



Città di Noale

Città Metropolitana di Venezia

Area amministrativa, finanziaria e sociale

ALLEGATO B

CAPITOLATO TECNICO

Affidamento del servizio di manutenzione ordinaria del sistema di videosorveglianza comunale ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, della Legge n. 120/2020, di conversione del D.L. n. 76/2020, così come modificato dall'art. 51 del D.L. n. 77 del 31 maggio 2021.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il contratto ha per oggetto l'affidamento del servizio di manutenzione ordinaria del sistema di videosorveglianza del Comune di Noale. Sono compresi nel servizio di manutenzione lo smontaggio, la spedizione, la consegna e il montaggio di parti, componenti, periferiche o intere macchine, l'installazione e la configurazione dei software di gestione, secondo quanto meglio descritto e dettagliato all'art. 2. È compresa inoltre la messa a disposizione di personale già formato con conoscenze tecniche e capacità relazionali adeguate ad ottemperare alle prestazioni richieste dal presente capitolato.

L'obiettivo del contratto è garantire la massima qualità nell'erogazione del servizio di manutenzione del sistema, con particolare riguardo alla continuità di erogazione, ai tempi di ripristino del servizio.

Il termine "sistema di videosorveglianza" si riferisce a tutte le macchine e il software installato per la gestione della videosorveglianza sul territorio comunale, nello stato in cui si trovano (tutti i punti di osservazione - telecamere, dispositivi di rete, ponti radio, componenti e periferiche installate e/o collegate, hardware e software server presente presso la sala server del comune di Noale, hardware e software client).

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA

L'affidamento ha per oggetto l'erogazione del servizio di manutenzione del sistema di videosorveglianza nella sua interezza, comprensivo di interventi di manutenzione programmata, interventi di risoluzione guasti/malfunzionamenti e comprensivo altresì di assistenza sistemistica e sull'uso del software di gestione.

Si richiede conseguentemente:

- a. la disponibilità di un recapito telefonico, per le richieste di intervento, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 (escluse le giornate di festività infrasettimanale) che

attribuisca immediatamente un codice identificativo della richiesta in oggetto, ovvero la messa a disposizione di un sistema di registrazione della richiesta di intervento tramite interfaccia web, attivo senza interruzioni 24 ore su 24.

- b. l'esecuzione di interventi con modalità "On Site" ovvero con la presenza di proprio personale presso gli impianti del sistema di videosorveglianza. L'esecuzione degli interventi con modalità "On-site" potrà avvenire dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30. Tale orario è da considerare come "normale orario di servizio del personale comunale. L'eventuale presenza in fasce orarie diverse o giorni non lavorativi va preventivamente concordata;
- c. l'esecuzione di interventi con modalità "da remoto", tramite supporto telefonico e/o con strumenti di tele-assistenza e diagnostica remota dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì (feriali);
- d. l'erogazione di manutenzione programmata, con cadenza minima annuale, finalizzata a mantenere in costante efficienza le apparecchiature del sistema di videosorveglianza;
- e. la diagnostica e l'identificazione della causa generante i guasti e/o i malfunzionamenti in modalità "On Site" ovvero con la presenza di proprio personale ivi incluso lo smontaggio della parte/componente responsabile e il ripristino delle funzionalità hardware e software del sistema di videosorveglianza;
- f. l'assistenza al personale comunale per dare supporto e informazioni relative a problematiche tecniche e sull'utilizzo del software del sistema di videosorveglianza, anche eventualmente con modalità "da remoto" (tramite supporto telefonico o tramite sistemi di teleassistenza attivabili di volta in volta).

2.1. Manutenzione programmata

Per manutenzione programmata è da intendersi quella serie di operazioni eseguite, a seconda della necessità dei singoli impianti, in via preventiva a scadenza periodica, al fine di prevenire eventuali guasti e mantenere in costante efficienza le apparecchiature.

