

**SERVIZIO DI TELEGESTIONE E ASSISTENZA DI N. 3 SISTEMI DI GESTIONE
AUTOMATICA DELLA SOSTA. AFFIDAMENTO AI SENSI DELL'ART. 50 lettera b) DEL
D.Lgs. 36/2023**

CIG A02B0E81B3

CAPITOLATO SPECIALE

Art. 1

OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di telegestione e assistenza ai sistemi di gestione della sosta Web2Park installati presso i parcheggi Porta Corsica, Galleria Oberdan e Amiata.

Art. 2

AMMONTARE E DURATA DELL'APPALTO

Il servizio avrà durata di 12 mesi, decorrenti dalla data di stipula del contratto o comunque fino ad esaurimento dell'importo contrattuale se avviene prima del tempo sopra stabilito

L'importo del servizio è stimato come segue:

Descrizione	Totale
Totale mensile servizio telegestione e assistenza	€ 5.628,00
Totale per 12 mesi posto a base d'asta	€ 67.536
Stima dei costi per interventi tecnici su chiamata e pezzi di ricambio	€ 5.000,00
Totale complessivo somme a disposizione	€ 72.536,00

Art. 3

SERVIZIO TELEGESTIONE

3.1 Modalità di svolgimento del servizio

I principali servizi svolti in telegestione sono relativi al controllo delle operazioni di ingresso ed uscita dei veicoli nonché delle operazioni di pagamento presso le casse automatiche. E' Inoltre compresa l'attività di assistenza all'utenza in difficoltà nell'operare con il sistema tramite il collegamento telefonico vocale. Il Servizio di Telegestione dovrà essere fornito dalla ditta appaltante utilizzando proprio personale e proprie apparecchiature remotizzate rispetto al parcheggio stesso.

Il Servizio dovrà essere realizzato attraverso applicativi web-based caratterizzati da interfaccia utente di tipo browser e dovrà comprendere:

- la funzione di videocontrollo delle aree più critiche del parcheggio, attraverso le telecamere dedicate allo scopo;
- l'attività di controllo umano del corretto funzionamento degli automatismi di riconoscimento targhe (OCR) e l'intervento immediato in caso di anomalie (durante gli orari di Monitor);
- l'interfacciamento con i dispositivi locali rispetto al parcheggio stesso, basati su tecnologia a microprocessore (varchi, casse automatiche, telecamere, ecc.);
- la rilevazione delle anomalie e la conseguente attivazione di messaggi di allarme da indirizzare, in funzione del tipo di anomalia, ad operatori/responsabili del parcheggio come da indicazioni ricevute o ad operatori di Istituti di Vigilanza;
- la gestione delle richieste di supporto da parte degli utenti;
- la gestione delle richieste di supporto da parte del personale addetto in parcheggio;

- assistenza e supporto nelle operazioni gestionali (modifica tariffe, modifiche giorni speciali, cambio categoria di abbonamenti, cambio franchigie, definizione convenzioni ecc);
- verifica e gestione dello stato di occupazione del parcheggio.

3.2 Orari del servizio

Il servizio di telegestione dovrà essere svolto 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

ART. 4 SERVIZIO DI ASSISTENZA

I servizi di manutenzione saranno erogati direttamente da personale qualificato **della ditta aggiudicataria** secondo quanto indicato successivamente, in modo da consentire la massima efficienza degli apparati oggetto del contratto.

4.1 Modalità di attuazione del servizio

4.1.2 Manutenzione periodica preventiva

Dovranno effettuarsi **n. 4** interventi annuali, in data ed orari da concordarsi, ma sempre nell'ambito del periodo di disponibilità in manutenzione, per controlli o messe a punto degli apparati forniti.

Giornalmente, tramite la connessione in rete con il Centro di Controllo, dovranno essere, inoltre, svolte le seguenti funzioni:

- il back up, una volta al giorno, di tutti i dati dei Server dei parcheggi su un Server presso il CED della ditta affidataria;
- attività sistemistica di manutenzione e verifica del sistema informatico e della rete di comunicazione;
- telemanutenzione di tutte le componenti Software del sistema Web2Park®

L'eventuale sostituzione di componenti guaste verrà effettuata al prezzo di listino in vigore al momento dell'intervento o mediante l'utilizzo di componenti provenienti da un Magazzino Scorte che Sistema srl, potrà organizzare a proprio completo onere secondo quanto previsto dal paragrafo 4.7.

Qualora durante l'intervento di manutenzione preventiva si verifichi che il guasto sia dovuto a:

- uso di accessori operativi non conformi e autorizzati dalla società affidataria;
- cattivo uso o conservazione dei suddetti accessori operativi;
- uso erraneo del Sistema;
- alimentazione di rete non adeguata (variazioni della tensione nominale superiori a $\pm 10\%$ o soggetta a micro o macrointerruzioni);
- intervento di fattori esterni al sistema (incendi, dolo, manomissioni, scariche elettriche, scariche atmosferiche, ecc.);

i relativi servizi verranno integralmente addebitati a Sistema srl ivi inclusi i costi per la sostituzione/riparazione delle componenti (anche se in garanzia).

4.2 Primo intervento

In caso di guasto, su segnalazione della società affidataria, **SISTEMA** srl si impegna a far intervenire proprio personale che, su istruzioni della società affidataria, dovrà eseguire quelle operazioni che consentano una minima funzionalità del sistema in attesa degli interventi di assistenza di cui al paragrafo successivo, che verranno eseguiti da personale specializzato della società affidataria.

4.3 Assistenza correttiva

A seguito della segnalazione di guasto inoltrata da SISTEMA srl utilizzando mediante apposita modulistica, la società affidataria si impegna ad eseguire l'intervento correttivo richiesto tempestivamente secondo il periodo di assistenza definito (par. 2)

L'assistenza correttiva sull'impianto è disponibile in due differenti livelli:

- Intervento di manutenzione corrente per la risoluzione di piccoli problemi non richiedenti competenze specialistiche, svolte da un nostro tecnico;
- intervento specialistico per la risoluzione di problemi più complessi, svolto dal nostro personale altamente specializzato.

Gli interventi potranno essere effettuati o via rete accedendo direttamente ai sistemi informatici locali o direttamente presso l'impianto: nel caso di guasti a componenti il cui ripristino comporti riparazioni o sostituzioni non effettuabili presso l'impianto (ovvero mancanza del componente sostitutivo presso il magazzino scorte) i tempi per il ripristino delle funzionalità saranno commisurati ai tempi di approvvigionamento o di disponibilità di detti componenti, senza comportare inadempienze contrattuali.

Gli oneri di intervento presso le sedi indicate da Sistema srl non sono compresi nel canone di assistenza e verranno pertanto addebitati a Sistema srl.

4.4 Periodo di assistenza

Il periodo in assistenza per l'erogazione dei servizi previsti viene così definito:

- giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 8.30 alle 17.30 dei giorni sopra indicati.

Sono escluse dalle dizioni "Lunedì - Venerdì", "Sabato" e "Domenica", tutte le festività nazionali e quelle a carattere locale sia della sede della società affidataria che della sede dell'impianto

4.5 Facoltà di non assicurare l'intervento

La società affidataria deve garantire l'adempimento puntuale di tutti gli impegni previsti dal presente capitolato e dal contratto a meno di cause esterne alle proprie possibilità di controllo e/o cause di forza maggiore che ne impediscano la corretta attuazione.

In particolare la società affidataria non sarà in alcun modo tenuta a fornire i servizi previsti qualora:

- il Sistema sia stato rimosso dal luogo di installazione o reinstallato a cura di personale non autorizzato

dalla società affidataria;

- il Sistema sia stato sottoposto a modifiche, ampliamenti, variazioni a cura di personale non autorizzato dalla società affidataria;
- il Sistema sia stato fatto oggetto di assistenza da parte di personale diverso da quello incaricato od autorizzato dalla società affidataria, ovvero tentativi siano stati fatti in tal senso;
- l'adempimento da parte della società affidataria dei propri obblighi ai termini del presente contratto sia ritardato o impedito a causa dell'inadempimento, da parte di Sistema srl, di uno o più degli obblighi previsti dal presente capitolato.

4.6 Obblighi di Sistema srl

L'utente sarà tenuto:

- a consentire alla società affidataria pieno e libero accesso al Sistema qualora ne richieda l'intervento;
- a controfirmare, nel caso di intervento presso gli impianti presso le sedi di Sistema srl, il modulo di intervento che verrà compilato dal personale tecnico della società affidataria alla presenza di un incaricato di Sistema srl;
- a mettere a disposizione dei tecnici della società affidataria i materiali contenuti nell'eventuale magazzino scorte per consentire il rapido ripristino dei guasti rilevati;
- a mettere a disposizione il proprio personale operativo per le verifiche di funzionalità del sistema che si dovessero rendere necessarie.

4.7 Magazzino scorte

È facoltà di Sistema srl creare presso la propria sede un Magazzino Scorte costituito da quelle componenti che si ritengono particolarmente critiche per un pronto ripristino delle funzionalità del sistema.

Nel caso si verificano guasti che comportino la sostituzione di componenti del sistema con altre disponibili nel magazzino scorte, dovrà comunque essere data esplicita e preventiva comunicazione alla società affidataria, che provvederà ad informare caso per caso Sistema srl della necessità o meno di personale tecnico della società affidataria per effettuare la sostituzione ovvero a fornire supporto di consulenza telefonica.

Le componenti del magazzino scorte sono soggette a garanzia per la durata di mesi 12 (dodici) a decorrere dalla data di consegna.

Il reintegro delle componenti del Magazzino Scorte durante il periodo di garanzia verrà espletato secondo le normali prestazioni del servizio stesso di garanzia illustrate nel documento di garanzia.

Il reintegro delle componenti del magazzino scorte in regime di contratto di assistenza ordinaria verrà espletato secondo le normali prestazioni del servizio illustrate nel presente contratto. La corretta conservazione delle componenti del magazzino scorte è a completo carico di Sistema srl.

ART. 5 RISERVATEZZA

Le parti si impegnano a mantenere il completo riserbo su tutte le informazioni di cui verranno in possesso in relazione allo sviluppo delle attività. Nel caso di coinvolgimento di professionisti e/o strutture esterne alle parti, a questi saranno trasferite soltanto le informazioni strettamente necessarie all'espletamento delle porzioni di progetto di loro competenza ed agli stessi verrà imposta la medesima clausola di riservatezza.

Art. 6 COPERTURE ASSICURATIVE

A norma dell'art. 117, comma 10, del D.lgs. 50/2016, così come modificato dal D.lgs. 36/2023, l'Impresa Appaltatrice è obbligata, altresì, a costituire e consegnare alla Stazione Appaltante, almeno dieci giorni prima della consegna dei servizi, le seguenti polizze:

- una polizza assicurativa (RCT) per responsabilità civile verso terzi che tenga indenne la Stazione Appaltante da ogni responsabilità civile per danni causati a terzi nel corso dell'esecuzione dei servizi con un massimale che deve essere almeno pari ad € 500.000,00 (euro cinquecentomila/00).

Tutte le coperture assicurative sopra descritte devono essere conformi agli Schemi tipo approvati con il D.M. 12 marzo 2004, n.123, nei limiti di compatibilità con le prescrizioni dettate dal D.lgs. 36/2023, così come modificato dal D.lgs. 36/2023, cui le medesime coperture devono sempre essere adeguate.

SISTEMA SRL
IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Alberto Paolini