



***Consip S.p.A.***

**“Servizio di manutenzione e assistenza degli apparati Energy Team”**

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEGLI APPARATI ENERGY TEAM***



INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	DEFINIZIONI.....	3
1.2	CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO.....	3
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE DEL SISTEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA/SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
3.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA.....	5
3.2	SERVIZI A CANONE .....	5
3.3	SERVIZI A CONSUMO .....	6
<b>4</b>	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
4.1	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SUPPORTO E MANUTENZIONE.....	6
4.2	VERIFICA DI CONFORMITA' .....	7
4.3	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	8
4.4	PRESCRIZIONI DI SICUREZZA .....	8
4.5	FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	8
<b>5</b>	<b>DURATA DEL CONTRATTO .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>9</b>



## **1 PREMESSA**

### **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., committente e beneficiaria;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura/servizio;
- Responsabile della fornitura/servizio: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

### **1.2 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO**

La Sogei si è dotata nel tempo di un sistema di monitoraggio e supervisione degli impianti e dei consumi elettrici realizzato tramite prodotti hardware e software della società Energy Team. Su tali prodotti sono stati effettuati investimenti sia in termini di apparecchiature (sonde, strumenti di misura installati su tutti i quadri elettrici dei CED Sogei, ecc.), di software per il loro controllo con le relative personalizzazioni e di formazione del personale Sogei e della società di manutenzione e conduzione degli impianti.

## **2 DESCRIZIONE DEL SISTEMA**

Il sistema di monitoraggio descritto brevemente sopra è ad oggi utilizzato per la supervisione degli impianti Sogei, tramite la piattaforma ES WEB, effettuando misurazioni dei parametri su tutti i quadri elettrici e sulle apparecchiature connesse, distribuiti all'interno del CED, misurando i parametri di processo nella centrale frigorifera, monitorando analoghi parametri nel CED di Disaster Recovery e nel CED dei Monopoli di Stato.

Tutte le apparecchiature installate sono controllate da un apposito sistema di supervisione; tale sistema è costituito da un server dedicato (nell'ambiente virtuale Sogei) e da un apposito software (ES Web) le cui funzionalità prevedono le seguenti principali caratteristiche:



- Raccolta dei dati forniti dagli strumenti di misura;
- Visualizzazione dei dati su web, sfruttando il protocollo http standard tramite un qualsiasi browser (Explorer, Chrome, Safari, Firefox);
- Possibilità di poter configurare completamente l'accesso ai dati su web definendo per ogni utente gli accessi alle varie aree;
- Gestione dei dati provenienti da più apparati anche geograficamente distanti.

La versatilità della piattaforma consente di integrare apparati e strumenti di terze parti mediante l'implementazione del loro protocollo nel sistema; ad esempio utilizzando il protocollo “Modbus over IP”, si è in grado di importare i dati provenienti da apparati presenti in Sogei di vari costruttori.

Di seguito si riportano le indicazioni sulle licenze ad oggi presenti in ES WEB così come risultanti dalla piattaforma stessa;

Visualizza licenza	
<b>Cliente</b>	Sogei S.p.A. - Roma
<b>Numero massimo di apparati</b>	420
<b>Numero di apparati configurati</b>	288
<b>Numero di canali configurati</b>	4711
<b>Numero massimo di registri Modbus Slave</b>	100
<b>Numero massimo di DashboardLite</b>	10
<b>Versione licenza</b>	1.45
<b>Data di scadenza della licenza</b>	Mai
<b>Versione software</b>	3.20 MC
<b>Modello hw</b>	-
<b>Java + Tomcat</b>	1.8.0_345_64bit + CloE EnergySentinel powered by Energy Team SpA v9#0#70
<b>OS</b>	Windows Server 2019 - 10.0
<b>Totale GenericModbusDeviceDriver</b>	148
<b>Totale XmeterDriver</b>	72
<b>Totale GenericEtig1DeviceDriver</b>	63
<b>Totale SpqmDriver</b>	5
<b>Realtime module</b>	1



### **3 OGGETTO DELLA FORNITURA/SERVIZIO**

Con riferimento ai requisiti tecnico-qualitativi della fornitura, di cui al paragrafo 2, si intende acquisire il servizio di manutenzione e assistenza degli dispositivi di misura Energy Team (a titolo di esempio: Meter, NG9, Datalogger, SPQM, ecc.) e del sistema di monitoraggio degli impianti ES WEB..