Gli interventi e servizi programmati per il sistema di videosorveglianza comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a. gestione e manutenzione del sistema di acquisizione:
 - smontaggio e montaggio di tutte le telecamere, controllo e pulizia degli obiettivi;
 - controllo dell'efficienza dei sistemi software delle telecamere per il corretto funzionamento e aggiornamento software delle telecamere;
 - messa a punto dei parametri di focale, sensibilità e automatismi;
- b. gestione e manutenzione del sistema di interconnessione e trasmissione:
 - controllo e verifica della periferica di trasmissione delle immagini, della presenza e dell'efficienza del vettore di comunicazione;
 - controllo del corretto funzionamento del collegamento al server di registrazione;
- c. gestione e manutenzione degli impianti elettrici:
 - controllo dell'efficienza dei sistemi di protezione da sovratensioni e messa a terra;
- d. gestione e manutenzione del sistema di archiviazione:
 - controllo degli spazi su disco nei server;

- controllo e monitoraggio del corretto salvataggio dei dati provenienti dalle telecamere;
- aggiornamento dei software di archiviazione;
- aggiornamento dei software di visualizzazione;
- aggiornamento del personale addetto alla videosorveglianza.

2.2. Riparazione in caso di guasto/malfunzionamento

L'affidatario dovrà provvedere, con propri mezzi e con proprio personale, all'esecuzione delle riparazioni e/o sostituzioni e di ogni altro intervento che dovesse rendersi necessario al fine di identificare la natura del guasto/malfunzionamento e al ripristino della funzionalità di hardware e software.

Non è previsto alcun limite di numero di interventi nell'arco del contratto.

A conclusione di ogni intervento deve essere rilasciato un rapporto che specifichi le attività svolte, le eventuali parti sostituite, le generalità o il codice identificativo del tecnico o dei tecnici intervenuti, le date e gli orari di apertura della richiesta di intervento, di sopralluogo, di intervento e di chiusura dello stesso: tale rapporto di intervento può essere anche realizzato per il tramite di un portale web, purché sia consentito effettuare una stampa del singolo intervento e della totalità degli interventi svolti nel periodo contrattuale.

La sostituzione definitiva di parti o componenti che si sono dimostrati guasti o causa di malfunzionamenti, deve essere effettuata con componenti del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati, garantiti perfettamente funzionanti, compatibili e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli che vanno a sostituire. Allo scadere del periodo di validità previsto dal contratto tutte le apparecchiature fornite resteranno di proprietà del Comune di Noale.

La sostituzione temporanea di parti, componenti o di interi apparati con altri equivalenti è ammessa solamente quando sussista l'impossibilità a garantire in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità hardware o della configurazione entro i tempi di intervento concordati. In ogni caso, se la sostituzione è temporanea, il ripristino e la re-installazione della parte, del componente o dell'intera macchina, in modo definitivo, è a cura dell'affidatario e, nel caso di scadenza contrattuale, da effettuarsi comunque anche oltre la data della scadenza del contratto.

3. ATTIVITÀ E INTERVENTI A CORREDO

I materiali necessari all'espletamento delle attività di cui al presente Capitolato saranno tutti forniti da parte dell'affidatario, sia per quanto riguarda il materiale o il software di diagnostica, sia per quanto riguarda la componentistica o le parti da sostituire.

L'affidatario si impegna a rendere il servizio senza richiedere corrispettivi aggiuntivi per tali forniture e per attività di adeguamento normativo.

L'affidatario, accettando il presente Capitolato, dichiara di essere dotato di una struttura organizzativa e logistica sufficiente a far fronte a quanto ivi richiesto e di impegnarsi a costituire una scorta di parti e componenti commisurata a quanto indicato.

Sono inoltre a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri ed obblighi connessi all'ottenimento delle autorizzazioni necessarie per poter svolgere i lavori di manutenzione descritti nel presente capitolato e delle relative specifiche disposizioni eventualmente in esse contenute.

Ai fini del corretto espletamento del servizio, l'affidatario dovrà impiegare personale idoneo, di

provate capacità, onestà e moralità, nel rispetto di tutte le disposizioni contenute nel contratto collettivo nazionale di categoria e degli accordi sindacali di categoria e di zona, della normativa in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii. e delle norme in materia di previdenza ed assistenza obbligatoria dei lavoratori.

