



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - FONDI STRUTTURALI E DI INVESTIMENTO EUROPEI | PROGRAMMA OPERATIVO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020

ROMA SERVIZI PER LA MOBILITA' Srl

FORNITURA DI UN SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA E ANALISI VIDEO

Piano Manutenzione

S.O. SERVIZI, INFORMAZIONI E SISTEMI PER LA
MOBILITÀ

U.O. CENTRALE DELLA MOBILITÀ





UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - FONDI STRUTTURALI E DI INVESTIMENTO EUROPEI | PROGRAMMA OPERATIVO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020



ROMA CAPITALE

Sommario

1	PREMESSA	3
2	REQUISITI MINIMI DELLA MANUTENZIONE	4
2.1	MANUTENZIONE ORDINARIA DI TIPO PREVENTIVO	4
2.1.1	Condotta delle attività.....	4
2.1.2	Tempi di intervento	5
2.2	MANUTENZIONE ORDINARIA DI TIPO CORRETTIVO	6
2.2.1	Condotta delle attività.....	7
2.2.2	Tempi di intervento	9
2.3	MANUTENZIONE DEL SOFTWARE.....	10
2.3.1	Tempi di intervento	10
2.4	MANUTENZIONE STRAORDINARIA	10
2.4.1	Condotta delle attività.....	10
2.4.2	Tempi di intervento	12
3	MODALITÀ ORGANIZZATIVE DELLA MANUTENZIONE	13
3.1	VALUTAZIONE ECONOMICA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	14
3.2	HELP DESK PER L'ASSISTENZA.....	15
3.3	DISPONIBILITÀ DEI RICAMBI	15
3.4	MODALITÀ ORGANIZZATIVE.....	15
3.5	QUALITÀ DEI MATERIALI E DELLE PARTI COMPONENTI	16





UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - FONDI STRUTTURALI E DI INVESTIMENTO EUROPEI | PROGRAMMA OPERATIVO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020

1 PREMESSA

Il presente documento descrive le prestazioni minime richieste per il servizio di assistenza e manutenzione preventiva, correttiva e straordinaria relativo al sistema di videosorveglianza esistente costituito da n. 76 telecamere esistenti, le dorsali in fibra ottica ed i relativi nodi di rete (Nodi di telecamera, Nodi di Superficie, Nodi Secondari e Principali) installati nel Comune di Roma e dalle postazione di centro installate presso la Centrale della Mobilità di RSM e presso il comando della PLRC. La manutenzione preventiva e correttiva sarà remunerata a canone mentre quella straordinaria sarà contabilizzata e remunerata a misura.

Le stesse prestazioni dovranno essere prestate per tutti gli impianti di nuova realizzazione nell'ambito del presente appalto per i quali gli interventi manutentivi saranno assicurati dalla garanzia e la straordinaria sarà contabilizzata e remunerata a misura.





2 REQUISITI MINIMI DELLA MANUTENZIONE

Dalla data del verbale di avvio delle attività l'appaltatore dovrà svolgere le attività di manutenzione preventiva, correttiva e straordinaria sugli impianti del sistema di videosorveglianza esistente mentre dalla data di collaudo del sistema realizzato è richiesto da parte dell'aggiudicatario lo svolgimento delle attività di assistenza e manutenzione in garanzia e di manutenzione straordinaria per un periodo pari a 30 mesi per tutti i componenti e subassiemi forniti nell'ambito del presente appalto.

2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA DI TIPO PREVENTIVO

La manutenzione ordinaria di tipo preventivo comprenderà tutte le operazioni periodiche programmate inerenti i controlli e le misure alle quali viene sottoposto il sistema prima del manifestarsi dei guasti al fine di prevenire l'eventuale insorgere di degrading o irregolarità delle prestazioni.

2.1.1 Condotta delle attività

Al fine di garantire il massimo livello di sicurezza di funzionamento del sistema TVCC-LAN-MAN, sono definiti gli interventi di manutenzione ordinaria di tipo preventivo.

Dovranno essere effettuate tutte le attività di pulizia, controllo e verifica previste per tutti gli apparati di centro e di campo, riferite sia alle funzionalità SW sia alle apparecchiature HW delle telecamere, degli apparati trasmissivi posti nei nodi di rete, delle linee di comunicazione e delle unità server.

Di seguito sono riportati alcuni controlli che dovranno essere comunque previsti nell'offerta tecnica del servizio di assistenza in manutenzione:

- verifica dell'integrità degli apparati;
- pulizia interna e esterna degli apparati;
- verifica dei cablaggi e delle connessioni;
- verifica delle funzionalità delle singole unità;
- verifica del corretto funzionamento dell'intero sistema;
- verifica della generazione degli allarmi;



- analisi e verifica dei dati storici di allarme;
- verifica della comunicazione fra i singoli apparati di campo ed il posto centrale;
- verifica dei supporti di sostegno e dei fissaggi delle telecamere;
- verifica dello stato di tutti i supporti e delle parti costituenti la struttura metallica;
- verifica e pulizia dei vetri e delle calotte delle telecamere per un'ottimale visione in tutte le condizioni;
- verifica del corretto allineamento e funzionalità delle ottiche;
- verifica e controllo del corretto funzionamento del sistema di regolazione automatica dell'ottica in funzione dell'intensità luminosa esterna;
- verifica ed eventuale aggiornamento dei Sw di centro e del firmware delle telecamere;
- verifica e controllo dello stato degli apparati di rete presenti ai nodi secondari presso le stazioni della metropolitana, con controllo ed eventuale ripristino funzionale degli sportelli degli armadi blindati.

Le attività di manutenzione ordinaria preventiva dovranno eseguirsi a piè d'opera.

Nell'espletamento delle attività di manutenzione preventiva programmata, l'appaltatore dovrà effettuare le operazioni di backup di tutte le configurazioni presenti sugli apparati periferici e centrali, consegnandone copia su idoneo supporto informatico alla D.E.. Le operazioni di backup dovranno essere effettuate ogni trimestre e storicizzate.

2.1.2 Tempi di intervento

La prima esecuzione completa della attività previste per la manutenzione ordinaria preventiva, elencate nel paragrafo precedente, avverrà tre mesi dopo la data del verbale di avvio delle attività per gli impianti esistenti e tre mesi dopo quella del collaudo definitivo per gli impianti di nuova realizzazione.

La manutenzione ordinaria di tipo preventivo dovrà essere eseguita almeno trimestralmente entro i 10 giorni lavorativi precedenti o entro i 10 giorni lavorativi seguenti la data stabilita per la sua esecuzione.



La prima operazione di backup sarà effettuata subito dopo la data del verbale di avvio delle attività per gli impianti esistenti e subito prima del collaudo definitivo per gli impianti di nuova realizzazione e poi ogni tre mesi, entro i 10 giorni lavorativi precedenti o entro i 10 giorni lavorativi seguenti la data stabilita per la sua esecuzione.

Entro trenta giorni dal verbale di avvio delle attività è richiesta l'esecuzione delle seguenti attività di manutenzione preventiva sulle fibre ottiche:

- verifica puntuale dello stato complessivo di tutte le tratte in fibra con la redazione di un report
- il ripristino e/o l'attestazione di eventuali fibre in modo da avere a disposizione per ogni tratta almeno 24 fibre-12 connessioni (limitato 20 fibre per 10 connessioni nel caso di cavi da 24 fibre), se necessario anche ripassando un nuovo cavo. Il ripristino richiesto dovrà essere garantito per le medesime quantità per tutta la durata dell'appalto.

2.2 MANUTENZIONE ORDINARIA DI TIPO CORRETTIVO

La manutenzione ordinaria di tipo correttivo verrà effettuata sia in base alla pianificazione delle attività del servizio di manutenzione proposto dall'Impresa sia su specifici ordinativi della D.E. che provvederà a stabilire tempi e modalità di esecuzione.

L'attività di manutenzione correttiva è determinata dai guasti o dalle anomalie rilevate dall'attività di monitoraggio del sistema, oppure in seguito a guasti ed anomalie segnalate dagli utenti.

La manutenzione correttiva va intesa come pronto intervento rivolto al sollecito ripristino dei sistemi e delle apparecchiature ed all'eliminazione rapida dei guasti al sistema, in tutti quei casi in cui viene meno la normale funzionalità hardware e/o software, dei sistemi, degli apparati e dei loro componenti.

Per qualsiasi inconveniente, guasto o danno che possa eventualmente presentare pericolo anche potenziale per il pubblico transito ed essere causa di sinistri e danni a persone e/o cose dovrà essere prevista l'immediata messa in sicurezza.

A termine di tutti gli interventi l'Impresa è tenuta ad aggiornare le tavole relative agli impianti mantenuti, inserendovi sia l'esatta configurazione degli impianti e dei cavidotti di servizio,



che i riferimenti agli ordini di servizio ricevuti ed alle lavorazioni eseguite. Dovrà inoltre essere fornita alla D.E. tempestiva comunicazione di inizio e di fine lavori, con allegata la documentazione delle lavorazioni eseguite sugli impianti.

Al termine degli interventi, in contraddittorio con la D.E., saranno effettuate verifiche sulle lavorazioni, sulle quantità e sulle tavole documentali degli interventi.

L'Impresa sarà ritenuta responsabile sia per la mancata rispondenza delle rappresentazioni grafiche che delle quantità riportate nei computi metrici allegati, rispetto alla realtà degli impianti mantenuti. L'Impresa sarà obbligatoriamente chiamata a provvedere alla correzione di tutto il materiale consegnato, a propria cura ed onere ed entro il termine perentorio di 2 (due) giorni solari e consecutivi.

L'Impresa sarà inoltre tenuta, a propria cura ed onere, a produrre tutta la documentazione necessaria su richiesta delle autorità giudiziarie e di PS.

Tutta la documentazione dovrà essere fornita alla D.E. sia in formato cartaceo che elettronico. Tutti i disegni degli impianti dovranno essere perentoriamente referenziati, ovvero inseriti nel sistema di riferimento indicato dalla D.E., e dovranno riportare chiara indicazione del Nord geografico e scala metrica.

2.2.1 Condotta delle attività

Salvo diverse disposizioni della D.E., in seguito ad una segnalazione, il manutentore deve intervenire entro e non oltre il tempo indicato nelle condizioni del servizio di manutenzione sottoscritte dalle parti.

Per segnalazione si intende:

- rilevazione dell'allarme da parte del sistema di auto-diagnostica;
- comunicazione verbale e/o scritta della D.E. e del personale della Centrale della Mobilità;
- comunicazione diretta di personale e squadre motorizzate del manutentore stesso addette alla manutenzione;
- comunicazione verbale e/o scritta della Polizia Municipale;



- comunicazione verbale e/o scritta di organismi, Uffici, Enti e Società diversi;
- comunicazione verbale e/o scritta di cittadini o altri.

Il manutentore curerà l'esatta trascrizione oraria delle segnalazioni pervenutegli, trascrivendo oltre l'orario della segnalazione anche il rapporto dell'intervento effettuato, con ora di inizio, fine e modalità dello stesso.

La D.E. può dare indicazioni sulla priorità dei diversi interventi da effettuare per un tempestivo ripristino del servizio e un corretto mantenimento dell'efficienza del sistema.

L'intervento, a seconda del tipo di riparazione richiesta, potrebbe essere di tipo provvisorio per una più sollecita eliminazione del guasto ma dovrà essere concordato con la D.E.. Questo criterio operativo dipende dal fatto che potrebbero essersi verificate condizioni particolari tali da rendere inopportuno, nell'immediato, un intervento di tipo definitivo che richiederebbe tempi più lunghi.

In questo caso l'intervento definitivo verrà comunque programmato in tempi brevi, compatibilmente al tipo di soluzione da adottare, allo scopo di ripristinare le condizioni di affidabilità ed il grado di qualità originarie.

Tutti gli interventi dovranno essere sempre comunicati dal manutentore alla D.E., e per eventuale conoscenza alla Polizia Municipale, con schemi, modalità e mezzi informatici definiti dalla D.E. e con l'indicazione dei tempi e delle modalità di esecuzione delle opere.

Qualora per l'esecuzione di particolari riparazioni si renda necessario sospendere il funzionamento del sistema, il manutentore informerà immediatamente la D.E., specificando le ragioni della sospensione e la prevista durata di essa.

Le attività dovranno eseguirsi a piè d'opera; in deroga il manutentore potrà essere autorizzato a trasportare in officina/laboratorio e riportare in opera le parti da riparare, a suo carico e rischio, sentita la D.E. che ne stabilirà i termini, nei casi in cui ciò si reputi assolutamente indispensabile.

Gli interventi dovranno essere eseguiti in qualsiasi condizione di soggezione di traffico e qualsiasi situazione meteorologica, per ripristinare le condizioni di regolare funzionamento



degli impianti e sistemi, provvedendo altresì alla sostituzione delle parti o componenti fuori uso.

Sono da intendersi attività di manutenzione ordinaria di tipo correttivo anche gli interventi per il ripristino della corretta acquisizione dei dati ed esecuzione dei comandi e l'eventuale reinstallazione dei SW di base e/o applicativi con relative configurazioni.

2.2.2 Tempi di intervento

Il pronto intervento dovrà essere garantito tempestivamente, sull'intero territorio e nei locali dove ricadono le telecamere, gli apparati di analisi video e di comunicazione ed i materiali da mantenere, per tutto l'arco delle 24 ore ed in qualsiasi giorno dell'anno con le seguenti tolleranze:

- dalle ore 07.30 alle ore 19.30 dei giorni feriali (sabato e prefestivi inclusi) l'intervento dovrà avvenire entro e non oltre le 8 (otto) ore successive alla segnalazione;
- dalle ore 07.30 alle ore 19.30 dei giorni festivi, l'intervento dovrà avvenire entro e non oltre le ore 10 del giorno successivo se feriale (sabato e prefestivi inclusi) o entro 24 (ventiquattro) ore successive alla segnalazione nel caso il giorno successivo alla segnalazione sia festivo;
- dalle ore 19.30 alle ore 07.30 di tutti i giorni, l'intervento dovrà avvenire entro e non oltre le ore 10 del giorno successivo alla segnalazione se feriale (sabato e prefestivi inclusi) o entro 24 (ventiquattro) ore successive alla segnalazione nel caso il giorno successivo alla segnalazione sia festivo.
- la messa in sicurezza del sistema dovrà avvenire entro e non oltre le 2 (due) ore solari successive alla segnalazione.

Gli interventi dovranno essere sempre comunicati a RSM e dovranno essere sempre tempestivi, nei limiti di tempo di cui sopra, e condotti ininterrottamente fino al ripristino definitivo; nell'eccezionalità potranno essere anche provvisori al fine di assicurare almeno una funzionalità temporanea degli impianti, prima del ripristino definitivo, previa autorizzazione di RSM.



2.3 MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

La manutenzione del software è l'insieme delle attività tese ad apportare piccole modifiche per correggere i difetti, ad adattare il sistema alle mutate condizioni o esigenze degli utenti o a migliorare le prestazioni del software senza incrementare il valore patrimoniale del bene.

Gli interventi di manutenzione del software dovranno prevedere l'inserimento di nuove funzionalità o la modifica di quelle esistenti al fine di migliorare le prestazioni del sistema, anche qualora questo non presenti guasti o malfunzionamenti.

Nel caso del Sw Genetec Omnicast e del firmware delle telecamere ove siano disponibili versioni migliorative di quella installata se ne richiede l'aggiornamento entro 30 giorni dall'avvio delle attività.

2.3.1 Tempi di intervento

La manutenzione del software correttiva dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore successive alla segnalazione dell'anomalia da parte della D.E..

Per quanto riguarda invece la manutenzione del software adattativi ed evolutiva i tempi e le modalità di esecuzione dovranno essere concordati con la D.E..

2.4 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Gli interventi di manutenzione straordinaria saranno effettuati in caso di danni dovuti a:

- calamità naturali, compresi quelli dovuti a scariche atmosferiche;
- atti vandalici;
- incidenti procurati da terzi, individuati ed accertati da verbale della Polizia Municipale o Polizia Stradale o comunque documentati;

2.4.1 Condotta delle attività

La manutenzione straordinaria verrà effettuata su specifici ordinativi della D.E. che provvederà a stabilire tempi e modalità di esecuzione.

I danni dovuti ad atti vandalici o calamità naturali dovranno essere congiuntamente riconosciuti dal Responsabile della D.E. e dal manutentore. In mancanza di riconoscimento



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - FONDI STRUTTURALI E DI INVESTIMENTO EUROPEI | PROGRAMMA OPERATIVO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020

congiunto, il guasto sarà considerato rientrante nella normale attività di manutenzione ordinaria di tipo correttivo.

Il riconoscimento dell'atto vandalico dovrà inoltre essere suffragato da denuncia all'autorità giudiziaria competente.

Le attività dovranno eseguirsi a piè d'opera; in deroga il manutentore potrà essere autorizzato a trasportare in officina/laboratorio e riportare in opera le parti da riparare, a suo carico e rischio, sentita la D.E. che ne stabilirà i termini, nei casi in cui ciò si reputi assolutamente indispensabile.

Gli interventi dovranno essere eseguiti in qualsiasi condizione di soggezione di traffico e qualsiasi situazione meteorologica, per ripristinare le condizioni di regolare funzionamento degli impianti e sistemi, provvedendo altresì alla sostituzione delle parti o componenti fuori uso.

Qualora per l'esecuzione di particolari riparazioni si renda necessario sospendere l'esercizio dell'impianto, l'Impresa sarà obbligata ad informare immediatamente ATAC specificando le ragioni della sospensione e la prevista durata di essa.

A termine di tutti gli interventi l'Impresa è tenuta ad aggiornare le tavole relative agli impianti mantenuti, inserendovi sia l'esatta configurazione degli impianti e dei cavidotti di servizio, che i riferimenti agli ordini di servizio ricevuti ed alle lavorazioni eseguite. Dovrà inoltre essere fornita alla D.E. tempestiva comunicazione di inizio e di fine lavori, con allegata la documentazione delle lavorazioni eseguite sugli impianti.

Al termine degli interventi, in contraddittorio con la D.E., saranno effettuate verifiche sulle lavorazioni, sulle quantità e sulle tavole documentali degli interventi.

L'Impresa sarà ritenuta responsabile sia per la mancata rispondenza delle rappresentazioni grafiche che delle quantità riportate nei computi metrici allegati, rispetto alla realtà degli impianti mantenuti. L'Impresa sarà obbligatoriamente chiamata a provvedere alla correzione di tutto il materiale consegnato, a propria cura ed onere ed entro il termine perentorio di 2 (due) giorni solari e consecutivi.





L'Impresa sarà inoltre tenuta, a propria cura ed onere, a produrre tutta la documentazione necessaria su richiesta delle autorità giudiziarie e di PS.

Tutta la documentazione dovrà essere fornita alla D.E. sia in formato cartaceo che elettronico. Tutti i disegni degli impianti dovranno essere perentoriamente referenziati, ovvero inseriti nel sistema di riferimento indicato dalla D.E., e dovranno riportare chiara indicazione del Nord geografico e scala metrica.

2.4.2 Tempi di intervento

- Il pronto intervento dovrà essere garantito tempestivamente, sull'intero territorio e nei locali dove ricadono gli elaboratori, gli apparati di controllo e di comunicazione, la segnaletica luminosa ed i materiali da mantenere, per tutto l'arco delle 24 ore ed in qualsiasi giorno dell'anno con le seguenti tolleranze:
- nei giorni feriali (sabato e prefestivi inclusi) l'intervento agli apparati periferici dovrà avvenire entro e non oltre le 24 (ventiquattro) ore solari successive alla segnalazione;
- nei giorni festivi l'intervento agli apparati periferici dovrà avvenire entro e non oltre le 48 (quarantotto) ore solari successive alla segnalazione;
- il tempo di intervento e ripristino della funzionalità del Posto Centrale dovrà avvenire entro e non oltre le 24 (ventiquattro) ore solari successive alla segnalazione;
- la messa in sicurezza del sistema dovrà avvenire entro e non oltre le 2 (due) ore solari successive alla segnalazione.

Gli interventi dovranno essere sempre comunicati a RSM e dovranno essere sempre tempestivi, nei limiti di tempo di cui sopra, e condotti ininterrottamente fino al ripristino definitivo; nell'eccezionalità potranno essere anche provvisori al fine di assicurare almeno una funzionalità temporanea degli impianti, prima del ripristino definitivo, previa autorizzazione di RSM.





3 MODALITÀ ORGANIZZATIVE DELLA MANUTENZIONE

Il verificarsi di guasti, danneggiamenti o degrado di qualsiasi parte del sistema, comporteranno l'intervento diretto di tecnici incaricati dall'Impresa per risolvere i problemi entro i tempi indicati garantiti.

Sarà così avviata una procedura di intervento che può prevedere diverse attività di cui l'Impresa dovrà dare un riscontro sotto forma di report dettagliato a RSM.

L'avvio della procedura di manutenzione comporterà la presa in carico del problema da parte del centro assistenza (help desk) dell'Impresa, che con gli strumenti di diagnostica del sistema sarà in grado di decidere il livello di intervento informando preventivamente il tecnico incaricato delle attività da effettuare.

RSM assisterà l'Impresa nello svolgimento delle attività di manutenzione mettendo a disposizione ai tecnici incaricati dall'Impresa l'accesso ai locali dove risiedono gli apparati.

Le modalità operative prevedono che l'impresa comunichi le anomalie riscontrate e i motivi che hanno causato tali anomalie.

Nel caso non sia possibile il ripristino immediato dovrà fornire una previsione sui tempi per il ripristino.

Nel caso l'anomalia dipendesse da guasto tale da imporre il ricorso alla manutenzione straordinaria o conseguente ad eventi straordinari, l'Impresa farà pervenire a RSM una proposta d'intervento, precisando la causa e la previsione su tempi e modalità di risoluzione.





3.1 VALUTAZIONE ECONOMICA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

La remunerazione di tutti gli interventi di manutenzione ordinaria correttiva e preventiva avverrà, indipendentemente dal numero e tipo degli interventi eseguiti, sulla base dei canoni unitari indicati nell'allegato elenco voci d'opera detratto il ribasso con il quale l'Appaltatore si aggiudicherà l'Appalto e le relative ritenute contrattuali.

Qualora nell'esecuzione della manutenzione preventiva l'Appaltatore dovesse rilevare la necessità di forniture e attività ulteriori, lo segnalerà alla D.E. che, a seguito di accertamento, potrà provvedere ad emettere espresso ordine scritto, in tal caso la contabilizzazione ricadrà nella manutenzione straordinaria.

Qualunque modifica od integrazione agli impianti, anche se vantaggiosa per RSM non sarà contabilizzata in assenza di uno specifico ordinativo scritto emesso dalla D.E..

Qualora l'intervento comportasse la sostituzione di componenti strutturali dei sistemi e degli impianti, quali per esempio telecamere o sostegni, apparati attivi di rete, Hw di centro o segmenti di fibra ottica sarà corrisposta all'Appaltatore la sola fornitura di tali componenti sulla base dei prezzi unitari indicati nell'allegato elenco prezzi, al netto del ribasso offerto, previo accertamento in contraddittorio delle attività relative all'intervento eseguito o da eseguirsi.

Nei casi di interventi di riparazione agli impianti, determinati da danni conseguenti ad incidenti procurati da terzi, individuati ed accertati da verbale dei Polizia Municipale o Polizia Stradale, i cui estremi saranno reperiti da RSM, saranno contabilizzate anche le attività di smontaggio e montaggio oltre la fornitura.





3.2 HELP DESK PER L'ASSISTENZA

Dovrà essere presente un numero telefonico che RSM potrà contattare per le segnalazioni di guasti e/o anomalie.

Dovrà essere sempre garantito il presidio telefonico: la reperibilità del personale dell'Impresa addetto al servizio di manutenzione dovrà essere garantita tutti i giorni e a tutti gli orari, su recapito telefonico abilitato all'accoglimento di richieste di intervento.

Dovrà essere fornito un ulteriore recapito di posta elettronica al quale sia possibile inviare la richiesta di intervento, ed in tal caso dovrà essere inviato al mittente un messaggio di riscontro recante data ed ora di recepimento della segnalazione.

3.3 DISPONIBILITÀ DEI RICAMBI

Dovrà essere sempre disponibile presso il magazzino dell'Impresa o del centro di assistenza previsto i ricambi specifici per il pronto intervento in particolare almeno una telecamera di ogni tipo e due router LTE-A. Questa disponibilità permetterà in ogni caso di potere intervenire e risolvere i problemi nei tempi concordati per garantire la continuità del servizio o un sollecito ripristino, senza oneri aggiuntivi da parte di RSM. Le parti a magazzino qualora utilizzate dovranno essere reintegrate nel più breve tempo possibile comunicando alla D.E. sia l'impiego che il reintegro.

In particolare in considerazione della necessità di garantire il più possibile la continuità dell'operatività della rete in fibra ottica l'aggiudicatario dovrà stipulare a proprie spese un contratto di supporto con il brand con intervento Next Business Day per gli apparati B5K125-24 e C5K175-24 al fine di assicurare il ripristino dei collegamenti entro le 24 ore.

3.4 MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il manutentore dovrà organizzarsi al meglio con locali, uomini, mezzi, materiali ed apparecchiature, attrezzature e strumenti hardware e software e con quant'altro necessario per garantire una ottimale ed efficace manutenzione nel rispetto delle richieste e prescrizioni dei programmi della D.E..





UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - FONDI STRUTTURALI E DI INVESTIMENTO EUROPEI | PROGRAMMA OPERATIVO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020

3.5 QUALITÀ DEI MATERIALI E DELLE PARTI COMPONENTI

Il manutentore fornirà tutte le parti di ricambio del sistema in oggetto. E' tenuta pertanto alla manutenzione di tali scorte, nonché all'acquisto di tutte le altre parti di ricambio necessarie all'espletamento del servizio. E' tenuta inoltre alla gestione delle suddette scorte presso un proprio magazzino.

I materiali e le parti componenti da impiegare per il servizio di manutenzione dovranno strettamente corrispondere, come caratteristiche, a quelle originali. In caso di irreperibilità di particolari, questi dovranno essere sostituiti con altri delle migliori qualità esistenti in commercio, in rapporto alla funzione alla quale sono destinati e sempre ché ciò sia reso possibile dal particolare apparato da mantenere. In ogni caso, i materiali e le parti componenti, se non originali, prima della posa in opera dovranno essere riconosciuti idonei ed accettati dal responsabile della D.E..

