

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO MANUTENZIONE SW E HW SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI



INDICE

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Definizioni | 3 |
| 2 | Oggetto e durata | 3 |
| 3 | Modalità di svolgimento del servizio | 3 |
| 3.1 | Generalità | 3 |
| 3.2 | Luogo di svolgimento del servizio | 4 |
| 3.3 | Responsabile della fornitura | 4 |
| 3.4 | Modalità di comunicazione | 4 |
| 3.5 | Consegna ed installazione | 4 |
| 3.6 | Collaudo | 5 |
| 3.7 | Servizio di manutenzione | 6 |
| 4 | Adempimenti per la sicurezza | 6 |
| 5 | Modalità di fatturazione | 6 |
| 6 | Livelli di servizio | 7 |
| 7 | Penali | 8 |



1 Definizioni

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

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio

2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è:

1. Servizio di manutenzione evolutiva per upgrade release da EBI R500 a EBI 610;
2. Servizio di manutenzione correttiva sull'intero sistema di gestione degli accessi per 36 mesi con le seguenti caratteristiche:
 - a) Interventi illimitati, giorni feriali;
 - b) Tempi di intervento: entro 12 ore lavorative dalla segnalazione;
 - c) Parti di ricambio e materiali di consumo (incluse le batterie) incluse nel servizio (Full Risk);
 - d) Supporto tecnico telefonico per consigli e/o chiarimenti sull'uso degli applicativi software e dei sistemi Honeywell installati presso la Committente;
3. Servizio di supporto specialistico per manutenzione evolutiva (10 giornate a consumo).

Si precisa che l'intervento di upgrade release da EBI R500 a EBI 610 deve essere garantito non oltre il 30/06/2023.

Il contratto acquista efficacia dalla data di stipula ed avrà una durata di 36 mesi.

La Società si impegna a consegnare, al termine del presente Contratto, tutta la documentazione tecnica aggiornata.

3 Modalità di svolgimento del servizio

3.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.



3.2 Luogo di svolgimento del servizio

Le attività relative ai servizi oggetto del presente Contratto saranno svolte da remoto, con la possibilità di concordare eventuali incontri con la Committente presso la sede Consip di Roma, in Via Isonzo 19 E.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

3.3 Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

3.4 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

3.5 Consegna ed installazione

La Società dovrà consegnare un "Calendario Operativo" dell'upgrade release da EBI R500 a EBI 610, ove definirà:

- i riferimenti del personale impegnato nelle attività;
- il cronoprogramma delle attività comprensivo di tutte le attività previste e dei tempi di esecuzione;
- l'articolazione delle prove proposte e gli strumenti necessari (messi a disposizione dalla Società) all'esecuzione di tali prove per il collaudo dell'upgrade;
- tipo, modello, numero seriale e versione, ove applicabile, di ciascun componente costituente la fornitura;
- dichiarazione della Società di rispondenza dei componenti forniti alle specifiche riportate nel presente documento tecnico;
- il piano operativo di sicurezza.

Il Calendario Operativo è soggetto ad approvazione della Committente che avrà la facoltà di richiedere modifiche delle tempistiche proposte, indicare delle prove aggiuntive o variare quelle proposte per il collaudo.



Come già riportato al paragrafo 2, le attività di devono essere completate non oltre il 30/06/2023.

Si precisa che le attività di installazione dovranno essere eseguite, salvo diversa indicazione della Committente, nelle giornate di sabato e domenica.

Al completamento dell'upgrade, su cui sarà effettuata la verifica del corretto funzionamento, dovrà essere consegnata anche la manualistica tecnica d'uso.

La Società dovrà provvedere durante la fase di consegna ed installazione, a proprio esclusivo onere, alle seguenti attività:

- comunicare in anticipo i nominativi del personale che effettuerà i lavori presso la sede della committente;
- comunicare in anticipo i dati per richiedere ed ottenere eventuali permessi e/o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare la fornitura presso la sede di cui al paragrafo 3.2;
- installare e configurare i componenti negli orari concordati e secondo le specifiche indicate dalla Committente e comunque anche al di fuori dell'orario di lavoro;
- eseguire prove di funzionamento, in accordo con la Committente, dei componenti consegnati e installati;
- fornire ed installare gli eventuali accessori necessari al corretto funzionamento dei componenti consegnati.

3.6 Collaudo

Le attività di collaudo avverranno, non appena terminata la fase di consegna ed installazione, secondo la pianificazione indicata nel Calendario Operativo approvato o diversamente comunicata dalla Committente.

Il collaudo dei componenti oggetto della fornitura verrà eseguito da una Commissione di Collaudo, in contraddittorio con la Società. Delle operazioni di collaudo verrà redatto un apposito "Verbale di collaudo" o certificato di verifica di conformità, che dovrà prevedere, in allegato, un documento nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- le caratteristiche tecniche e la versione del software installato;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

Il collaudo si intende positivamente superato solo se tutti i componenti risultano conformi all'oggetto di fornitura e funzionanti correttamente secondo le specifiche indicate nel presente documento e nella documentazione tecnica e d'uso fornita dalla Società.

