

Committente :

Comune di San Pietro in Gu

Piazza Prandina n.37
35010 San Pietro in Gu
Padova

Titolo :

Manutenzione e formazione

Descrizione :

Progetto definitivo esecutivo
realizzazione ampliamento impianto di
videosorveglianza nel territorio comunale
CIG ZA92FD3243

Riferimenti :

PMF20065

Data :

23 novembre 2021

INDICE

Art. 1 - Piano di manutenzione dell'opera e delle sue parti

Art. 2 - Manutenzione in garanzia

Art. 3 - Formazione iniziale ed affiancamento

Articolo 1 - Piano di manutenzione dell'opera e delle sue parti

Assieme alla documentazione finale, l'Appaltatore dovrà fornire alla direzione lavori, per le verifiche del caso per poi trasferirlo alla Committente, il piano di manutenzione degli impianti redatto conforme all'art.38 del DPR 207/2010 e in ogni caso comprendente:

Il manuale d'uso contenente le seguenti informazioni

- la collocazione nell'intervento delle parti menzionate;
- la rappresentazione grafica;
- la descrizione;
- le modalità di uso corretto;

Il manuale di manutenzione, contenente le seguenti informazioni

- la collocazione nell'intervento delle parti menzionate;
- la rappresentazione grafica;
- la descrizione delle risorse necessarie per l'intervento manutentivo;
- il livello minimo delle prestazioni;
- le anomalie riscontrabili;
- le manutenzioni eseguibili direttamente dall'utente;
- le manutenzioni da eseguire a cura di personale specializzato;

Il programma di manutenzione, articolato secondo tali sottoprogrammi

- il sottoprogramma delle prestazioni, che prende in considerazione, per classe di requisito, le prestazioni fornite dagli impianti e dalle loro singole parti nel corso del rispettivo ciclo di vita;
- il sottoprogramma dei controlli, che definisce il programma delle verifiche e dei controlli al fine di rilevare il livello prestazionale (qualitativo e quantitativo) nei successivi momenti della vita degli impianti individuando la dinamica della caduta delle prestazioni aventi come estremi il valore di collaudo e quello minimo di norma;
- il sottoprogramma degli interventi di manutenzione, che riporta in ordine temporale i differenti interventi di manutenzione, al fine di fornire le informazioni per una corretta conservazione degli impianti eseguiti. Al piano di manutenzione dovrà essere allegata una raccolta completa della documentazione tecnica (fornita dalle relative case costruttrici) delle singole apparecchiature e componenti costituenti gli impianti, con le relative certificazioni di omologazione o prova/collaudo o marcatura CE, ed i relativi manuali di uso e manutenzione, sempre forniti dalle case costruttrici. Per ogni singola apparecchiatura o componente dovrà altresì essere fornito un elenco di pezzi di ricambio consigliati dal costruttore per un periodo di almeno due anni, nonché i nominativi, indirizzi e recapiti telefonici degli agenti di zona e del servizio assistenza.

Il programma di manutenzione, il manuale d'uso ed il manuale di manutenzione redatti in fase di progettazione sono sottoposti a cura del direttore dei lavori, al termine della realizzazione dell'intervento, al controllo ed alla verifica di validità, con gli eventuali aggiornamenti resi necessari dai problemi emersi durante l'esecuzione dei lavori.

Articolo 2 - Manutenzione in garanzia

Tutta la nuova fornitura dovrà avere un periodo di garanzia pari a **24 mesi** a partire dalla data del certificato di regolare esecuzione.

Nel periodo di garanzia devono essere garantiti tutti gli interventi previsti nel successivo punto.

Dovranno essere anche assicurati almeno n.2 (due) interventi programmati di manutenzione per un anno di garanzia, per interventi di manutenzione ordinaria (es. pulizia ottiche telecamere, verifica funzionalità sistema, ecc.).

La garanzia dovrà comprendere almeno le seguenti attività:

- interventi per eliminare eventuali anomalie, malfunzionamenti o guasti del sistema o di uno dei suoi componenti;
- interventi per manutenzione preventiva, correttiva e straordinaria;
- ripristino delle parti di scorta;
- indicazione del sito ove verranno ubicate le scorte;
- livello minimo garantito delle scorte;
- modello di gestione delle scorte;
- assicurare la disponibilità di una assistenza telefonica per i problemi occorrenti durante il normale funzionamento delle apparecchiature e dei programmi forniti mettendo a disposizione un numero telefonico al quale rivolgersi per la suddetta assistenza durante tutto il normale orario di lavoro;
- fornire, senza oneri aggiuntivi, gli aggiornamenti del software di base ed applicativo che fossero rilasciati per l'ambiente utilizzato;
- fornire, senza oneri aggiuntivi, gli aggiornamenti dei manuali rilasciati;
- i materiali di consumo per sostituzione di componenti usurati;
- l'impiego dei mezzi necessari all'esecuzione delle attività previste.

Tutte le apparecchiature oggetto dell'appalto dovranno essere mantenute con i seguenti livelli SLA (Service Level Agreement) di servizio:

1) guasto bloccante per la singola postazione di videosorveglianza o postazione del centro di controllo:

- a) tempi di intervento: entro 12 ore solari;
- b) tempi di risoluzione: entro le successive 24 ore solari;

2) guasto bloccante dell'intero sistema o di un gruppo di telecamere, ovvero guasti bloccanti di rete, di server, di software gestionale e di archiviazione:

- a) tempi di intervento: entro 8 ore solari;
- b) tempi di risoluzione: entro le successive 8 ore solari;

3) malfunzionamento non bloccante per la singola postazione di videosorveglianza (ad esclusione della qualità dell'immagine per la quale si rientra nel caso 1) o postazione del centro del centro di controllo:

- a) tempi di intervento: entro 48 ore solari;
- b) tempi di risoluzione: entro le successive 48 ore solari;

4) malfunzionamento non bloccante dell'intero sistema di videosorveglianza (ad esclusione della qualità dell'immagine per la quale si rientra nel caso 1):

- a) tempi di intervento: entro 24 ore solari;
- b) tempi di risoluzione: entro le successive 48 ore solari.

L'intervallo temporale avrà inizio dalla segnalazione di malfunzionamento effettuata dal sistema di monitoraggio o dalla segnalazione dell'utente tramite il servizio di segnalazione guasti alla struttura organizzativa preposta ed indicata dalla società aggiudicataria (servizio di segnalazione guasti e malfunzionamenti).

Tutti gli oneri relativi agli interventi (spese di trasporto, spese di trasferta, di vitto e alloggio, etc.) dovranno intendersi compresi e compensati nel prezzo offerto. La garanzia non comprenderà eventuali interventi dovuti ad uso improprio e atti vandalici.

La fornitura delle parti di ricambio deve essere garantita per un periodo almeno pari a quello della garanzia e della manutenzione offerta.

In caso di guasto del sistema è richiesto al fornitore l'intervento atto a determinare le cause, definire le sostituzioni ed il ripristino della funzionalità del sistema. L'intervento dovrà essere effettuato nei termini previsti dal presente piano di manutenzione.

La ditta aggiudicataria prima della stipula del contratto dovrà produrre una polizza fideiussoria dell'importo di € 20.000,00 a garanzia degli adempimenti relativi alla manutenzione in garanzia della durata di 24 mesi decorrenti dalla data di collaudo definitivo. Le penalità che saranno applicate mediante escussione della polizza, sono le seguenti:

1. mancato intervento per guasto bloccante per la singola postazione di videosorveglianza o postazione del centro di controllo (€ 50,00 per ogni ora di ritardo):

a) tempi di intervento: entro 12 ore solari;

b) tempi di risoluzione: entro le successive 24 ore solari;

2. mancato intervento per guasto bloccante dell'intero sistema o di un gruppo di telecamere, ovvero guasti bloccanti di rete, di server, di software gestionale e di archiviazione (€ 50,00 per ogni ora di ritardo):

a) tempi di intervento: entro 8 ore solari;

b) tempi di risoluzione: entro le successive 8 ore solari;

3. mancato intervento per malfunzionamento non bloccante per la singola postazione di videosorveglianza (ad esclusione della qualità dell'immagine per la quale si rientra nel caso 1) o postazione del centro del centro di controllo (€ 20,00 per ogni ora di ritardo):

a) tempi di intervento: entro 48 ore solari;

b) tempi di risoluzione: entro le successive 48 ore solari;

4. mancato intervento per malfunzionamento non bloccante dell'intero sistema di videosorveglianza (ad esclusione della qualità dell'immagine per la quale si rientra nel caso 1) (€ 20,00 per ogni ora di ritardo):

a) tempi di intervento: entro 24 ore solari;

b) tempi di risoluzione: entro le successive 48 ore solari.

L'intervallo temporale avrà inizio dalla segnalazione di malfunzionamento effettuata dal sistema di monitoraggio o dalla segnalazione dell'utente tramite il servizio di segnalazione guasti alla struttura organizzativa preposta ed indicata dalla società aggiudicataria (servizio di segnalazione guasti e malfunzionamenti).

Il mancato rispetto (a seguito definizione delle date con la Stazione Appaltante) di almeno n.1 (uno) intervento programmato di manutenzione ordinaria per i 24 mesi di garanzia (pulizia ottiche telecamere, verifica funzionalità sistema, ecc.) verrà applicata una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo.

La polizza in argomento dovrà essere reintegrata, nel termine che viene richiesto dalla stazione appaltante, ogni qualvolta le penalità applicate raggiungano l'importo di € 5.000,00 affinché sia ristabilito l'importo originario pari a € 20.000,00 fino alla scadenza dei 24 mesi di manutenzione.

Articolo 3 - Formazione iniziale ed affiancamento

Fa parte dell'oggetto della fornitura, un programma di formazione di almeno 8 ore, per gli utenti del sistema, che dovrà comprendere sessioni di formazione sulla tecnologia, sulle regole generali di utilizzo degli strumenti per l'acquisizione di immagini, ovvero su tutti gli argomenti necessari per acquisire una padronanza completa del sistema.

Pertanto, la formazione del personale addetto prevede:

- formazione per gli operatori addetti che dovranno essere in grado di gestire tutte le funzionalità del sistema, comprese quelle di scarico immagini, analisi tramite funzionalità elementari di gestione immagini e stampa, nonché la memorizzazione su supporto;
- formazione su normative e regolamentazioni in merito all'utilizzo di sistemi di ripresa video, con particolare riferimento al tema della Privacy e del trattamento dei dati;
- formazione sulle funzionalità generali del sistema (overview) al management;
- servizi di affiancamento, a chiamata, in fase di avviamento agli addetti operatori del centro, da erogarsi per un periodo massimo di 30 giorni a partire dalla data del rilascio in produzione del sistema.