Il personale impiegato dovrà altresì possedere:

- competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti hardware e software che costituiscono il sistema di videosorveglianza comunale;
- competenze tecniche di alto livello su tutto il software di base di norma installato su server e personal computer (sistemi operativi);
- conoscenze tecniche di base sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di networking;
- elevata capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software.

Inoltre, il personale impiegato dovrà essere propositivo nella gestione della problematica individuando e proponendo la soluzione più efficiente e in grado di comporre un rapporto completo su ogni attività svolta.

Il personale dovrà mantenere un contegno riguardoso e corretto, dovrà garantire assoluto riserbo in ordine agli atti, ai documenti e ai dati e non potrà in alcun modo utilizzare le attrezzature o i dati che esulano dall'espletamento del servizio.

Sono in ogni caso esclusi dal servizio la riparazione o la sostituzione dei prodotti o loro parti qualora anomalie o guasti siano riconducibili o causati all'incuria o all'uso improprio dell'Ente, ovvero da incidenti, ammaccature, rotture e cadute, allagamenti, incendi o da opere di spegnimento, furti o rapine di parti dei prodotti, sbalzi dell'alimentazione elettrica (fulminazioni e sovratensioni), danni dovuti a roditori e connessioni ad altre apparecchiature hardware non concordate.

4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ

I parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal fornitore nell'esecuzione delle prestazioni sono:

- a. servizio di assegnazione ticket alle richieste tramite richiesta telefonica, attivo dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì (feriali) ovvero tramite interfaccia web, attivo senza interruzioni 24 ore su 24;
- b. Tempistica risoluzione guasti ed evasione ticket:
 - entro il secondo giorno lavorativo per risoluzione guasti/malfunzionamenti;
 - entro il secondo giorno lavorativo per l'assistenza al personale comunale sull'utilizzo del software di gestione del sistema di videosorveglianza;
 - entro il quarto giorno lavorativo per verifiche, implementazioni varie non correlate a guasti/malfunzionamenti.

Penali per indisponibilità del recapito telefonico ovvero del portale web di assegnazione ticket: per ogni giorno o frazione di esso la penale applicata sarà di Euro 100,00. La giornata sarà conteggiata solamente dopo aver tentato di entrare in contatto almeno 3 volte a distanza di un'ora senza successo.

Penali per ritardo nei tempi di ripristino: la penale applicata sarà di Euro 100,00 per ogni giornata eccedenti i limiti temporali richiesti.

Le penali saranno quantificate sulla base delle verifiche preventive e degli interventi tecnici risolutivi effettuati in contraddittorio con l'aggiudicatario.

Il Comune dovrà essere informato di tutti gli interventi eseguiti sull'impianto sia quelli puramente manutentivi, appositamente richiesti, sia quelli di controllo e aggiornamento dei dispositivi che prescindono da richieste del Comune di Noale.

Eventuali irregolarità e inadempienze saranno contestate all'aggiudicatario per iscritto tramite lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata, con l'imposizione di un termine massimo di 5 (cinque) giorni solari per la presentazione delle eventuali giustificazioni scritte. L'Amministrazione comunale ha facoltà di applicare nei confronti dell'affidatario le sopraccitate penali per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato e dal relativo contratto e per ogni caso di irregolare, tardiva od incompleta esecuzione del servizio sino ad un massimo corrispondente al 10% del prezzo di aggiudicazione annuo (Iva esclusa) per il servizio di manutenzione ordinaria.

Il superamento dei suddetti limiti per reiterate deficienze del servizio è causa di risoluzione del contratto.

5. SUB ALLEGATI

1. Sub allegato 1: relazione tecnico descrittiva sul sistema di videosorveglianza, corredata da elenco e planimetria dei siti di ubicazione nel territorio, elenco e tipologia dei dispositivi installati, schema dei collegamenti e foto dei siti;
2. Sub allegato 2: elenco client e server hardware e software del sistema di registrazione, ed elenco dispositivi ponti radio.

Il Dirigente dell'Area amministrativa, finanziaria e sociale

Dott. Fabio Arrighi