Nel caso di esito positivo del collaudo la data del verbale verrà considerata, da parte della Committente, quale "Data di Accettazione della Fornitura".

Nel caso di esito negativo del collaudo, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, al termine dei quali verrà effettuata una seconda sessione di collaudo.



Nell'ipotesi in cui anche il secondo collaudo dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

In sede di collaudo, la Società si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione dei componenti costituenti la fornitura.

3.7 Servizio di manutenzione

La Società dovrà erogare il servizio di manutenzione sull'intero sistema di gestione degli accessi in uso presso la Committente.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti segnalati dall'utente con le modalità di cui al paragrafo 3.4.

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere le seguenti attività:

- supporto alla risoluzione del problema tramite indicazione da remoto all'utente finale o intervento in telediagnosi;
- supporto alla risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:
 - intervento presso la sede di cui al paragrafo 3.2,
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al malfunzionamento,
 - collaudo del sistema ai fini della verifica in merito all'efficace e risolutiva eliminazione della causa del malfunzionamento.

Al termine di ogni intervento la Società dovrà provvedere ad aggiornare la documentazione tecnica riportando tutte le eventuali modifiche operate durante l'intervento.

4 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria 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 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

5 Modalità di fatturazione

Al fine di allineare il periodo di rilevazione contrattuale al trimestre solare, il primo periodo di rilevazione potrà avere durata ridotta (dalla data di stipula sino al termine del trimestre solare nel quale sono iniziate le attività contrattuali) in modo tale da riportare i successivi periodi a scadenze/trimestri solari, fatta eccezione per l'ultimo, che sarà di durata uguale o inferiore al trimestre.

Le fatture dovranno essere prodotte come di seguito riportato:

- per il servizio di cui al punto 1 del paragrafo 2, le fatture potranno essere emesse come disciplinato all'art.15 comma 1 delle Condizioni contrattuali, solo a seguito dell'esito positivo del collaudo,



formalizzato con l'apposito verbale di cui al paragrafo 3.6, che dovrà essere allegato alle fatture stesse.

- per il servizio di cui al punto 2 del paragrafo 2, le fatture potranno essere emesse con cadenza trimestrale (solare) anticipata, dopo l'esito positivo della verifica di conformità. Ad ogni fattura dovrà essere allegata la verifica di conformità - di cui all'art. 12 delle Condizioni contrattuali. Le verifiche di conformità trimestrali si riferiscono alle attività del trimestre precedente tranne il caso del primo trimestre in cui è emessa a seguito dell'esito positivo del collaudo per il servizio di cui al punto 1 del paragrafo 2;
- per il servizio di cui al punto 3 del paragrafo 2, le fatture potranno essere emesse come disciplinato all'art.15 comma 3 delle Condizioni contrattuali, con cadenza trimestrale (solare) posticipata, sulla base del consuntivo del periodo di riferimento. Ad ogni fattura dovrà essere allegata la relativa verifica di conformità, di cui all'art. 12 delle Condizioni contrattuali.

6 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti per l'espletamento del servizio di manutenzione, verranno misurati in base alla finestra temporale di erogazione dei servizi di seguito indicata:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00

con esclusione delle festività nazionali.

I guasti segnalati alla Società saranno codificati secondo una classe di severità (*Severity Code*), in base alla gravità del problema riscontrato.

L'assegnazione dello specifico *Severity Code* dovrà essere prontamente segnalata dalla Società alla Committente tramite le modalità di cui al paragrafo 3.4.

Sulla base del *Severity Code* assegnato, insieme a una prima diagnosi del disservizio, la Società dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei livelli di servizio nel seguito definiti.

| Severity Code | Descrizione sintetica | Descrizione |
|---------------|-----------------------|--|
| 1 | Bloccante | Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal sistema di gestione degli accessi, oppure un degrado significativo nelle performance operative, tale da rendere il sistema inutilizzabile. |
| 2 | Non bloccante | Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l'utente che non compromettono tuttavia l'utilizzo delle funzionalità di base. |

Il servizio di assistenza sarà monitorato sulla base dei seguenti parametri:

- **Tempo di presa in carico:** è definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte della Committente e la conferma, da parte della Società, della ricezione della segnalazione stessa



- **Tempo di risoluzione:** è definito come il tempo che intercorre tra la conferma della ricezione della segnalazione ed il ripristino delle normali funzionalità dell'impianto

Di seguito sono esplicitati i livelli di servizio minimi che la Società si impegna a rispettare nell'esecuzione dei servizi, pena l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 7.

| Descrizione | Severity Code | Tempo massimo atteso |
|--------------------------|---------------|----------------------------|
| Tempo di presa in carico | 1-2 | 1 (una) ora lavorativa |
| Tempo di risoluzione | 1-2 | 12 (dodici) ore lavorative |

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, dovrà annotarla in apposito registro, e prendere in carico la problematica, attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Qualora la società stimi che per risoluzione della problematica sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, proporrà alla Committente, un nuovo termine provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine proposto. Tale nota, qualora accettata dalla committente, dovrà essere sottoscritta da entrambe le parti.

In tale ipotesi la Società dovrà mantenere costantemente informato la Committente circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.

7 Penali

La Committente applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 6, la Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale