impegnano contrattualmente su risultati imposti dal Committente e da loro accettati assumendosi ogni responsabilità.

Il rapporto contrattuale tra l'Appaltatore e il Committente viene gestito mediante la valutazione in itinere dei risultati conseguiti dall'Appaltatore in rapporto ai risultati accettati in sede di offerta tecnica che una volta aggiudicata viene tramutata in contratto.

Sulla base di quanto sopra il sistema di controllo e di valutazione dei risultati riveste un'importanza fondamentale ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'Appalto.

In questo Capitolato Tecnico, saranno espressi sempre:

- gli obiettivi della manutenzione;
- le specifiche generali di erogazione delle manutenzioni;
- il livello della manutenzione atteso;
- i parametri di controllo e le modalità di controllo;
- l'indicatore globale delle manutenzioni.

Il servizio di manutenzione dovrà essere appositamente disegnato con l'intento di risolvere i malfunzionamenti su tutto l'hardware e il software esistente. In particolare, dovrà consistere nel ripristino delle funzionalità degli apparati interessati comprensivo della sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti che risultino difettosi o guasti nel rispetto dei parametri contrattuali.

Si devono ritenere incluse nel servizio le attività operative che portano all'implementazione della manutenzione su hardware e software:

- a) Analisi e diagnosi dei malfunzionamenti attraverso attività di troubleshooting (eliminazione problematiche) da remoto previo accesso fornito dal Cliente;
- b) Manutenzione HW sugli apparati indicati negli allegati e secondo gli SLA (accordo sui livelli di servizio) offerti tramite interventi on-site presso la sede di installazione e/o da remoto;
- c) Supporto SW per gli apparati oggetto del servizio a fronte di eventuali fault (guasti) rilevati;
- d) Applicazione di soluzioni specifiche solo in seguito a identificazioni di malfunzionamento;
- e) Coordinamento degli interventi di manutenzione.

Il tecnico specializzato che effettuerà gli interventi di manutenzione, dovrà rilasciare un rapporto di intervento attestante lo svolgimento di ogni attività.

La conclusione dell'intervento, con risoluzione del problema, sarà attestata formalmente dalla firma dell'utente finale.

Le informazioni presenti sul rapporto di intervento sono:

- a) serial number e/o cespite dell'apparato hardware
- b) numero progressivo del verbale
- c) giorno ed ora intervento



- d) tipologia del problema
- e) attività svolte per la risoluzione del problema
- f) nome e cognome del tecnico

E' fatto obbligo alla ditta appaltatrice di effettuare comunicazione preventiva alla Centrale Operativa della Polizia Locale a mezzo e-mail dei nominativi e le complete generalità degli operatori tecnici impiegati negli interventi sul territorio e presso le varie Centrali Operative.

La ditta appaltatrice dovrà garantire al Comune di Lecco, nel caso si debbano ritirare dei componenti dell'impianto per la riparazione in Azienda, l'installazione di componenti hardware e software sostitutivi per il periodo di riparazione. Tale servizio si riferisce ad un massimo di 7 unità per tipologia di componenti contemporaneamente guasti.

La classificazione delle richieste di supporto dovranno dipendere:

- a) dall'urgenza della richiesta esposta dall'Ente
- b) dall'impatto dell'elemento guasto sulla produttività del servizio

La priorità di intervento dovrà essere definita secondo la formula:

$$\text{PRIORITA'} = \text{IMPATTO} + \text{URGENZA}$$

da cui si ricava la seguente matrice Urgenza/Impatto:

URGENZA/IMPATTO	CRITICO	ALTO	MEDIO	BASSO
CRITICA	Critical	Critical	High	Medium
ALTA	Critical	High	Medium	Medium
MEDIA	High	Medium	Medium	Low
BASSA	Medium	Medium	Low	Low

Di seguito viene presentata la classificazione minima delle richieste dove dovranno essere indicati i relativi tempi di intervento, secondo la tipologia di supporto.

TIPOLOGIA DI SUPPORTO				
Servizio	Priority 1	Priority 2	Priority 3	Priority 4
Giorni				
Esclusi				
Fascia oraria				
Tele-assistenza	Entro min.	Entro min.	Entro min.	Entro min.
Intervento on-site	Entro h	Entro h	Entro h	Entro h



Tipologia Livello di Servizio minimo richiesto:

Priority 1 identificata da guasti che hanno un gravissimo impatto sulla produttività e sul suo servizio con gravi disfunzioni e, in ogni caso, che coinvolgono apparati/procedure definite "critiche" .

Priority 2 identificata da guasti che hanno un rilevante impatto sul servizio con disfunzioni ovvero è completamente ferma un'attività strettamente connessa ad altre, per cui l'operatività del sistema ne risulta gravemente pregiudicata.

Priority 3 identificata da guasti con impatto minore per cui l'anomalia è circoscritta alla sola attività della singola funzione.

Priority 4 identificata da guasti con impatto minore che richiedono una soluzione attraverso un'attività pianificata concordata fra Appaltante e Appaltatore.

Il personale tecnico della ditta appaltatrice dovrà essere a disposizione degli Operatori della Centrale Operativa per qualsiasi esigenza di natura migliorativa, implementativa o per guasti e malfunzionamenti.

Il servizio di assistenza dovrà essere continuativo e puntuale, via telefonica e telematica. L'assistenza, a seconda della tipologia di problematica, potrà richiedere l'intervento remoto e/o on-site.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivo 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana.

Il servizio erogato dovrà includere l'intervento tecnico, la parte in sostituzione e la logistica delle scorte.

4.1. OBIETTIVI

Sono indicati gli obiettivi che con l'attuazione delle manutenzioni e con la loro esternalizzazione il Committente intende raggiungere.

4.2. SPECIFICHE DELLE MANUTENZIONI

Sono indicate le modalità tecniche di base con cui le manutenzioni dovranno essere erogate.

4.3. LIVELLO DELLE MANUTENZIONI ATTESO

Sono indicati i livelli minimi attesi per l'erogazione delle manutenzioni. Saranno espressi valori numerici e/o valutazioni qualitative delle manutenzioni attese.

4.4. PARAMETRI E MODALITÀ DI CONTROLLO

Sono indicati i parametri che saranno utilizzati per il controllo.

Essi saranno la traduzione numerica del livello della manutenzione atteso; saranno rappresentati da indici che permetteranno di fornire una valutazione quantitativa degli scostamenti dai valori attesi.

I valori numerici relativi a tali parametri sono accettati dall'Appaltatore.



Infatti, i concorrenti partecipando alla gara automaticamente accettano il valore dell'indice globale teorico di prestazione delle manutenzioni espresso dal Committente assumendosi la responsabilità di garantire un valore di indice globale di prestazione del servizio reale maggiore od uguale al valore teorico espresso dal Committente.



4.5. INDICATORE GLOBALE DELLE MANUTENZIONI

Per ogni manutenzione, tramite un algoritmo spiegato successivamente, che tiene conto degli Indici Parziali e del peso dei vari elementi presi a riferimento per la valutazione, sarà elaborato per via informatica, un Indice Globale della manutenzione i-esimo.

Esso sarà determinato a consuntivo ogni tre mesi e sarà confrontato con il valore teorico contrattuale dichiarato dall'Appaltatore.

Sulla base di tale confronto si provvederà al calcolo delle penali che saranno addebitate all'Appaltatore.

Per quanto riguarda il Controllo, che sarà effettuato dal Direttore dei Lavori, nominato dal Committente, gli strumenti utilizzati saranno i seguenti:

- visite ispettive;
- monitoraggio delle informazioni di ritorno.



5 – Descrizione Impianti Oggetto Della Manutenzione

5.1. CONSISTENZA IMPIANTO

Vedasi allegati denominati:

- a) Schemi tecnici
- b) Tipologia telecamere
- c) Elenco Telecamere

che costituiscono parte integrante del presente Capitolato Tecnico Prestazionale.

Si evidenzia che le attività di manutenzione hanno come limite di competenza dal punto di connessione dell'infrastruttura di rete, fino alla postazione telecamera.



6 – ATTIVITA' A CANONE

Comprende:

- Manutenzione ordinaria preventiva a canone;
- Manutenzione ordinaria correttiva a canone;
- Pronto intervento

6.1. MANUTENZIONE ORDINARIA PREVENTIVA A CANONE

L'offerta dovrà prevedere analitica indicazione delle visite di manutenzione sugli impianti secondo uno specifico e dettagliato programma di manutenzione, il cui obiettivo dovrà essere quello di mantenere le prestazioni ed il livello di funzionalità originario dell'impianto e di prevenire malfunzionamenti e guasti.

Le visite dovranno essere condotte da personale abilitato che eseguirà tutte le operazioni stabilite dal programma di manutenzione predetto, nel completo rispetto della normativa vigente.

Nel programma di manutenzione programmata dovranno essere specificati la tipologia dell'impianto, le attività condotte, la frequenza degli interventi e l'operatore preposto.

La ditta appaltatrice provvederà, secondo specifica periodicità indicata nel medesimo programma, a svolgere le operazioni di seguito indicate con un'attività di vero e proprio presidio:

1. Controllo automatico dello stato di funzionamento dell'impianto;
2. Assistenza telematica
3. Assistenza telefonica
4. Verifica del regolare funzionamento dei dispositivi ottici, hardware, software;
5. Verifica dello stato di conservazione delle parti mobili delle telecamere robotizzate,
6. Operazioni normali di pulizia delle parti;
7. Operazioni di riparazioni che non richiedano sostituzione di parti di ricambio e siano necessarie per la buona conservazione ed il funzionamento dell'impianto;
8. Controllo dello stato e della funzionalità dell'impianto di trasmissione X-DSL;
9. Aggiornamento software dell'hardware periferico, delle Centrali Operative Slave e Master;
10. Controlli elettrici di routine.

Per manutenzione preventiva, attività a canone, si intende l'esecuzione preventiva di tutte le operazioni, senza esclusione alcuna, necessarie a mantenere gli impianti in buono stato di funzionamento ed a garantire il mantenimento nel tempo delle condizioni rilevate al momento della consegna, facendo ricorso a riparazioni, ripristini, sostituzioni di parti, di componenti o di apparecchi.

L'Appaltatore, con proprio personale e con attrezzature e mezzi propri, deve operare nei luoghi e nei tempi autorizzati dal Committente.

Compito dell'Appaltatore è la gestione ed il ripristino dell'impianto deteriorato.



Non gli è consentita, se non con previa autorizzazione scritta, alcuna modifica che possa in qualche modo alterare la funzionalità, la sicurezza e le caratteristiche dell'impianto.

Sono a carico dell'Appaltatore anche gli oneri di ricerca guasti sugli impianti per l'esecuzione dei lavori e delle attività minime ed essenziali riportate nelle schede tecniche di riferimento.

Non è assolutamente ammesso l'impiego di materiale di recupero salvo che non si tratti di materiale fuori produzione che può essere riparato e che può essere indispensabile per il funzionamento dell'impianto.

L'Appaltatore qualora non in grado di provvedere alla ricostruzione di quei componenti obsoleti non più reperibili sul mercato e non sostituibili con altri aventi la medesima funzionalità dovrà proporre soluzioni alternative che saranno valutate, con insindacabile giudizio del Committente.

Tutti i materiali di risulta delle lavorazioni e quelli delle apparecchiature sostituite dovranno essere smaltiti a cura e a spese dell'Appaltatore, salvo diverse disposizioni da parte del Committente.

Le visite, le forniture e le verifiche avranno luogo con cadenze conformi alle regole tecniche di manutenzione della tipologia degli impianti affidati e, comunque, tali da garantire il buon funzionamento degli impianti ed il rispetto della normativa vigente.

Gli interventi di manutenzione programmata non devono in alcun modo penalizzare il regolare svolgimento delle attività dei siti oggetto dell'appalto.

Nel piano guida di manutenzione che verrà presentato dall'Appaltatore prima dell'inizio dei lavori, sarà fornita l'indicazione degli interventi da eseguire per il mantenimento degli impianti, essendo onere dell'Appaltatore gestire ed eseguire la manutenzione nel modo più corretto ed efficiente possibile.

L'Appaltatore dovrà provvedere immediatamente all'esecuzione di tutte le opere che, dai riscontri effettuati, dovessero rientrare tra quelle disciplinate nel sistema di manutenzione.

Si considerano prestazioni minime di manutenzione quelle richieste dalle case costruttrici dei vari elementi tecnici e riportate nei relativi libretti di manutenzione eventualmente oltre agli interventi di verifica successivamente indicati in termini temporali.

Il Committente si riserva di approvare le modifiche al programma in funzione della compatibilità dello stesso con le esigenze organizzative delle attività svolte all'interno degli immobili/luoghi di lavoro.

Gli interventi dovranno essere eseguiti nel pieno rispetto di quanto previsto dalle normative e raccomandazioni tecniche vigenti.

Oltre a quanto precedentemente descritto, l'Appaltatore dovrà attenersi anche ai commi successivi considerando che in caso di duplicità di interpretazione varrà la più vantaggiosa per il Committente e questo a suo insindacabile giudizio.

La manutenzione preventiva contempla l'esecuzione a regola d'arte, sulla base di un calendario prestabilito, di tutte le operazioni periodiche di verifica come, ad esempio, la riparazione con sostituzione immediata del materiale di minuteria necessario, l'impiego e la fornitura del



materiale di consumo d'uso corrente e la sostituzione di tutte le parti soggette a normale deperimento.

Tali operazioni sono finalizzate al contenimento del livello di degrado provocato, dal normale uso, dagli agenti atmosferici, nonché a fronteggiare tutti gli eventi accidentali che comportano la necessità di un primo intervento senza la modifica essenziale della struttura degli impianti o della sua destinazione d'uso.

L'attività di manutenzione preventiva dovrà svolgersi nel corso del normale orario di lavoro (dal lunedì al sabato, dalle 08:30 alle 17:30), per tutto il periodo di durata contrattuale (due anni) e dovrà essere articolata in operazioni di verifica o misura in base alla periodicità qui sotto illustrata.

6.1.1. PERIODICITÀ DEGLI INTERVENTI

Gli interventi di manutenzione ordinaria a canone sugli impianti descritti nel capitolo 5 dovranno essere effettuati con cadenza semestrale e dovranno rispettare le seguenti verifiche:

6.1.1.1. TELECAMERE FISSE

- Verifica delle prestazioni delle unità di ripresa nelle condizioni ambientali e di installazione;
- Verifica del fuoco ottico delle immagini;
- Verifica della corretta configurazione ottica in presenza di varifocal;
- Verifica del bilanciamento del bianco e dei colori;
- Verifica del corretto funzionamento di switch per IR Cut Filter in telecamere day&night;
- Verifica della corretta impostazione delle zone di privacy;
- Verifica della corretta impostazione delle zone di backlight compensation (BLC – compensazione controllo luce/luce di fondo);
- Verifica della corretta funzionalità dell'auto iris (apertura diaframma);
- Verifica della risposta dell'impianto ad eventi temporali;
- Verifica della risposta dell'impianto ad interventi manuali;
- Verifica della risposta in automatico dell'impianto ad eventi;
- Pulizia del vetro della custodia.



6.1.1.2. TELECAMERE BRANDEGGIABILI

- Verifica delle prestazioni delle unità di ripresa nelle condizioni ambientali e di installazione;
- Verifica della fluidità dei movimenti PTZ (brandeggio) e gli estremi di corsa;
- Verifica della corretta memorizzazione delle posizioni di preset e video ronda (pattern);
- Verifica del buon funzionamento dei riscaldatori termostatici delle custodie (ove installati);
- Verifica della corretta impostazione delle zone di privacy (ove presenti);
- Verifica del fuoco ottico (autofocus) delle immagini;
- Verifica del bilanciamento del bianco e dei colori;
- Verifica del corretto funzionamento di switch per IR Cut Filter in telecamere day&night;
- Pulizia della cupola e della custodia.

6.1.1.3. ARMADI DI CAMPO

- Verifica delle connessioni sia elettriche che dati;
- Verifica dello switch;
- Verifica degli apparati di conversione elettro-ottica (ove presenti);
- Verifica dell'intervento degli interruttori differenziali;
- Verifica delle etichettature dei cavi e dei componenti.

6.1.1.4. SERVER DI RETE

- Prove di diagnostica previste dal software operativo ed effettuazione, se del caso, della deframmentazione dei dischi fissi;
- Verifica della qualità delle immagini registrate e della durata prevista dalle specifiche;
- Prove autodiagnostiche.

6.1.1.5. CLIENT E DISPLAY

- Prove di diagnostica previste dal software operativo;
- Verifica della congruità delle impostazioni dei display;
- Verifica della qualità delle immagini registrate e della durata prevista dalle specifiche;
- Prove autodiagnostiche;
- Verifica della continuità di alimentazione dell'impianto al mancare della tensione di rete.

6.1.1.6. SISTEMA DI SUPERVISIONE E REGISTRAZIONE

- Verifica della risposta dell'impianto ad eventi temporali;
- Verifica della risposta dell'impianto ad interventi manuali;
- Verifica del corretto funzionamento del sistema di videoregistrazione digitale delle immagini trasmesse dalle telecamere;
- Verifica dell'esatta corrispondenza delle indicazioni delle telecamere e delle zone riprese riportate sui monitor (compreso data e ora aggiornati – clock uniforme di sistema);
- Verifica dell'esatta corrispondenza della rappresentazione grafica a mappe del sistema di sicurezza;
- Prove autodiagnostiche.



6.2. MANUTENZIONE ORDINARIA CORRETTIVA A CANONE

Per manutenzione correttiva, attività a canone, si intende l'esecuzione degli interventi di ripristino dell'efficienza del sistema, pertanto laddove si presenti un guasto di notevole entità (*es: che comporti la necessaria sostituzione di un'apparecchiatura, dell'intera postazione di videosorveglianza, ecc*), si procederà con le modalità descritte nella manutenzione straordinaria extra canone.

Resta inteso che L'Appaltatore dovrà comunque prontamente eseguire tutti gli interventi e/o attività necessari al ripristino della corretta funzionalità degli impianti, al fine di raggiungere gli standard di qualità del servizio fissati dal Committente.

6.3. PRONTO INTERVENTO COMPRESO NEL CANONE

L'Appaltatore è obbligato ad eseguire urgentemente tutte le opere provvisoriale e di pronto intervento necessarie per ridurre al minimo i disagi derivabili dal mancato funzionamento dell'impianto provvedendo anche alla messa in sicurezza delle aree oggetto di intervento e a comunicare al Committente quanto riscontrato.

6.4. OSSERVANZA DELLE NORME

L'Appaltatore dovrà curare, sotto la propria responsabilità, che le prestazioni e i lavori descritti negli articoli precedenti siano realizzati nel rispetto di tutte le normative vigenti, applicabili al tipo di intervento che sarà eseguito.

L'Appaltatore dichiara espressamente di sollevare il Committente da ogni responsabilità per il mancato rispetto delle suddette norme.

Per quanto riguarda la qualità e la provenienza dei materiali e le modalità di esecuzione di ogni intervento manutentivo, le verifiche e le prove sugli impianti, valgono le norme in vigore.

Tutti i materiali che verranno utilizzati nell'esecuzione degli interventi manutentivi, nonché nella sostituzione di parti degli impianti, dovranno essere nuovi o permutati e della stessa marca dei materiali d'origine, fatto salvo che si tratti di materiali equivalenti sottoposti all'approvazione della Direzione Lavori.

Essi saranno installati a perfetta regola d'arte e pertanto dovranno essere rispondenti alle normative vigenti.



7. MANUTENZIONE STRAORDINARIA EXTRA CANONE

Riguarda l'esecuzione di opere non disciplinate nelle attività a canone descritte nel precedente capitolo la cui esigenza scaturisce in occasione di interventi di manutenzione a rottura, programmata o predittiva, ovvero da esigenze espresse dal Committente.

Tali interventi potranno riguardare:

- opere, servizi e forniture necessarie ed opportune all'eliminazione di anomalie impiantistiche essenziali per la loro corretta funzionalità, che si possono presentare a seguito di caso fortuito, vetustà, obsolescenza, anche tecnologica, o di inconvenienti comunque non imputabili alla responsabilità dell'Appaltatore;
- risanamento di parti o di settori omogenei di specifici impianti per interventi non previsti, ma richiesti dal Committente durante il corso dell'Appalto, sulla base di indicazioni di massima del Committente/Direzione Lavori, ovvero resi necessari al fine di adeguare gli impianti a leggi e regolamenti vigenti, il cui mancato rispetto sia emerso in sede di attività manutentive ordinarie.

Il Committente si riserva la facoltà di chiedere, relativamente agli impianti oggetto della manutenzione, lo svolgimento delle seguenti attività non contemplate nelle attività a canone:

- realizzazione di nuovo impianto e/o ampliamento;
- eventuali attività di sostituzione cavi (alimentazioni, segnali, ecc...);
- esecuzione di qualsiasi tipo di impianto elettrico asservito agli impianti;
- sostituzioni, per adeguamento e/o ampliamento, di parti d'impianto;
- rilascio delle relative certificazioni ad intervento di adeguamento d'impianto effettuato, anche elettrico;
- attività generica di cablaggio;
- realizzazione di qualsiasi opera civile;
- verifica d'integrità dell'infrastruttura degli impianti elettrici di alimentazione: cavidotti, pozzetti ecc;
- sostituzione completa o parziale di singole parti delle infrastrutture metalliche;
- fornitura e posa in opera di palo attrezzato;
- realizzazione di qualsiasi opera civile/scavi;
- realizzazione di qualsiasi tipo di zincatura;
- messa a norma dei pali attrezzati ad uso impianto di telecamere e impianto radio;
- eventuali nuove installazioni (allestimento nuovi apparati, nuovi shelter, ecc...).

Saranno considerati come "*prestazioni straordinarie*" anche tutti gli interventi tecnici eseguiti per:

- guasti derivanti da atti vandalici e sabotaggi;
- guasti derivanti da incendi;
- guasti derivanti da sinistri in genere;
- guasti causati da eventi meteorologici eccezionali;
- guasti derivanti da calamità naturali di ogni genere.



7.1. SOPRALLUOGHI, PREVENTIVI, PROGETTI

La possibilità di realizzare nell'ambito del servizio tecnico-manutentivo interventi di tipo straordinario con corrispettivo a misura, comporta che l'Appaltatore svolga un'attività di sopralluoghi, indagini, progettazione e preventivazione relativa alle esigenze d'intervento manutentivo che si manifestano dopo la formulazione dell'anagrafe dello stato manutentivo e per espressa richiesta del Committente.

L'Appaltatore ha quindi l'obbligo di:

- individuare gli interventi da eseguire;
- individuare le soluzioni tecniche per risolvere i problemi manutentivi;
- preventivare gli interventi utilizzando i prezziari di seguito indicati;
- fornire una documentazione tecnico-economica al Committente tale che questo possa decidere se effettuare l'intervento nell'ambito dei programmi già predisposti o ad integrazione degli stessi.

Il Committente si riserva di chiedere preventivi e progetti di massima per interventi di manutenzione possibili e l'Appaltatore è tenuto a fornirli, nelle forme e con il dettaglio richiesto, anche se a questi non dovesse poi seguire l'esecuzione dei lavori.

In tema di manutenzione straordinaria extra canone ed atteso che la tecnica di compensazione delle attività svolte è calcolata "a misura" il Committente si riserva di acquisire preventivi e progetti di massima da soggetti terzi onde verificare la congruità e la convenienza dei prezzi praticati; a parità di prezzo o per scarti scarsamente significativi le prestazioni e le opere verranno realizzate dall'Appaltatore, fatta salva la possibilità di quest'ultimo di confutare ed argomentare che la proposta presentata, ancorché meno conveniente in termini economici, sia comunque vantaggiosa per il Committente.

Dopo che il Servizio Tecnico/Direzione Lavori del Committente di concerto con la struttura tecnica dell'Appaltatore ha stabilito che l'intervento è inserito nei programmi attuativi, l'Appaltatore dovrà procedere a:

- redigere un progetto esecutivo, se necessario, firmato da tecnico abilitato che possa ottenere l'approvazione di tutte le autorità competenti, in modo che sia eseguibile;
- espletare tutte le procedure connesse alla progettazione, compreso l'ottenimento delle autorizzazioni da parte delle autorità competenti.

In ogni caso, anche se non servisse un progetto vero e proprio, la previsione di spesa e l'individuazione dei lavori da fare devono essere accurate ed attendibili.

Dopo l'esecuzione dell'intervento, l'Appaltatore dovrà provvedere all'espletamento delle operazioni richieste dalle necessarie autorizzazioni quali notifiche di termine dei lavori, collaudi, autorizzazioni all'uso.

L'Appaltatore è obbligato a fornire i preventivi e le progettazioni richieste, elaborate seguendo le direttive del Committente entro una data congrua da concordare con il Servizio Tecnico/Direzione Lavori del Committente.



Nel caso in cui si debbano elaborare progetti particolarmente qualificati si concorderanno nuovi tempi di elaborazione che saranno comunque congrui con quelli sopra definiti.

Il mancato rispetto dei tempi di consegna, darà luogo alle penali previste.

7.1. INTERVENTI OPERATIVI IN CONDIZIONI PARTICOLARI

Gli interventi manutentivi dovranno essere eseguiti anche in locali con la presenza di persone, arredi e attrezzature e pertanto l'Appaltatore dovrà adottare tutti gli accorgimenti necessari a garantire la pubblica incolumità, in osservanza a quanto previsto in materia di sicurezza dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i., e ottemperare a quanto previsto all'interno del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), redatto ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 81/08.

Il DUVRI allegato al contratto, costituisce parte integrante della documentazione contrattuale.

In conformità alle disposizioni dell'art. 17, comma 1, lettera a) ed art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s.m.i., l'Appaltatore, prima dell'inizio dei lavori, dovrà presentare il proprio Documento di Valutazione dei Rischi afferente ai servizi in oggetto ed il D.U.V.R.I. completato e sottoscritto per accettazione.

L'Appaltatore entro 15 giorni dall'aggiudicazione, potrà consegnare e proporre per gli interventi eventuali proposte integrative o modificative del D.U.V.R.I. come da D.Lgs. 81/08.

Le gravi e/o ripetute violazioni dei piani stessi da parte dell'Appaltatore, previa formale costituzione in mora dell'interessato, costituiscono causa di risoluzione del contratto.

La Ditta ha libertà di utilizzare apparecchiature meccanizzate e dispositivi di sua proprietà per lo svolgimento dei servizi nel qual caso è assolutamente vietato l'utilizzo di attrezzature non a norma ai sensi del D.Lgs. 81/08 e da ogni normativa vigente in materia.

Il calendario operativo e le modalità di esecuzione degli interventi dovranno essere preventivamente concordate oltre che con la Direzione Lavori anche con i responsabili delle attività e dei servizi che si svolgono all'interno dei locali e degli spazi oggetto dell'appalto, al fine di limitare nella misura più ampia possibile i disagi al normale svolgimento delle attività stesse.

Per determinate zone e locali in cui si svolgono servizi particolarmente impegnativi e delicati, sia sotto il profilo della riservatezza che per le loro finalità, potrà essere richiesta l'esecuzione degli interventi manutentivi anche in tempi frazionati, in orari notturni ed in giorni festivi comunque in presenza di personale di controllo del Committente.

Quanto sopra descritto, senza alcun onere aggiuntivo per il Committente.



7.2. OSSERVANZA DELLE NORME

L'Appaltatore dovrà curare, sotto la propria responsabilità, che le prestazioni e i lavori descritti negli articoli precedenti siano realizzati nel rispetto di tutte le normative vigenti, applicabili al tipo di intervento che sarà eseguito.

L'Appaltatore dichiara espressamente di sollevare il Committente da ogni responsabilità per il mancato rispetto delle suddette norme.

Per quanto riguarda la qualità e la provenienza dei materiali e le modalità di esecuzione di ogni intervento manutentivo, le verifiche e le prove sugli impianti, valgono le norme in vigore.

Tutti i materiali che verranno utilizzati nell'esecuzione degli interventi manutentivi, nonché nella sostituzione di parti degli impianti, dovranno essere nuovi o permutati e della stessa marca dei materiali d'origine, fatto salvo che si tratti di materiali equivalenti sottoposti all'approvazione del Servizio Tecnico/Direzione Lavori del Committente.

Essi saranno installati a perfetta regola d'arte e pertanto dovranno essere rispondenti alle normative vigenti.