#### **3.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA**

Si richiedono i servizi di manutenzione e assistenza per gli apparati e del relativo software di gestione e monitoraggio es web, come elencato nei seguenti paragrafi.

#### **3.2 SERVIZI A CANONE**

- Assistenza tecnica sulla piattaforma ES WEB per qualsiasi malfunzionamento di sistema, ivi compresi gli aggiornamenti software e le patch di sicurezza per tutti gli applicativi che fanno parte della piattaforma ES WEB per assicurare il corretto funzionamento e la stabilità del sistema software;
- Assistenza tecnica su tutti i dispositivi forniti dalla società Energy Team di cui si riporta un elenco indicativo e non esaustivo:
- NG-Gateway;
- X-Meter;
- X-RWU;
- SPQM;
- NG-9;
- NG-W169;
- Sonde di temperatura e umidità NG-TH169;
- Sonde di temperatura e umidità XM11;
- Misuratori di portata (MS2500 e MV110W);
- Contabilizzatori di energia frigorifera ML311;

per problematiche di configurazione e/o malfunzionamento, ivi compresi aggiornamenti software e firmware, patch di sicurezza e sostituzione di componenti hardware (i.e display, porte, schede di comunicazione ecc.) che ne compromettano il loro funzionamento. Qualora la strumentazione necessiti



di un intervento di riparazione presso il Fornitore, all'interno del presente contratto si intenderanno incluse, oltre l'intervento di riparazione, le spese di trasporto per invio e ricezione della strumentazione incluse.

Il servizio di manutenzione sopracitato dovrà essere comprensivo del supporto specialistico telefonico, a consumo e nel caso venga richiesta, la presenza on site (presso le sedi Sogei di via Carucci e/o del sito DR situato a circa 100 Km da Roma) del personale tecnico di supporto.

### **3.3 SERVIZI A CONSUMO**

Intervento “on site” di un tecnico specialistico.

Sogei potrà richiedere l'assistenza “on site” presso le sedi Sogei di personale specializzato sugli apparati installati o commercializzati da Energy Team. Si prevede il ricorso ad un massimo di 5 interventi della durata di una singola giornata lavorativa. Tali interventi saranno corrisposti sulla base di un costo giornaliero onnicomprensivo di tutti gli oneri.

## **4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SUPPORTO E MANUTENZIONE**

Il Fornitore dovrà predisporre un contact center per ricevere le segnalazioni di richiesta di supporto e di intervento per malfunzionamenti dell'impianto e del software di monitoraggio. Il contact center dovrà essere dotato di un sistema di tracciamento delle richieste di intervento associando un numero di ticket per la singola segnalazione.

Il contact center dovrà essere operativo durante l'orario d'ufficio (lunedì-venerdì, ore 9.00-17.00, festivi esclusi); Sogei dovrà inoltre essere in grado di contattare i tecnici specializzati per richiedere chiarimenti e/o supporto in merito ai prodotti installati e, nel caso si renda necessario, il Fornitore dovrà erogare il servizio on site (presso le sedi Sogei e dei siti DR) con l'intervento del proprio personale tecnico di supporto, con oneri a suo carico.

Il servizio di manutenzione del software di monitoraggio “Energy Sentinel Web” installato sul server presso la Sogei, dovrà prevedere sia la manutenzione “correttiva” che quella “evolutiva. Gli interventi di manutenzione potranno essere effettuati “on site” o da remoto dal Centro Assistenza del Fornitore, previo rilascio di espressa autorizzazione da parte di Sogei.

In caso di accertato malfunzionamento del prodotto software o di sue parti, Sogei segnalerà al servizio tecnico l'insorgere di tali anomalie, fornendo tutte le informazioni necessarie e richieste per effettuare i primi riscontri.

Il Fornitore dovrà garantire l'intervento e la risoluzione del malfunzionamento del prodotto software o di sue parti entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento di Sogei.



Il servizio di manutenzione HW per tutte le componenti previste nel contratto, dovrà prevedere sia la manutenzione “correttiva” che quella “evolutiva. Gli interventi di manutenzione potranno essere effettuati “on site” o da remoto dal Centro Assistenza del Fornitore, previo rilascio di espressa autorizzazione da parte di Sogei.

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione del prodotto e/o la sostituzione delle parti guaste entro 10 giorni lavorativi (comprensivi dei tempi di trasporto andata/ritorno); l'apparato potrà essere sostituito con uno equivalente, che abbia le stesse caratteristiche tecniche e funzionali.

Sogei potrà richiedere in sostituzione temporanea un prodotto con le medesime caratteristiche di quello in avaria; ultimata la riparazione il Fornitore provvederà a sostituire il prodotto originario.

A termine dell'intervento il Fornitore dovrà inviare a Sogei, a mezzo PEC all'indirizzo comunicato da Sogei, il “Rapporto di intervento”, entro 5 giorni dalla chiusura dell'intervento. Tale rapporto dovrà contenere almeno:

- data e ora di intervento;
- numero identificativo del malfunzionamento Sogei;
- attività svolta;
- eventuale modello e matricola delle apparecchiature ritirate;
- eventuale modello e matricola delle apparecchiature in sostituzione;
- timbro e firma dell'Ufficio e del tecnico.

A fronte di ritardi nel ripristino dei malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili al Fornitore, lo stesso dovrà descrivere tale inconveniente nel rapporto di intervento che dovrà essere firmato e timbrato dai tecnici Sogei preposti alla manutenzione degli impianti.

Il Fornitore provvederà comunque ad inviare un report degli interventi effettuati su base trimestrale, indicando gli elementi identificativi dei rapporti di intervento

#### **4.2 VERIFICA DI CONFORMITA'**

Con periodicità trimestrale Sogei acquisirà il report degli interventi effettuati nel periodo di riferimento sulla base del quale sarà effettuata la verifica di conformità del servizio.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e corredata dalla documentazione tecnica e d'uso consegnata dal Fornitore, in esito alla quale Sogei emetterà il Certificato di Conformità necessario per avviare il processo di fatturazione da parte del Fornitore.



In caso di esito negativo della verifica, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione delle carenze riscontrate.

Dopo la comunicazione da parte del Fornitore, dell'avvenuta eliminazione delle carenze, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutto o in parte il servizio a terzi in danno del Fornitore, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

#### **4.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Il Fornitore si impegna a predisporre un contact center per la ricezione e gestione delle segnalazioni che dovrà essere operativo durante l'orario d'ufficio (lunedì-venerdì, ore 9.00-17.00, festivi esclusi), con oneri a proprio carico.

Il Fornitore dovrà comunicare, contestualmente alla documentazione per la stipula del contratto, i riferimenti del contact center (un indirizzo e-mail, un indirizzo PEC ed un numero di telefono senza alcun limite sul numero di chiamate) per gestire il servizio di manutenzione e assistenza e ogni comunicazione relativa alla conduzione del servizio.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

#### **4.4 PRESCRIZIONI DI SICUREZZA**

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs.81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Sogei, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

#### **4.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla SOGEI previa presentazione di apposita fattura in base alla disciplina prevista per i servizi a canone, come disciplinata dall'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:



*“ Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.”*

## **5 DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del contratto è di 24 mesi solari consecutivi dalla data di stipula

## **6 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste nel contratto, nei seguenti casi:

- Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini indicati nel paragrafo 4.1 per la riparazione o sostituzione dei prodotti, la SOGEI applicherà al Fornitore una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale;
- Per ogni giornata lavorativa di ritardo nell'erogazione di supporto specialistico telefonico, di cui al precedente paragrafo 4.1, la SOGEI applicherà al Fornitore una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale;

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte al Fornitore raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni. Si conviene, inoltre, che l'ammontare delle penali, comunque inflitte, non potrà superare la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale.