

Condizioni di contratto per l'affidamento del servizio di manutenzione a consumo del sistema di controllo accessi - kronotech-kcaweb

Indice generale

PREMESSA.....	pag.1
Art.1. - Oggetto del servizio.....	pag.2
Art. 2. - Durata del contratto, termini contrattuali e proroghe.....	pag.2
3. Descrizione del sistema e relativa manutenzione ordinaria.....	pag.3
Art. 4. - Attività obbligatorie.....	pag.4
Art. 4.1 - Adeguamento del KcaWeb e licenza d'uso - codice HW-SW-SCAE-license –.....	4
Art. 5 - Attività a consumo.....	pag.5
Art. 5.0 - Descrizione delle modalità di intervento.....	5
Art. 5.1 Mnt_hw_tipo_add&spare - Aggiunta nuovi varchi e disposizione per pezzi di scorta (spare) negli interventi di ripristino – (attività a consumo).....	pag.6
Art 5.2 - Interventi di riparazione dei guasti (attività a consumo) - codici 5.2.1 Mnt_sw-2ore, 5.2.2 Mnt_hw-2ore, 5.2.3 Mnt_sw/hw-4ore-festivi, 5.2.4 Mnt_Update_KcaWeb, 5.2.5 Mnt_Attivazione-mappe.....	9
Art. 6. - Dettaglio prezzi e istruzioni per la compilazione.....	pag.10
Art. 7. - Tempistiche di presa in carico ed esecuzione intervento.....	pag.11
Art. 8. - Penali in caso di ritardo.....	pag.12
Art. 9. - Manutenzione straordinaria/evolutiva e pezzi non previsti.....	pag.14
Art. 10. - Ampliamenti e aggiornamenti del sistema.....	pag.14
Art. 11. - Fatturazione.....	pag.15
Art. 12. - Riservatezza (meglio far revisionare al servizio legale ?).....	pag.15

Glossario

VPT = Varco di Prossimità Tipo

RUAC = Responsabile Unico del Contratto (della impresa)

DE = Direttore dell'esecuzione (del Comune)

SCAE = Sistema di Controllo Accessi Esistente (di prossimità)

PREMESSA

Le condizioni del contratto di servizi, che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta dell'appaltatore (di seguito anche "impresa"), sono integrate e modificate dalle clausole che seguono.

Art. I. - Oggetto del servizio

Il servizio consiste nelle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria per tutti i componenti Hardware e Software del Sistema di Controllo Accessi Esistente (SCAE) composto dai varchi di prossimità e di tutti i dispositivi distribuiti e di centro stella atti al funzionamento del sistema. Nel servizio oltre alla manutenzione dell'esistente si dovranno considerare ampliamenti e aggiunte di nuovi Varchi di prossimità sia dal punto di vista di nuovi siti da gestire come anche dell'aggiunta di licenze sul software attuale denominato "KcaWeb" prodotto dall'azienda Kronotech. Inoltre sono inclusi nel presente anche la manutenzione dei videocitofoni 2N, dei Varchi UHF , presso la Caserma San Sebastiano. Il sistema attuale prevede dei badge a 125KHz con relativi lettori oltre che eventuali elettroserrature con batteria a 13,56 Ghz da installare e gestire in modalità stand-alone con relativi badge.

Nel corso della durata contrattuale, la ditta dovrà effettuare lo smontaggio, la spedizione, la consegna e il montaggio di parti, componenti, periferiche o intere macchine, secondo quanto meglio descritto e dettagliato nel presente documento, comprendente pertanto l'installazione e la configurazione di nuovi varchi e la sostituzione di pezzi su quelli esistenti, il tutto configurando il software di gestione centralizzato e mettendo a disposizione personale già formato con conoscenze tecniche e capacità relazionali adeguate ad ottemperare alle prestazioni richieste dal presente capitolato.

Il presente capitolato è un capitolato a misura e pertanto le quantità indicate nel dettaglio prezzi possono essere utilizzate in base alle necessità del D.E.

Il presente contratto per comodità viene suddiviso in una parte obbligatoria ed una parte a consumo:

parte obbligatoria (da eseguire entro il primo trimestre):

- caricamento/aggiornamento delle licenze relative al software KCAWEB

parte a consumo:

- attivazione mappe e planimetrie sul KCAWEB
- installazione di varchi tipo per implementazioni/ripristini di sistemi di apertura/chiusura varchi (di seguito definiti "varchi" o "VP" – varchi di prossimità) comprensiva di fornitura degli stessi, o semplice fornitura senza installazione in qualità di ricambi
- interventi di manutenzione a richiesta sia tipo Hardware che Software sul Sistema di Controllo Accessi Esistente (SCAE) ed eventuali varchi ulteriori aggiunti nello svolgimento del contratto

Art. 2. - Durata del contratto, termini contrattuali e proroghe

Il contratto avrà una durata di 12 mesi o ad esaurimento degli interventi previsti.

I termini contrattuali decorrono dalla data della stipula , la cui stesura avviene a seguito di una riunione tra il Direttore dell'Esecuzione (di seguito indicato con "DE") e il Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito indicato con "RUAC" – definito come il soggetto incaricato dal

fornitore quale responsabile dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, che fornirà al DE un numero di telefono di reperibilità). Il DE convocherà l'impresa in una riunione di avvio delle attività per determinare le modalità di esecuzione e le misure di sicurezza da condividere.

Alla scadenza del contratto l'impresa sarà convocata per una riunione di fine servizio al fine di effettuare il passaggio di consegne con l'impresa subentrante (qualora già individuata) o con il DE per la trasmissione di istruzioni, certificazioni, configurazioni e password del sistema.

La stazione appaltante ai sensi dell'art. 106 co. II del D.Lgs. 50/2016, si riserva la facoltà di prorogare, nel corso dell'esecuzione del contratto, la durata del medesimo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente e comunque per un massimo di sei (6) mesi. In tal caso l'impresa è tenuta all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente appalto agli stessi prezzi, patti e condizioni, o a prezzi, patti e condizioni più favorevoli per il Comune di Trieste.

3. Descrizione del sistema e relativa manutenzione ordinaria

Il sistema di controllo di prossimità si trova attualmente nelle sedi seguenti principali e secondarie:

1. Passo Costanzi N. 1 e N. 2 – esterni, Sala ced e anche sui piani
2. Largo Granatieri N. 2 - esterni
3. Piazza Unità n. 4 – esterni
4. Palazzo Zois-Civrani – Via procureria e Punta del Forno - esterni
5. Via del teatro romano N. 7 e N. 7/a - Area Educazione/Avvocatura – esterni e anche sui piani
6. Via Mazzini 25 - Servizi Sociali – esterni e anche sui piani
7. Via dei Tominz n. 4 , Museo di storia Naturale - esterni
8. Via Revoltella n. 29 – Caserma San Sebastiano - esterni e anche sui piani
9. Via madonna del mare n. 13 – esterni
10. Via della Scalinata 3 – esterni - Servizi Sociali
11. Sottostazione Elettrica (zona Magazzino 26 del porto vecchio) – esterni e sul secondo piano
12. Via dei Modiano 5 - esterni – Villa Sartorio
13. Eventuali ampliamenti su altri palazzi (Porto Vecchio, Circostrizioni etc.)

L'elenco completo e non esaustivo dei varchi attuali è contenuto nell'allegato B-elenco_varchi.xls.

Il SCAE è costituito da un server centrale virtualizzato presso Insiel, dal software di gestione dei Varchi di Prossimità, dalle apparecchiature attive (switch, elettroserrature, sensori aperto/chiuso, plc etc) e passive (punti telematici strutturati, cablaggi, dorsali di collegamento etc.) dai varchi di prossimità (VP) con tecnologia 125 Khz, che si trovano fuori dai palazzi principali ed anche internamente sulle porte tagliafuoco delimitatrici di piano di alcuni palazzi come riportato sull'**allegato B-Elenco_varchi.xlsx**. Tutti i varchi sono collegati e fanno riferimento alla rete interna del comune di Trieste.

L'appalto è comprensivo anche dell'impianto di transponding UHF installato in Caserma San Sebastiano – via Revoltella 29 (tecnologia UHF 868 Mhz Iso 18000-6) che serve a rilevare i mezzi

tramite dei tag passivi, sempre collegati al sistema Kcaweb, oltre alle porte con elettroserrature off-line (tecnologia a 13,56 Mhz) presso alcuni varchi di alcune sedi tra le quali la più importante è la Caserma San Sebastiano. Nell'appalto è compresa anche la gestione e manutenzione (installazione/configurazione) di videocitofoni Ip di marca 2N installati nelle sedi indicate **nell'allegato B-Elenco_varchi.xlsx**

Il presente capitolato prevede anche la manutenzione dei Videocitofoni IP 2N presenti presso le sedi principali, Passo Costanzi n. 2 e n. 1, Largo Granatieri n.2, Caserma San Sebastiano- via Revoltella n. 29, via Mazzini 25, e via del teatro/piazza vecchia oltre alle nuove sedi che verranno attivate.

Inoltre vi è un piccolo insieme di elettroserrature (attualmente 3) a tecnologia 13,56 Ghz con batterie, quindi non collegate alla rete cablata, che attualmente sono 3 che devono essere gestite nel capitolato per le attività di riparazione in caso di guasto, sostituzione delle batterie, montaggio e smontaggio.

Il SCAE, oltre ai varchi, sbarre, porte automatiche e porte di emergenza, include anche un server virtualizzato dove è installato il software KcaWeb per la gestione centrale del sistema. Tale server risiede fiscalmente su una macchina virtualizzata presso Insiel in via San Francesco 43, ma è raggiungibile dalla rete interna o visibile tramite un collegamento Vpn che dovrà essere attivato contestualmente all'attivazione del servizio per poter operare eventuali configurazioni da parte del manutentore.

La finalità del presente contratto è quella di garantire la massima qualità e la continuità nell'erogazione del servizio di controllo accessi con il rispetto dei tempi di intervento, di riparazione e di installazione.

Il personale impiegato nel presente appalto dovrà possedere adeguate competenze di networking coerenti con l'infrastruttura di rete su cui si dovrà intervenire.

Negli articoli seguenti verranno descritte le varie voci che saranno obbligatorie nel contratto e da eseguire entro il primo trimestre e quelle che invece verranno usate a richiesta/consumo.

Art. 4. - Attività obbligatorie

Art. 4.1 - Adegumento del KcaWeb e licenza d'uso - codice HW-SW-SCAE- license -

Il software di gestione centrale permette di programmare i varchi esistenti e dovrà avere a bordo tutte le licenze per i varchi esistenti, per ulteriori ampliamenti fino al 15% e dovrà possedere nella sua configurazione finale le funzionalità indicate di seguito (come già indicato sopra nell'**allegato B-elenco_varchi.xls** che contiene l'elenco attuale dei varchi).

Il sistema attuale KcaWeb, nella voce di cui si tratta in questa sezione, dovrà avere inclusa la Licenza d'uso per un periodo di 12 mesi (per un numero di varchi indicato dall'allegato di cui sopra eventualmente se necessario aumentato del 15%). Le licenze dovranno essere attivate entro una settimana dalla richiesta di rinnovo da parte del DE.

La ditta manutentrice dovrà prendere in carico tutti gli impianti rilevando i componenti e predisponendo, una relazione che rilevi lo stato di fatto degli stessi da recapitare via email. Inoltre

dovrà fornire un documento per la configurazione di un varco tipo nuovo completo dei dettagli (relé, contatti, programmazione software sia delle centraline che di kcaweb, nonché uno schema fisico/logico) al fine di ottenere un modello sulla base del rilievo fatto sull'esistente. Il documento dovrà contenere le configurazioni necessarie sia dal punto di vista hardware che software di un varco tipo, per permettere a qualunque azienda dovesse fornirci dei varchi di configurarli per inserirli agevolmente a sistema. La relazione e il documento di configurazione dovranno essere preparati e, come detto sopra, spediti via email al DE entro 30 giorni solari dalla data di attivazione del servizio.

Art. 5 - Attività a consumo

Art. 5.0 - Descrizione delle modalità di intervento

L'impresa si impegna a mettere a disposizione un indirizzo email o una piattaforma web di ticketing che possa essere condivisa con i referenti del comune (o in tempo reale su web o con dei report mensili) per l'apertura di richieste di intervento e per seguirne la loro esecuzione. A fronte di ogni richiesta inserita l'impresa dovrà trasmettere via email alla DE il numero di ticket per la presa in carico e da quel momento partiranno i tempi di risoluzione previsti.

Le prestazioni a consumo dovranno essere eseguite nei tempi previsti, nell'articolo più sotto descritti, e in particolare con le seguenti modalità:

- intervento on-line: in caso di richiesta si può intervenire per eseguire un primo controllo da remoto (**Mnt_sw-2ore**), entro i tempi previsti, per verificare se risolvibile via software e, nel caso, l'intervento si chiude con la risoluzione ed una email di conferma;
- Intervento di configurazione e analisi problematiche networking (facente parte di **Mnt_sw-2ore o Mnt_hw-2ore**)
- Intervento on-site: in caso di intervento da effettuare on-site si deve intervenire in loco (**Mnt_hw-2ore**) entro i tempi previsti, da parte di un tecnico per verificare il guasto e ripristinare il normale funzionamento del sistema entro 2 ore (o di più se giustificato dalle problematiche riscontrate). ;
- Altri interventi: nel caso si debbano effettuare riconfigurazioni, controlli, attività di ripristino (qualora vi sia un blocco del software di centro stella) ed eventuali aggiornamenti delle mappe del sistema a richiesta sul server virtualizzato e sui software di gestione del sistema, si deve utilizzare sempre la voce di cui sopra (**Mnt_sw-2ore**)

A fronte di una richiesta di intervento, la impresa valuterà assieme alla DE se risulti necessario intervenire in loco oppure se sia possibile risolvere da remoto.

Qualora la DE ne faccia richiesta l'impresa dovrà intervenire on site e pertanto quest'ultimo dovrà essere eseguito in ogni caso anche solamente per verificare rotture di carattere straordinario legate ad eventi imprevedibili ed imprevedibili (fulmini, atti di vandalismo, allagamenti, ecc) e se necessario per mettere in sicurezza l'impianto per evitare ulteriori danni o per evitare conseguenze pericolose a terzi (scatole penzolanti, fili scoperti etc.)

In caso di particolari urgenze (ad esempio guasti bloccanti particolarmente gravi occorsi in periodi festivi), il DE o i propri collaboratori potranno contattare telefonicamente il RUAC per anticipare una problematica, la quale verrà eventualmente sottoposta all'impresa via email/sistema di ticketing.

Tutti gli interventi eseguiti dovranno necessariamente essere risolti o, nel caso non sia possibile, va giusticata la non risoluzione altrimenti si considera non risolto e potranno essere conteggiate eventuali penali.

Il rapporto d'intervento/risoluzione dovrà essere trasmesso entro 6 ore lavorative dalla risoluzione, e dovrà indicare le attività eseguite, gli eventuali pezzi sostituiti, le motivazioni in caso di durata maggiore delle 2 ore o di non risolvibilità immediata. Si consideri che qualora vi sia un pezzo da sostituire e questo sia disponibile tra i pezzi di scorta, va immediatamente utilizzato e sostituito, portando nei magazzini del comune i pezzi sostituiti che poi a fine capitolato verranno smaltiti in un'unica soluzione dall'impresa.

Qualsiasi intervento che duri più del tempo previsto (tipicamente 2 ore) deve essere preautorizzato dalla DE o dal Referente del contratto (del comune). In assenza di autorizzazione le tempistiche superiori all'intervento minimo non verranno riconosciute.

L'elenco degli interventi effettuati dovrà essere messo a disposizione della PA mensilmente e dovrà corrispondere con i rapporti di interventi ricevuti.

Gli interventi oltre a riguardare i varchi (lettori di prossimità, cablaggi e centraline di controllo), la componente software di gestione (Kcaweb) include anche i varchi UHF per apertura parcheggi e i videocitofoni IP 2N/Axis o similari presenti presso alcune sedi, e pertanto la manutenzione dovrà avvenire anche su questi dispositivi.

NB: gli interventi dovranno concludersi con una sola visita e, qualora risultasse necessario un secondo intervento per il ripristino, lo stesso andrà giustificato da parte della ditta per capire quale problematica abbia necessitato l'intervento aggiuntivo e approvato dal DE.