8. TEMPI DI INTERVENTO

8.1. INTERVENTI TECNICI

Vengono descritti di seguito i tempi, i modi e le procedure relative alle richieste di intervento tecnico e all'esecuzione degli stessi.

Si precisa inoltre quanto segue:

Tutti gli interventi su guasto, dovranno vedere impegnato il personale dell'Impresa fino alla risoluzione del problema, anche se durante il corso dell'intervento dovessero presentarsi delle festività intermedie.

Tutti gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere concordati con il personale tecnico preposto ed anticipatamente autorizzati dal Committente precisando l'esatta ubicazione del luogo (via e numero civico) e, ove necessario, la progressiva chilometrica e la direzione.

I livelli di servizio previsti dovranno essere specificati conformemente a quanto stabilito dalla tabella indicata all'art. 4 del presente Capitolato Tecnico Prestazionale.

I livelli di servizio previsti minimi sono: entro 24h solari.

8.2. RICHIESTA DI INTERVENTO E REPERIBILITÀ

Qualora venga individuato un guasto durante il monitoraggio dell'intero sistema di videosorveglianza, che dovrà essere garantito dall'Appaltatore, l'apertura dell'incident/alert e l'attivazione delle attività di ripristino saranno a carico del personale tecnico della ditta appaltatrice, che ne dovrà dare immediata comunicazione alla centrale Operativa del Corpo di Polizia Locale.

L'impresa dovrà mettere a disposizione del Committente un numero telefonico di riferimento presso cui ricevere le chiamate, nonché un numero di fax e un indirizzo email, attivi e presidiati 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, ai quali dovranno essere trasmesse le ulteriori richieste di intervento da parte del personale della Centrale Operativa della Polizia Locale.

Nel caso in cui sia necessario un intervento, la ditta appaltatrice dovrà fornire un tempestivo supporto telematico e telefonico per la risoluzione delle problematiche emerse.

Gli interventi in manutenzione dovranno essere eseguiti dall'Appaltatore, il quale dovrà preventivamente trasmettere idonea documentazione evidenziando i seguenti dati:

- indicazione del luogo (Via e numero civico ovvero tratta, progressiva chilometrica e direzione);
- presunta tipologia di anomalia riscontrata;
- eventuale presunta causa dell'anomalia riscontrata.

L'Appaltatore avrà l'obbligo di adeguarsi alle direttive del Committente nel caso in cui quest'ultimo, a suo insindacabile giudizio e senza giustificazione alcuna, dovesse modificare la gravità dei disservizi occorsi.



9. ULTERIORI SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'esecuzione del servizio riguarda tutte le attività che risultano necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio e che dovranno essere esercitate nel pieno rispetto della normativa vigente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'esercizio sono compresi:

- la fornitura dei prodotti di consumo necessari per il regolare funzionamento delle apparecchiature e degli impianti;
- le operazioni di misura e di controllo della regolarità del funzionamento a regime;
- gli interventi di regolazione ed i correttivi finalizzati a realizzare e mantenere le condizioni richieste, compatibilmente con il conseguimento della massima economia di esercizio, della maggiore durata e della migliore utilizzazione degli impianti stessi;
- il pronto intervento connesso con la sicurezza delle persone, degli impianti, degli immobili e delle loro pertinenze, nonché le eventuali richieste di intervento da parte di soggetti esterni quali Vigili del Fuoco, Ambulanza, ecc;
- il pronto intervento in caso di fermo impianto.

Eventuali provvedimenti sanzionatori adottati dalle Autorità preposte al controllo, motivate da inadempienza a quanto previsto dalle normative vigenti, saranno da ritenersi a carico dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente ad informare il Servizio Tecnico e/o la Direzione Lavori del Committente di eventuali guasti che provochino l'indisponibilità dell'impianto comunicando il tipo d'impianto in avaria ed il tempo d'indisponibilità prevista.

9.1 LIVELLO DEL SERVIZIO ATTESO

La manutenzione, l'esercizio e l'eventuale pronto intervento sugli impianti dovranno essere eseguiti con le frequenze indicate nei precedenti articoli del presente documento, tali da rispettare il livello del servizio richiesto per ciascun impianto.

9.2 RIUNIONE DI INIZIO LAVORI

Con la stipula del contratto l'Appaltatore si assumerà immediatamente l'onere e le responsabilità del servizio.

Trascorsi 30 giorni solari dalla stipula, il Committente organizzerà la riunione di inizio lavori, dando formale inizio delle attività di manutenzione preventiva previste in questo documento di specifiche; in tale sede l'Appaltatore avrà l'obbligo di consegnare il Piano Operativo di Manutenzione.

La manutenzione programmata inizierà solo a seguito dell'avvenuta approvazione del Piano, a insindacabile giudizio dell'Appaltatore.

Inoltre, in questa sede, verranno nominati i responsabili del Committente e dell'Appaltatore.



9.3 COMUNICAZIONE TRA LE PARTI

In occasione della firma del contratto e/o del verbale consegna lavori, l'Appaltatore dovrà comunicare quanto segue:

- numero telefonico per inoltro verbale delle richieste di intervento tecnico;
- numero telefonico del Responsabile del contratto, ivi compresa e-mail/PEC;
- numero telefonico del Responsabile Tecnico Operativo;
- numero telefonico di fax per l'inoltro scritto delle richieste di intervento tecnico;
- indirizzo dell'Appaltatore per l'inoltro delle comunicazioni postali;
- indirizzo elettronico, e-mail, del Responsabile Tecnico Operativo.

9.4 DOCUMENTAZIONE TECNICA

Il "Piano delle Attività di Manutenzione" dovrà essere consegnato dall'impresa al Committente e, dovrà contenere la seguente documentazione tecnica:

- Procedura tecnica operativa, in cui dovranno essere illustrate nel dettaglio, oltre all'indicazione delle normative tecniche di riferimento, le procedure di attuazione delle verifiche e dei controlli previsti nelle singole attività di manutenzione oggetto del presente Capitolato Tecnico Prestazionale. Per una conoscenza più approfondita, dovranno essere posti in evidenza sia le finalità delle verifiche e dei controlli, che gli strumenti o le attrezzature da utilizzare; in tale documento dovrà essere chiaramente illustrato il sistema di allocazione delle risorse umane impegnate in ogni singola verifica;
- Calendario degli interventi, in cui saranno riportate le cadenze temporali degli interventi di manutenzione preventiva, tramite rappresentazione in un diagramma di Gantt;
- Schede tecniche, nelle quali saranno riportate tutte le attività di manutenzione previste.

9.5 RAPPORTO TECNICO DI INTERVENTO

Il personale tecnico dell'Impresa, ultimato l'intervento di manutenzione, se sono stati accertati e/o risolti eventuali problemi tecnici, dovrà compilare il Rapporto Tecnico d'Intervento, che dovrà essere consegnato al Committente entro le 24 (ventiquattro) ore lavorative successive all'intervento e/o avvenuta lavorazione e nel quale sarà indicato quanto segue:

- le generalità del personale preposto ad eseguire l'intervento tecnico, la data dell'intervento, l'orario dello stesso;
- la descrizione (nomenclatura, numero di serie, ecc.) dell'apparato o della parte soggetta al guasto o all'avaria;
- il tipo di guasto riscontrato con le relative cause e gli eventuali provvedimenti attuati per evitarne il ripetersi;
- l'elenco dei controlli eseguiti;
- i risultati delle verifiche effettuate;
- la durata dell'intervento e le apparecchiature utilizzate;
- l'indicazione delle parti sostituite o riparate, nonché le loro caratteristiche tecniche (marca, modello, numero di serie, part-number, ecc.);

L'Impresa consegnerà al Committente tutti i "Rapporti di intervento" emessi sino ad allora, in formato digitale " Riepilogativo del servizio".



9.6 RELAZIONE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE

Al termine di ogni manutenzione, l' Appaltatore dovrà presentare una relazione in cui dovranno essere esposti, analiticamente, lo stato di fatto degli impianti, le proposte finalizzate a migliorare un eventuale stato di deterioramento, ed un rapporto dell'attività effettuata.



10. OBBLIGHI DURANTE L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

10.1 PULIZIA DELLE AREE

E' obbligo dell'Appaltatore rimuovere qualsiasi tipo di materiale di risulta, lasciando libere le aree soggette agli interventi di manutenzione; è altresì obbligo dell'Appaltatore, al termine delle visite di manutenzione programmata, garantire che i locali e le apparecchiature degli impianti siano lasciati debitamente puliti.

Diversamente il Committente provvederà alla rimozione di tale materiale esponendo all'Impresa tutti i costi e gli oneri che tale operazione dovesse comportare.

10.2 UTILIZZO DELLE ATTREZZATURE

L'Appaltatore dovrà essere in grado di svolgere il servizio di manutenzione mediante l'utilizzo della proprie apparecchiature, attrezzature e veicoli mobili operativi.

E' assolutamente vietato l'uso di qualsiasi oggetto, attrezzatura di lavoro (attrezzi in generale, scale, utensili, ecc), mezzi mobili operativi e comunque di qualsiasi bene strumentale di proprietà del Committente.

L'inosservanza di quanto sopra obbligherà l'Appaltatore a chiedere l'allontanamento immediato del personale operante.

10.3 RICHIESTE DI OFFERTA PER FORNITURE E INTERVENTI

L'Appaltatore avrà l'obbligo di rispondere, per iscritto, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione, a qualsiasi richiesta d'offerta tecnico economica che il Committente chiederà. La mancata osservanza di quanto sopra, sarà soggetta alle penali previste.

10.4 AUDIT-TECNICO

Allo scopo di migliorare l'efficienza e affidabilità degli impianti, sottoposti al servizio di manutenzione descritto nel presente documento, l'Appaltatore ogni tre mesi e comunque non meno di quattro volte nel corso del contratto, dovrà effettuare un audit tecnico su tutti gli impianti speciali sotto la propria responsabilità tecnica.

L'audit tecnico dovrà essere consegnato entro cinque giorni lavorativi dalla scadenza del quadrimestre di riferimento.

Il risultato di tale operazione sarà la redazione di una Relazione Tecnica di stato in cui verranno dettagliatamente esposti: lo stato di fatto degli impianti con particolare riferimento al livello di degrado degli stessi, evidenza delle situazioni ancora critiche, nonché evidenza di tutte le proposte finalizzate a migliorare eventuali stati di deterioramento o comunque critici.

Da tale relazione l'Appaltatore potrà inoltrare, dopo gli opportuni accertamenti, le richieste di attività straordinaria extra canone, finalizzate a sanare le situazioni più critiche.

L'attività di audit dovrà essere schedulata nel Calendario delle attività di manutenzione ordinaria.



11. PENALI

La Stazione Appaltante verificherà che l'esecuzione dei servizi di manutenzione sia conforme al presente Capitolato Tecnico Prestazionale; in caso contrario potrà emettere delle non conformità che porteranno a sanzioni economiche e fisserà un congruo termine, da ritenersi perentorio, entro il quale l'Appaltatore si dovrà conformare alle indicazioni della Stazione Appaltante medesima. Indipendentemente dall'irrogazione di penali e nel rispetto degli obblighi contrattuali assunti, in caso di mancata o comprovata cattiva esecuzione delle prestazioni o lavori richiesti nei tempi prefissati, la Stazione Appaltante può provvedervi d'ufficio, ricorrendo a terzi, in danno e spese dell'Appaltatore, fatto salvo il diritto al risarcimento per eventuali maggiori danni.

Rimane altresì impregiudicato il diritto della Stazione Appaltante di chiedere la ripetizione delle attività eseguite non conformemente al Contratto, senza che per le stesse sia dovuto un nuovo compenso.

La penale pecuniaria per ogni giorno (solare) di ritardo sull'esecuzione delle prestazioni e/o dei lavori o per la mancata esecuzione degli stessi, o per il mancato rispetto dei tempi di intervento, viene determinata in Euro 800,00 fatto salvo il diritto della Stazione Appaltante di rivalersi dei danni diretti subiti a seguito della mancata esecuzione delle attività ed anche del mancato utilizzo e quindi del mancato utile derivante dal forzato inutilizzo dell'infrastruttura/impianto oggetto del servizio, o dal mancato intervento in caso di particolari urgenze.

Per ogni giorno solare, o frazione di esso, di indisponibilità del recapito telefonico (o di altra modalità alternativa indicata dall'Appaltatore) debitamente documentata, sarà applicata una penale di Euro 500,00; la giornata sarà conteggiata dopo tre tentativi infruttuosi di contatto esercitati nell'arco di due ore.

La Stazione Appaltante si riserva altresì il diritto di applicare delle penali all'Appaltatore anche qualora quest'ultimo, durante l'esecuzione del servizio di manutenzione, non rispetti una sola parte di quanto descritto nel presente Capitolato Tecnico Prestazionale o vengano evidenziate delle non conformità così come indicato a titolo esemplificativo ma non esaustivo nel seguito:

- Non conformità formale: riguarda tutte le inadempienze documentali, burocratiche, amministrative, legate alla gestione del contratto.
- Non conformità tecnica: riguarda tutte le inadempienze tecniche o tecnologiche nella gestione del contratto.
- Non conformità agli SLA: riguarda tutte le inadempienze agli SLA indicati e richiesti per la gestione del contratto.
- Ogni altra inadempienza al capitolato prestazionale, ancorché non espressamente esplicitata nel presente articolo.

Ai fini di cui sopra l'importo della penale non sarà inferiore ad Euro 500,00 e superiore ad Euro 9.000,00 sulla scorta della gravità dell'inadempienza desumibile dal danno potenzialmente causato o causabile e dall'eventuale ritardo espresso in giorni; le penali verranno quantificate sulla base delle verifiche preventive eseguite e sulle soluzioni risolutive proposte dall'Appaltatore, in regime di contraddittorio.

Dopo l'aggiudicazione e prima della presa in carico del servizio di manutenzione l'Appaltatore potrà proporre al Committente un sistema di irrogazione di penali puntuale e privo di ambiti di



discrezionalità, purché rispettoso in termini qualitativi e quantitativi delle esigenze a cui detto sistema è preposto.

L'applicazione delle penali sarà segnalata all'Appaltatore attraverso lettera raccomandata, PEC o fax e il relativo onere sarà detratto dalla quota di canone successiva o, a discrezione del Committente, dalla cauzione prevista all'articolo 8 del Capitolato Speciale di Appalto; permane in quest'ultimo caso l'obbligo di reintegro della cauzione a carico dell'Appaltatore.

Il limite massimo delle penali comminate all'Appaltatore viene fissato nel 5% (cinque per cento) dell'importo contrattuale.

A giustificazione del ritardo nell'ultimazione di qualunque attività relativa al servizio, l'Appaltatore non potrà mai attribuirne la causa, in tutto od in parte, ad altre Imprese che provvederanno, per conto della Stazione Appaltante, ad altre attività o forniture, salvo che esso Appaltatore non abbia denunciato tempestivamente e per iscritto alla Stazione Appaltante medesima il ritardo a queste Imprese ascrivibile, ed imputabile a cause di oggettività impossibilità; in ogni altro caso l'Appaltatore ne risponderà direttamente nei confronti del Committente, fatta salva ogni azione di rivalsa nei confronti dell'impresa o delle imprese responsabili degli eventuali ritardi o inadempienze.



12. PRESA IN CARICO DEGLI IMPIANTI E RICONSEGNA

12.1 CONSEGNA DEGLI IMPIANTI MODIFICARE

L'Appaltatore, all'atto della firma del Contratto e del verbale di consegna, accetta incondizionatamente la presa in carico degli impianti, tutto ciò anche in assenza di una puntuale conoscenza dello stato fisico e conservativo degli impianti, inoltre, si impegna ad eseguire il servizio sulla base della sua dichiarata esperienza relativa ad impianti similari, nonché di tutte le prestazioni oggetto del presente Capitolato.

12.2 RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI

Gli impianti e i loro accessori dovranno venire riconsegnati dall'Appaltatore al Committente al termine del rapporto contrattuale nello stato di conservazione, di manutenzione e funzionalità in cui sono stati consegnati, salvo il normale deperimento per l'uso e le modifiche migliorative apportate in tale periodo.

Prima della scadenza del contratto il Committente si riserva la facoltà di nominare un collaudatore allo scopo di verificare le condizioni di efficienza e di manutenzione degli impianti e dei locali resi accessibili all'Appaltatore per l'esecuzione del servizio.

Il Committente si riserva il diritto di realizzare tali verifiche direttamente o tramite un collaudatore anche durante tutta la durata del presente Capitolato, quando lo consideri opportuno.

Gli eventuali danni arrecati dal personale dell'Appaltatore per poca professionalità o scarsa diligenza durante l'espletamento del servizio, riscontrati durante il collaudo finale o le visite ispettive svolte durante il contratto, verranno detratti dall'ultimo Stato di avanzamento del servizio.

Inoltre l'Appaltatore prima della stesura del verbale di ultimazione del servizio redatto dal Servizio Tecnico/ Direzione Lavori, si impegna alla consegna di tutta documentazione tecnica - As built - aggiornata e delle chiavi dei siti laddove è stato reso il servizio, ivi comprese tutte le credenziali digitali di accesso ai sistemi.