



PROVINCIA DI RAVENNA
SETTORE RISORSE FINANZIARIE, UMANE E RETI
Servizio Corpo di Polizia Provinciale

**SERVIZIO TRIENNALE DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E TARATURA DI N. 4 APPARATI
DELLA VELOCITA' PASVC
CIG 9321676A60**

CAPITOLATO SPECIALE

Redatto da : Settore Risorse Finanziarie,
Umane e Reti
Servizio Corpo Polizia Provinciale

Visto Il Responsabile Unico del
Procedimento
(Dott.ssa Lorenza Mazzotti)

Ravenna, _____

1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto il servizio di manutenzione degli APPARATI DELLA VELOCITA' PASVC meglio dettagliato all' art. 4 del presente Capitolato Speciale.

Di seguito sono elencate le apparecchiature coperte dal presente appalto:

- ❖ **N. 4 postazioni periferiche per il rilevamento degli eccessi di velocità**, collocate in corrispondenza dei seguenti siti:
 1. SP 253 S. Vitale km 67 + 200 nel Comune di Ravenna
 2. SP 253 S. Vitale km 65 + 350 nel Comune di Ravenna
 3. SP 31 Madonna di Genova km 2+050 nel Comune di Cotignola
 4. SP 8 km 16 + 100 nel Comune di Bagnacavallo

L'appalto prevede sinteticamente i seguenti servizi:

- ❖ Manutenzione preventiva ordinaria (hardware e software) a cadenza annuale
- ❖ Manutenzione correttiva su chiamata (hardware e software) con tempo di intervento entro 48 ore lavorative successive alla richiesta di intervento - Disponibilità 8.30/17.30 dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse
- ❖ Intervento di taratura annuale
- ❖ Materiali di consumo
- ❖ Disponibilità di Call Center e Web Call Center
- ❖ Manodopera
- ❖ Telediagnosi

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto in piena conformità a quanto stabilito dalle norme di qualità <UNI EN ISO 9001 – ISO 14001 – BS OHSAS 18001 - SA8000>

Per rispondere all'esigenza di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione che prevede, come indicato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), l'utilizzo sempre più consistente del Cloud per poter accedere ad un unico spazio condiviso qualificato in cui saranno presenti tutti gli strumenti necessari allo svolgimento del lavoro in sicurezza il software applicativo dovrà essere su infrastruttura cloud Microsoft Azure.

L'hardware del posto centrale e le linee dati (schede SIM) saranno escluse da tutti i servizi di manutenzione sopraelencati, così come indicato anche nell' art. 5 "LIMITAZIONE DEI SERVIZI"

2. MODALITÀ DI ACCESSO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

❖ **Modalità di accesso e attivazione**

L'accesso ai servizi di assistenza e manutenzione dovrà avvenire attraverso un **collegamento telematico al WEB Call Center** H24 365gg/anno;

Il collegamento telematico dovrà prevedere che l'Amministrazione Provinciale, collegandosi all'indirizzo internet dell'affidatario clicchi sul link specifico aprendo così una maschera di accesso controllata da una procedura di identificazione (che richiede l'inserimento di una

username e **password** di riconoscimento) e compilando autonomamente una "FORM" di richiesta di intervento. In seguito un tecnico specialista dovrà contattare l'Amministrazione per una precisa diagnosi e per la predisposizione/programmazione dell'eventuale intervento.

3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'intervento di assistenza richiesto dall'Amministrazione dovrà essere gestito dall'affidatario con tre diverse modalità, e precisamente:

- Assistenza in telediagnosi
- Assistenza a campo
- Combinazione delle due precedenti.

La scelta tra le modalità sarà di volta in volta effettuata sulla base della tipologia stessa di intervento che è necessario effettuare.

❖ Gestione degli interventi manutentivi tramite smartphone

L'affidatario deve possedere un'applicazione per smartphone Android per gestire gli interventi manutentivi dei tecnici attraverso uno strumento mobile (smartphone aziendale in dotazione ai tecnici) e fornire supporto per l'automatizzazione della gestione della strumentazione presente a campo. Tutta la strumentazione a campo (asset) dovrà essere dotata di tag NFC in modo che venga automaticamente letto e riconosciuto. L'applicazione dovrà integrarsi con il sistema informativo aziendale per lo scambio dei dati (anagrafiche asset, ticket di intervento...) in modo da garantire che gli interventi tecnici siano tracciati e avvengano con determinati livelli di qualità.

4. NATURA DEI SERVIZI E DISPONIBILITÀ

Le apparecchiature dovranno essere mantenute in ottime condizioni e in continuità di funzionamento, attraverso la fornitura dei seguenti servizi di manutenzione.

4.1 Manutenzione ordinaria preventiva

Le operazioni di manutenzione ordinaria preventiva, hardware e software, dovranno essere effettuate con cadenza periodica ed avranno come obiettivo il mantenimento del corretto funzionamento delle apparecchiature e della strumentazione di sistema. Il rispetto dei tempi manutentivi prestabiliti e la corretta esecuzione delle operazioni previste limitano le probabilità di guasti o malfunzionamenti, garantendo ed aumentando l'efficienza delle apparecchiature e del sistema nel suo complesso.

La manutenzione ordinaria preventiva dovrà essere effettuata ad intervalli programmati per un totale di

n.ro 1 (uno) intervento all'anno.

La *manutenzione preventiva hardware* dovrà comprendere la sostituzione delle parti di consumo, le regolazioni e le tarature necessarie al mantenimento delle caratteristiche ottimali di funzionamento delle apparecchiature.

La *manutenzione preventiva software* dovrà comprendere operazioni di verifica e controllo che dovranno essere effettuate per mezzo di collegamenti remoti (teleassistenza).

Nel seguito si riportano le principali operazioni che dovranno essere svolte durante gli interventi di manutenzione preventiva, hardware e software. Tutte le operazioni dovranno essere svolte nel rispetto delle norme di legge e a tutela della circolazione e dell'incolumità pubblica.

Principali operazioni

- controllo generale dello stato dell'impianto
- verifica del corretto funzionamento dei gruppi di ripresa
- pulizia interna dell'armadio periferico, con asportazione di polvere e depositi vari
- verifica delle funzionalità delle singole unità
- verifica di tutte le connessioni fra le apparecchiature
- controllo dei cablaggi
- prove funzionali ed esecuzioni di test hardware
- verifica danni accidentali
- verifica dati storici
- verifica degli allarmi
- verifica dei parametri di configurazione
- controllo dello stato del programma applicativo
- controllo della Trasmissione Dati e dei parametri di Set-Up
- esecuzione di programmi di test e diagnostica

4.2 Manutenzione correttiva su chiamata

L'Amministrazione Provinciale, dopo aver verificato lo stato di non funzionamento delle apparecchiature coperte dall'affidamento, ne invierà segnalazione all'affidatario, il quale dovrà effettuare gli interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le normali condizioni di funzionamento.

Il tempo di intervento dovrà essere di 48 (quarantotto) ore lavorative dalla richiesta.

*Il servizio dovrà comprendere interventi di manutenzione correttiva da remoto **illimitati**.*

*Il numero degli interventi di manutenzione correttiva on site dovrà essere, invece, pari a **n.ro 2 (due) interventi/anno**.*

I materiali di ricambio saranno esclusi dal servizio.

4.3 Intervento di taratura

L'intervento di taratura delle apparecchiature periferiche di rilevamento delle infrazioni all'art. 142 del C.d.S. dovrà essere effettuato localmente, ad opera di un Centro di Taratura LAT Accredia.

4.4 Materiali di consumo

I materiali di consumo, impiegati durante le operazioni di manutenzione, dovranno essere a totale carico dell'affidatario.

4.5 Aggiornamento

L'affidatario, previo accordi con l'Amministrazione, avrà la facoltà di apportare modifiche tecniche alle apparecchiature coperte dal presente affidamento.

5. LIMITAZIONE DEI SERVIZI

Dal presente appalto sono esclusi tutti i servizi di manutenzione conseguenti a guasti non derivanti dal normale uso/usura delle apparecchiature, quali:

- negligenze, manomissioni od uso errato delle apparecchiature e dei loro accessori;
- guasti e danni conseguenti ad atti vandalici;
- variazione di tensione (rispetto ai valori di targa), guasti nell'alimentazione elettrica e/o agli

impianti di controllo delle condizioni ambientali, indispensabili ad un appropriato uso delle apparecchiature secondo le loro specifiche;

- guasti causati dal non funzionamento di apparecchiature o materiali non facenti oggetto di manutenzione ai termini del presente affidamento;
- interventi non portati a buon fine causa scioperi e fatti imputabili all'Amministrazione;
- danni derivanti da incendio, esplosioni, calamità naturali, controversie sindacali, fenomeni atmosferici accidentali, sommosse ed eventi bellici;
- uso di accessori operativi e/o componenti di sistema non previsti;
- presenza sul sistema di programmi applicativi non di installazione dell'affidatario o comunque installati senza preventiva autorizzazione scritta;
- presenza sul sistema di VIRUS di natura informatica;
- il sistema sia stato installato, rimosso dal luogo di installazione o reinstallato, senza l'avvenuta approvazione scritta dell'affidatario;
- il sistema sia stato sottoposto a modifiche senza l'approvazione scritta dell'affidatario;
- qualora la possibilità di adempiere agli obblighi assunti dall'affidatario sia ritardata o impedita da:

1. causa dell'inadempimento dell'Amministrazione ad uno o più degli obblighi di sua pertinenza;

2. causa d'eventi di forza maggiore o in ogni modo al di fuori del ragionevole controllo dell'affidatario.

Le prestazioni ed i materiali impiegati per il ripristino di cui ai punti precedenti, dovranno essere preventivati a questa Amministrazione e sostituiti solo dopo benestare. Tutte le operazioni eseguite saranno limitate al ripristino delle apparecchiature oggetto del presente affidamento. Sono, inoltre, esclusi dal presente affidamento tutti gli aggiornamenti e le modifiche dei programmi applicativi software; l'eventuale fornitura di prestazioni specialistiche sarà da perfezionarsi al di fuori del presente. Sono altresì esclusi dal presente affidamento tutti gli aggiornamenti e la relativa documentazione dei moduli software di base del sistema operativo installati sulle apparecchiature oggetto del presente affidamento.