Gli interventi sono sempre richiesti dal DE o dai referenti del contratto e qualora l'impresa ravvisi la necessità di un intervento che potrebbe non rientrare nelle prestazioni di contratto deve immediatamente avvisare la DE che deciderà per autorizzare e qualora si tratti di piccole lavorazioni (alimentatore da sostituire, maniglia danneggiata, elettroserratura da sostituire) si valuterà se possibile bilanciare con le voci esistenti nel dettaglio prezzi, in alternativa bisognerà eseguire un preventivo al quale si potrà vedere se dar seguito valutandone anche la congruità.

In ogni caso l'amministrazione non potrà riconoscere alcun corrispettivo per interventi non autorizzati né considerarli come interventi nell'ambito del contratto.

Art. 5.1 Mnt_hw_tipo_add&spare - Aggiunta nuovi varchi e disposizione per pezzi di scorta (spare) negli interventi di ripristino – (attività a consumo)

Questa voce descrive la fornitura e l'attivazione di un Varco Tipo, come sotto descritto – (codice **Mnt_hw_tipo_add&spare**) e a titolo di informazione si evidenzia che prudenzialmente sono stati inseriti a capitolato un numero di varchi che si intende attivare nell'arco dell'anno di durata del contratto, pur non avendo ancora individuato le zone ma basandosi sul progresso.

In particolare ad oggi sono previsti già i seguenti varchi in aggiunta:

- A) - N. 1 presso la Sala Ced di Passo Costanzi n. 2
- B) - N. 1 nell'ex Meccanografico al Piano Terra
- C) - N. 1 nell'ex Meccanografico al Primo Piano
- D) - N. 2 Nell'ex Meccanografico al Secondo piano

Si descrive di seguito il Varco di Prossimità Tipo (VPT), prodotti dalla Kronotech, che è costituito dai seguenti elementi :

- A) N.1 concentratore siku4 (o siku 8) installato a parete o nel controsoffitto comprensivo dei seguenti moduli:
 - 1. Knet 100 (per interfaccia di rete ethernet);
 - 2. KIn-out (per gestione ingressi e uscite);
- B) N. 1 lettore di Prossimità tra seguenti possibilità:
 - 1. N. 1 o 2 lettori di prossimità Kr-02 o KLRf2 esterno 125KHz;
 - 2. N. 1 o 2 lettori di prossimità kr-01 o KLRf1 interno 125KHz;
 - 3. N. 1 lettori di prossimità con siku4 integrato e tastierina numerica per codice (per questo terminale il siku4 è integrato e non serve averlo separato);
 - 4. altri modelli più recenti non ancora utilizzati;
- C) N. 1 Porta elettrificata nelle seguenti configurazioni:
 - 1. Maniglia elettrica e Maniglione antipanico elettrificato con coppia sensori aperto/chiuso;
 - 2. Elettroserratura indipendente non collegata con la maniglia ma solo con siku4;
- D) Cablaggi in rame fino a 100 metri per il collegamento tra centralina (Siku4 o Siku8) e switch di piano (potrebbe trovarsi anche in un piano diverso) comprensivo dei collegamenti e della fornitura al sensore aperto/chiuso . Inoltre dovrà essere collegata anche la elettroserratura o la maniglia elettrificata ;
- E) N. 1 alimentazione completa di cavi e canalette (indicativamente 30 metri) e magnetotermico/differenziale da 10 A da installare nel quadro di piano/palazzo con relative certificazioni di legge o in alternativa cablaggi collegati a prese di alimentazione esistente;
- F) N. 2 Magnet da parete e N. 1 pulsante esterno con campanello - In caso di porte tagliafuoco con magneti per tenerle aperte in orario di apertura;
- G) N. 1 Pulsante interno per l'apertura fuori orario - in caso di porte scorrevoli – o in alternativa un pulsante con campanello per permettere al pubblico di avvisare in caso di trovarsi esterne a varchi di piano;
- H) N. 1 elettroserratura aggiuntiva su porta diversa da quella gestita dal lettore di prossimità – per aprire porta secondaria tramite un relé – nel caso in cui vi siano due porte per entrare;
- I) Altri accessori eventualmente necessari come ad esempio alimentatori non standard, videocitofoni da sostituire allarmi sonori su varchi particolarmente importanti etc.

Questi elencati sono gli elementi tipicamente presenti su alcuni dei VPT esistenti e devono essere corredati dalla configurazione del lettore, l'attivazione e il collegamento dello stesso con la parte software KcaWeb che gestisce a livello centralizzato il sistema.

La fase di installazione dovrà comprendere, oltre alla posa dell'hardware, anche tutte le configurazioni software di sistema ed eventuali configurazioni di rete necessarie in base ad accordi con il Referente del contratto.

In fase di installazione di un varco l'impresa sarà tenuta a realizzare i collegamenti tra i vari componenti, compresa la stesura di nuove linee elettriche/dati o il riutilizzo delle esistenti se

adeguate. Tutti i collegamenti e le stesure di linee elettriche e di segnale vanno intesi come attività impiantistiche soggette a DM 37/08, pertanto l'impresa dovrà fornire certificazione di esecuzione in conformità alla regola d'arte.

Le seguenti funzionalità dovranno essere garantite sul varco tipo:

- gestione stato varco aperto/chiuso – per rilevare forzature o varco rimasto aperto;
- apertura in base ad orari impostati del varco di prossimità – con elettroserratura che supporti l'apertura di durata (non impulsiva- tipo semplice apriporta);
- in casi specifici il varco potrebbe non avere orari e rimanere sempre chiuso (vedi ad esempio la sbarra del park di via punta del forno) ma tale funzionalità potrà essere .

Gli elementi minimi richiesti su ciascun varco nuovo sono quelli dalla lettera A) alla lettera E) comprensivi ovviamente dei cablaggi di collegamento tra elettroserratura, centralina (Siku4/Siku8), lettore di prossimità, sensori vari etc. per il funzionamento minimo, mentre gli altri elementi dalla F) alla I) si trovano su alcuni varchi esistenti ma non sono sempre necessari e pertanto in caso di necessità di questi ultimi pezzi verrà richiesta una quotazione a parte, dopo un'attenta valutazione della congruità del prezzo si potrà dar seguito a queste lavorazioni. Le eventuali spese non previste potranno essere compensate con gli importi previsti per eventuali pezzi di scorta presenti nella sezione del dettaglio offerta denominata "Dettaglio voce varco tipo completo Mnt_Hw_tipo, prezzi per aggiunta varchi nuovi o per parti di ricambio (spare)".

NB: La voce D) del VPT di cui sopra relativa ai cablaggi previsti dovrà includere tutte le lavorazioni necessarie per portare la linea utp almeno cat. 6 dall'armadio di centro stella di piano fino al punto di installazione della centralina (Siku4/Siku8). Per tali linee saranno incluse nella voce qualsiasi tipo di canaletta e/o buchi necessari per il collegamento pertanto nella offerta economica la impresa dovrà prevedere qualsiasi situazione si possa presentare per la quotazione.

Dalla voce **Mnt_Hw_tipo_add&spare**, composta da varie voci indicate, potranno essere fornite come parti di spare almeno 1 kit completo pronto per l'installazione, compatibilmente anche con le scorte a magazzino dell'ente. I rimanenti varchi verranno gestiti in base alle necessità attuali come detto sopra. Se entro la riunione di fine servizio non risulteranno installati tutti i varchi previsti, l'impresa dovrà fornire i pezzi che verranno stoccati come ricambi nei nostri magazzini (al netto delle eventuali compensazioni effettuate di cui al capoverso precedente).

I pezzi guasti, man mano sostituiti, dovranno essere portati per evidenza al Comune che dovrà valutare qualora necessario di tenerli per scopi assicurativi, in caso contrario potranno essere eliminati e smaltiti direttamente dalla impresa.

Le tipologie di elettroserratura possono essere di tipo:

- sempre chiusa se alimentata (NC)
- sempre aperta se alimentata (NA)
- sempre chiusa (tipo citofono si apre impulsivamente e poi si richiude) – utilizzata solo su autorizzazione del DE

a seconda del varco (a titolo di esempio si citano elettromaniglia Opera art. 40800 o in alternativa se utilizzabile elettroserratura modello Opera 34822 o 34824 per servizi continui o similare).

I tipi di elettroserrature da installare in caso di sostituzione di varchi esistenti o aggiunta di nuovi varchi vanno concordati con il DE.

Il manutentore sarà tenuto a garantire la manutenzione e la configurazione di qualsiasi numero di varchi anche aggiunti da imprese terze in altri appalti, in qualsiasi caso i costi di intervento sono legati alle tempistiche e non al numero di varchi da gestire.

Nel corso del contratto anche da altri soggetti, dovrà fornirne, come già specificato nel capitolo 4.1, uno schema che indichi la configurazione tipo in trasparenza per eventuali ditte esterne che dovessero attivare dei varchi nuovi su altri contratti esistenti. Lo schema dovrà contenere le seguenti indicazioni minime:

- schema dei pezzi (siku4, siku8, lettore di prossimità etc.);
- schemi di collegamento elettrico;
- eventuali impostazioni software necessarie (Ip, porte varie);
- quant'altro necessario per mettere in grado anche una ditta esterna di attivare o predisporre un varco

Art 5.2 - Interventi di riparazione dei guasti (attività a consumo) - codici 5.2.1 Mnt_sw-2ore, 5.2.2 Mnt_hw-2ore, 5.2.3 Mnt_sw/hw-4ore-festivi, 5.2.4 Mnt_Update_KcaWeb, 5.2.5 Mnt_Activazione-mappe

Come già sopra evidenziato il contratto prevede una parte che dovrà essere eseguita comunque dall'impresa, cosiddetta obbligatoria, ed una parte fruibile dall'Ente su che avverrà a richiesta, cosiddetta a consumo.

I guasti che potrebbero verificarsi ad esempio sono i seguenti:

- Server di gestione non utilizzabile (spento, bloccato, non raggiungibile da rete etc.)
- Varco di prossimità non raggiungibile/programmabile (off-line)
- Orari/festività del sistema non impostabili o errati
- Varco aperto il giorno precedente al giorno festivo
- Ora Legale non funzionante
- Problemi reiterati che, anche se di piccola entità, sono "prevedibili" e vanno monitorati
- Elettroserratura cablata o stand-alone da ripristinare
- Varchi con sbarra, con tecnologia transponding UHF n
- e qualsiasi altra necessità..

in questi casi sopra descritti ed in tutti gli altri che si verificano la DE potrà decidere se gli interventi vanno fatti on site, resta sempre ben inteso che una verifica on-line da remoto se risolve il problema potrebbe essere sufficiente.

Nella fattispecie gli interventi a consumo sono rappresentati dai seguenti codici qui sotto elencati:

- **5.2.1 Mnt_sw-2ore - intervento on line (tramite vpn) di ripristino/configurazione (2 ore)** – intervento software della durata massima di 2 ore;
- **5.2.2 Mnt_hw-2ore - intervento on-site tipicamente per riparazione varco guasto o riconfigurazioni da effettuare in loco (2 ore)** - intervento hardware della durata massima di 2 ore (calcolate a partire dall'arrivo presso la sede di intervento);

- **5.2.3 Mnt_sw/hw-4ore-festivi o urgenze -intervento software/hardware di ripristino on-site nei festivi e weekend (4 ore) o per guasti bloccanti gravi che rivestono carattere di urgenza (portone bloccato, varco che rimane aperto, sistema che non risponde più etc.)-** intervento software/hardware della durata massima di 4 ore nei weekend e giorni festivi (calcolate a partire dall'arrivo presso la sede di intervento)- nel caso l'intervento si risolva on-line o viene eseguito in giornata lavorativa sarà riconosciuta il 50% del valore della voce in offerta;
- **5.2.4 Mnt_Update_KcaWeb** –aggiornamento software KCAWEB ad una major release superiore – **intervento una tantum di aggiornamento configurazione del software di gestione** – intervento hardware/software che consiste nel caricamento della nuova versione più aggiornata del software di gestione del sistema – richiede una giornata di installazione;
- **5.2.5 Mnt_attivazione-mappe** - questa voce prevede che vengano rispettivamente attivate e configurate tutte le mappe delle zone che posseggono un sistema di controllo accessi che dovrà pertanto prevedere tutto quanto necessario per attivare le mappe sul sistema di gestione centrale del software. Le mappe potranno esser fornite dal comune;
- **5.2.6 Mnt_Varco_nonConnesso** - questa voce prevede tutte le attività necessarie a installare le elettroserrature "stand-alone" non connesse a batteria, che funzionano a 13,56GHz e verrà usata per coprire i costi di installazione una tantum a serratura (esclusa la fornitura che è quotata a parte).

Tutte le prestazioni delle voci a consumo essendo il capitolato a misura potranno essere utilizzate in quantità diverse da quelle indicate nel dettaglio prezzi a discrezione della DE.

Art. 6. - Dettaglio prezzi e istruzioni per la compilazione

Per l'offerta dei prezzi di manutenzione va compilato l'allegato "D – Dettaglio prezzi - da compilare" dove indicare una quotazione per l'attività di Adeguamento del licensing del software con codice **HW-SW-SCAE-license (voce obbligatoria)** e di varchi tipo con codice **Mnt_hw_tipo_add&spare**, per gli interventi di manutenzione Software e Hardware con codici:

Mnt_sw-2ore
Mnt_hw-2ore

Gli interventi di manutenzione festivi e urgenti hanno il codice **Mnt_SW/HW-4ore-festivi e urgenti**.

Inoltre dovrà essere quotato il varco tipo nella parte sottostante del dettaglio prezzi nella sezione chiamata "**Dettaglio varco tipo completo – Mnt_Hw_tipo - prezzi per aggiunta varchi nuovi o per parti di ricambio (spare)**", che dovrà contenere i prezzi di dettaglio dei singoli pezzi per permettere alla D.E. di riconoscere i prezzi dei lavori relativi a pezzi singoli in caso di

guasto. La somma dei prezzi singoli nella parte sottostante del dettaglio prezzi dovrà corrispondere al prezzo del varco completo di cui alla voce **5.1 - Mnt hw tipo add&spare**.

Vi è anche una sezione sottostante denominata "**Dettaglio e prezzi di Varchi di prossimità - non cablati**" che è inerente un sistema di controllo varchi di prossimità senza cablaggi da installare su porte esistenti sempre gestibili con badge di prossimità, ma in tecnologia 13,56 Ghz con protocollo Desfire. Viene richiesta una quotazione in base alle quantità eventualmente richieste. Per utilizzare queste voci si potrà consumare eventuali avanzi da prestazioni non godute, sempre che il prezzo sia congruo e di mercato, altrimenti la stazione appaltante potrà richiedere dei preventivi e delle installazioni ad altri operatori sul mercato.

Nella parte sottostante del dettaglio prezzi che descrive il varco tipo saranno indicati i prezzi di ciascuna voce che lo compone. Le varie forniture/pose potrebbero essere usate anche separatamente, nell'arco del periodo di copertura del servizio, per acquisti di pezzi necessari o lavorazioni (si cita a titolo di esempio la sostituzione di un siku4, piuttosto che un cablaggio da rifare per un varco il cui prezzo sarà quello qui indicato).

I prezzi separati per ogni componente del varco di cui alla voce Mnt_Hw_tipo piuttosto che del dettaglio prezzi dei varchi di prossimità "non cablati" devono essere indicati per consentire di avere dei riferimenti di prezzo per lavorazioni necessarie.

Art. 7. - Tempistiche di presa in carico ed esecuzione intervento

La impresa riceve le richieste di intervento via email o tramite ticketing web su eventuale piattaforma messa a disposizione in modo gratuito dalla stessa. Le richieste di intervento possono essere effettuate nell'arco delle 24 ore nei 365 giorni dell'anno, ma vengono eseguite nel cosiddetto "normale orario di servizio" dalle 8.00 alle 18.00 tutti i giorni della settimana (esclusi sabato, domenica e festivi), salvo per la voce **5.2.3 Mnt sw/hw-4ore-festivi e urgenti**.

Tale voce che invece dovrà essere trattata in modo diverso perchè, in tal caso, se l'intervento è indifferibile si dovrà intervenire anche nei festivi e nei weekend per malfunzionamenti o per urgenze.

La richiesta di intervento 5.2.3 Mnt sw/hw-4 ore-festivi e urgenti avrà due possibilità:

- tipo 1: intervento durante le normali giornate di lavoro verrà conteggiata la durata e pertanto se l'intervento durasse 2 ore viene riconosciuta ad esempio la metà della voce;
- tipo 2: intervento nei weekend o festivi la voce viene riconosciuta completamente.

È prerogativa esclusiva della DE definire il quantitativo riconosciuto ma in caso di intervento semplice verrà sempre e comunque riconosciuto almeno il quantitativo minimo di 2 ore.

Il "normale orario di servizio" viene considerato per il calcolo delle ore lavorative e per i conteggi dei tempi di intervento che partono sempre dal momento di presa in carico che parte dall'apertura del ticket su piattaforma o via email.

Le tempistiche per la prestazione "Mnt_hw-2ore" o "Mnt_sw-2ore" decorrono a partire dalla richiesta stessa e sono di 4 ore lavorative per guasti "tipo 1" definiti "bloccanti", 8 ore lavorative per i guasti "tipo 2". Pertanto, a titolo di esempio, per un intervento su guasto bloccante richiesto venerdì alle ore 16, l'appaltatore sarà tenuto ad intervenire entro lunedì al massimo alle ore 10.

Per quanto riguarda gli interventi "**Mnt_sw/hw-4ore-festivi**", gli stessi verranno preventivamente programmati dal DE. In questo caso l'orario di servizio nei festivi è da considerarsi tra le 8.00 e le 18.00 e si dovrà far riferimento al DE nel caso non si riuscisse ad accedere con il badge e organizzarsi per procurare le chiavi necessarie all'apertura dei portoni, qualora necessario ai fini della risoluzione.

L'impresa dovrà eseguire gli interventi in completa autonomia senza l'ausilio di personale del Comune di Trieste. Pertanto per qualsiasi richiesta di intervento le uniche informazioni che il DE o i suoi referenti/collaboratori sono tenuti a fornire sono i riferimenti del numero/i del varco/hi che evidenziano delle problematiche indicando quali siano a livello puramente descrittivo.

Ogni intervento richiede pertanto i seguenti step procedurali:

1. apertura della richiesta via email o ticket su portale dedicato;
2. risposta, anche automatica, da parte dell'impresa con segnalazione del numero di richiesta;
3. esecuzione di interventi con modalità "On Site" ossia con la presenza di proprio personale presso gli impianti del sistema oppure l'esecuzione di interventi "On Line", intesi cioè da remoto;
4. In caso di modalità "on-site", la diagnostica e l'identificazione della causa generante i guasti e/o malfunzionamenti ivi incluso lo smontaggio della parte/componente responsabile;
5. il ripristino delle funzionalità hardware e/o software del sistema;
6. chiusura della richiesta con risposta (rapporto di intervento ecc)

La impresa è tenuta ad intervenire e a risolvere ogni possibile problematica con le tempistiche sopra indicate calcolate in base alle ore lavorative intercorse dalla richiesta, salvo casi di forza maggiore opportunamente documentati o problematiche di particolare gravità per le quali sia giustificata una risoluzione in tempi superiori.

La impresa si impegna ad attivare, su richiesta del DE o suoi incaricati/delegati del Comune di Trieste, ogni nuovo varco d'accesso entro 1 settimana dall'ordine di esecuzione dello stesso.

Tutte le nuove apparecchiature attivate nel corso del capitolato entreranno a far parte del contratto di manutenzione. Nel caso vengano attivati dei varchi anche da parte di altre imprese terze l'appaltatore dovrà fornire eventuali info utili per agevolare queste installazioni ed eventualmente, a prezzi di capitolato usando ad esempio la voce Mnt_sw-2ore prestare il proprio supporto per le configurazioni necessarie ad attivare i varchi (qualora necessario).

Art. 8. - Penali in caso di ritardo

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dalle presenti condizioni di contratto e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, la stazione appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla impresa penali per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore commisurate ai giorni di

ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alle prestazioni del contratto. Le penali dovute per il ritardato adempimento **sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.**

Per i ritardi nell'esecuzione rispetto a quanto riportato per ogni tipologia di intervento verranno applicate le seguenti penali:

Ritardato avvio del contratto o di un'attività concordata con il DE	<ul style="list-style-type: none"> • penale dello 0,3 per mille per ogni giorno di ritardo dalla data programmata fino al 5° giorno compreso; • 0,6 per mille per ogni giorno di ritardo dal 6° al 10° giorno compreso; • 1 per mille per ogni giorno di ritardo dall'11° giorno in poi.
Ritardato avvio di un intervento su guasto bloccante (primo tipo) dalla data di richiesta via email/ticket	<ul style="list-style-type: none"> - Penale dello 0,5 per mille per intervento svolto dopo 4 ore (lavorative) dalla segnalazione e fino alla soglia del punto successivo; - Penale dello 1 per mille per intervento svolto dopo 8 ore (lavorative); - Penale dell'1 per mille per ogni giorno di ritardo successivo (lavorative);
Ritardato avvio di un intervento su guasto non bloccante (secondo tipo) dalla data di richiesta via email/ticket	<ul style="list-style-type: none"> • Penale dello 0,5 per mille per intervento svolto dopo 8 ore (lavorative); • Penale dell'1 per mille per ogni giorno di ritardo successivo (lavorative);
Ritardata installazione di uno o più varchi nuovi dalla data dell'ordine via email/ticket	<ul style="list-style-type: none"> • Penale dello 0,5 per mille per intervento svolto dopo 8 ore (lavorative); • Penale dell'1 per mille per ogni giorno di ritardo successivo (lavorative);

Il direttore dell'esecuzione, con nota indirizzata al dirigente propone l'applicazione delle suddette penali specificandone l'importo. L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del dirigente, avverso la quale la impresa avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione stessa.

Decorso il termine, senza che siano pervenute le giustificazioni o laddove queste ultime non siano state accolte dal RUP, verrà notificato l'atto di applicazione delle penali nell'ammontare previsto. La stazione appaltante si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso la impresa è tenuta a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo pena la risoluzione del contratto.

Laddove l'ammontare delle penali applicate, superi il 10% del valore dell'appalto, si procederà alla risoluzione del contratto, fatta salva ogni ulteriore azione per il risarcimento dei danni.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della stazione appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente la fornitura del servizio alla ditta appaltatrice e di affidarla anche provvisoriamente ad altra, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

(L'art. 113-bis del Codice dei contratti dispone come segue: "Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale").

Art. 9. - Manutenzione straordinaria/evolutiva e pezzi non previsti

Nel caso in cui si verifichi un malfunzionamento di carattere "straordinario" su parti del VPT o parti correlate allo stesso, ossia con riguardo a cause impreviste o imprevedibili (manomissione, sabotaggio, vandalismo, fulmini, scariche elettriche, sovratensioni e utilizzo inadeguato del medesimo, caduta di tensione, rottura di sbarra.. etc.), l'impresa dovrà eseguire, dietro apposita richiesta del DE, l'intervento di messa in sicurezza degli impianti (Mnt_hw-2ore).

L'amministrazione, laddove volesse procedere alla riparazione o sostituzione delle parti danneggiate, siano esse del VPT o componenti correlati, potrà richiedere un preventivo alla impresa esecutrice e - se ritenuto congruo - potrà emanare il relativo ordine di esecuzione, sempre nei limiti del raggiungimento dell'importo massimo previsto a capitolato aggiungendo una voce con il nuovo prezzo nelle voci di capitolato o in alternativa si dovrà valutare l'estensione di legge.

Sarà sempre facoltà della stazione appaltante valutare la congruità dei prezzi rispetto ai riferimenti di mercato e chiedere preventivi a terzi, relativamente a tutte le attività e forniture, siano esse già comprese nei prezzi offerti di gara, sia per quelle non comprese e quotate.

In caso di tornate elettorali o referendarie si potranno richiedere interventi tecnici codificati come (Mnt_sw/hw-4ore-festivi) non programmati, con estensione dell'orario di lavoro anche alle ore serali e notturne.

Art. 10. - Ampliamenti e aggiornamenti del sistema

Oltre alle estensioni in parte indicate sopra qualora il Comune di Trieste avrà la necessità di ampliare o aggiornare il SCAE, la ditta appaltatrice sarà tenuta, durante il periodo contrattuale, alla posa in opera e relativa attivazione dei nuovi lettori di prossimità, con le seguenti attività:

- A) Richiesta di nuovo varco via email da parte del DE
- B) Sopralluogo conoscitivo da parte dell'impresa
- C) Ordine del nuovo varco (o di più varchi)
- D) Entro 3 settimane solari montaggio e attivazione del nuovo varco (i tempi verranno aumentati di 1 giorno per ogni varco aggiuntivo)

Per queste attività sopra descritte viene riconosciuto il pagamento della sola voce D) che è quotata nel dettaglio prezzi dell'offerta, e pertanto verranno riconosciute le voci del varco attivato e di eventuali componenti particolare con prezzi già pattuiti eventualmente nuovi se congrui.

Se entro i tempi sopra indicati non verranno installati i varchi richiesti si procederà all'applicazione delle penali per ogni giornata di ritardo.

Poichè gli ampliamenti e aggiornamenti possono derivare da altri appalti, i nuovi varchi in tal caso saranno predisposti e realizzati da terzi e, in tal ottica, l'impresa sarà tenuta a dare le informazioni tecniche eventualmente necessarie per permettere l'attivazione di questi nuovi varchi, configurazione ed inizializzazione che permetta di includerli nel sistema esistente via software oltre ad essere automaticamente aggiunti alla manutenzione degli stessi per intervenire in caso di rotture.

Pertanto l'attività di supporto in fase di installazione da parte di terzi, potrà essere riconosciuta solo una voce di Mnt_sw-2ore per l'attivazione dei sui nuovi terminali installati, anche se forniti/attivati da terzi.

Gli aggiornamenti del sistema (ad esempio passaggio a nuova versione) saranno inclusi nella manutenzione software (Mnt_sw-2ore). In caso di richiesta di estensione delle funzionalità del sistema con funzionalità avanzate, la ditta appaltatrice dovrà garantire supporto anche in caso di intervento di aziende terze, come avviene per l'aggiunta di nuovi varchi.

Art. 11. - Fatturazione

La fatturazione dovrà essere trimestrale posticipata e riportare le sole prestazioni realizzate nel periodo di competenza eventualmente evidenziate sulla base delle voci del dettaglio prezzi del capitolato.

Art. 12. - Riservatezza (meglio far revisionare al servizio legale ?)

Il Fornitore si impegna a conservare il più rigoroso riserbo in ordine a tutta la documentazione fornita dal Comune di Trieste.

Il Fornitore si impegna altresì a non divulgare e a non utilizzare per fini estranei all'adempimento del contratto stesso procedure, notizie, dati, atti, informazioni o quant'altro relativo al Comune di Trieste e al suo know-how.

Il Fornitore si impegna altresì a restituire al Comune di Trieste entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività commissionate tutti gli atti ed i documenti allo stesso forniti dal committente e distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto. (meglio togliere od integrare col precedente ?)