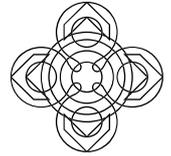




Comune di Bologna



Il Comune
è Bologna

Dipartimento Lavori Pubblici, Mobilità e Patrimonio
Settore Mobilità Sostenibile e Infrastrutture
U. I. Sistemi per la Mobilità – U. O. ZTL e ITS
Piazza Liber Paradisus, 10 - 40129 Bologna
Tel. 051 219 42 88

CAPITOLATO TECNICO

Oggetto:

Servizio di conduzione di un sistema di controllo elettronico degli accessi nell'ambito del Comune di Bologna

Descrizione:

servizio di conduzione del sistema di controllo elettronico degli accessi del Comune di Bologna, che comprende manutenzione programmata e preventiva, manutenzione straordinaria e correttiva, teleassistenza e telediagnosi, gestione e conduzione del Centro Unico di Controllo e Rilevamento Infrazioni e n. 74 varchi di controllo elettronico degli accessi realizzati da Project Automation e relativo server front – end (allegati 1 e 2);

CIG: _____

Dirigente U. I. Sistemi per la Mobilità: Ing. Luca Bellinato

Responsabile U. O. ZTL e ITS/Responsabile Unico del Procedimento : Ing. Gabriele Pinese

Direttore dell'Esecuzione del Contratto: Ing. Alberto Nuzzo

data: giugno 2022

Indice degli articoli

1. Premessa e contesto di riferimento.....	3
2. Descrizione del sistema di controllo elettronico degli accessi.....	3
3. Oggetto.....	4
4. Durata.....	5
5. Importo.....	5
6. Stipulazione del contratto e oneri contrattuali.....	5
7. Descrizione del servizio.....	6
8. Modalità di esecuzione del servizio.....	10
9. Livelli di servizio e garanzia di continuità.....	12
10. Tempi di intervento e di ripristino.....	12
11. Reportistica e monitoraggio.....	12
12. Garanzia definitiva.....	13
13. Responsabilità dell'appaltatore e misure a tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.	
Coperture assicurative.....	14
14. Disposizioni relative al personale impiegato nell'esecuzione del contratto.....	15
15. Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.....	15
16. Fatturazione e pagamenti.....	15
17. Cessione dei crediti.....	16
18. Livelli di servizio e garanzia di continuità.....	16
19. Tempi di intervento e di ripristino.....	16
20. Livelli di servizio e penali.....	17
21. Revisione periodica del prezzo.....	19
22. Subappalto.....	20
23. Modifiche del contratto.....	20
24. Risoluzione.....	21
25. Verifica finale.....	22
26. Obblighi di riservatezza.....	22
27. Trattamento dei dati personali.....	22
28. Foro competente.....	22

1. Premessa e contesto di riferimento.

L'Amministrazione Comunale di Bologna è impegnata da molti anni in una azione di contenimento del traffico con iniziative volte a limitare l'inquinamento atmosferico, ridurre la congestione delle principali arterie stradali e a favorire il trasporto pubblico. Sino dal 1989 l'Amministrazione Comunale ha delimitato, nel centro storico di Bologna, una Zona a Traffico Limitato (ZTL) ed ha istituito corsie preferenziali, nelle quali il transito è riservato principalmente ai mezzi di trasporto. L'esperienza delle Zone a Traffico Limitato e delle Corsie Riservate è stata positiva per raggiungere alcuni degli obiettivi prefissati tra cui il recupero di velocità commerciale del mezzo pubblico. Obiettivo delle misure di regolazione della circolazione è rendere compatibile la domanda con la limitata capacità fisiologica di offerta della rete stradale del centro e della prima periferia (in termini di circolazione e di parcheggio) anche per salvaguardare non solo i valori architettonici ed ambientali, ma anche la qualità della vita.

Per dare efficacia alle azioni di limitazione della circolazione, a partire dal 2003, è stato progressivamente attivato il sistema che consente il controllo elettronico degli accessi alla ZTL, APU e corsie preferenziali basato sul riconoscimento ottico delle targhe rilevate da telecamere installate in aree definite, dette varchi.

Alla data della presente richiesta sul territorio del Comune di Bologna sono stati installati n. 91 varchi dei quali n.74 sono di tipologia K53700/SA e successivi, realizzati dalla ditta Project Automation S.p.A. (in allegato mappa ed elenco aggiornati a febbraio 2022).

Nel suo insieme il sistema in questione attua totalmente le limitazioni e le regolamentazioni previste dal PGTU - integrate con i vari provvedimenti specifici di limitazione del traffico con finalità di prevalente tutela ambientale riportati in premessa - consentendo di gestire e controllare con assiduità e uniformità l'utenza ammessa.

L'obiettivo dell'adozione di un sistema automatico di controllo dei varchi, è quello di rendere effettivi tutti i divieti ed in particolare il riscontro generale ai fini degli accertamenti delle violazioni commesse da parte di utenti che accedono alla zona senza autorizzazione.

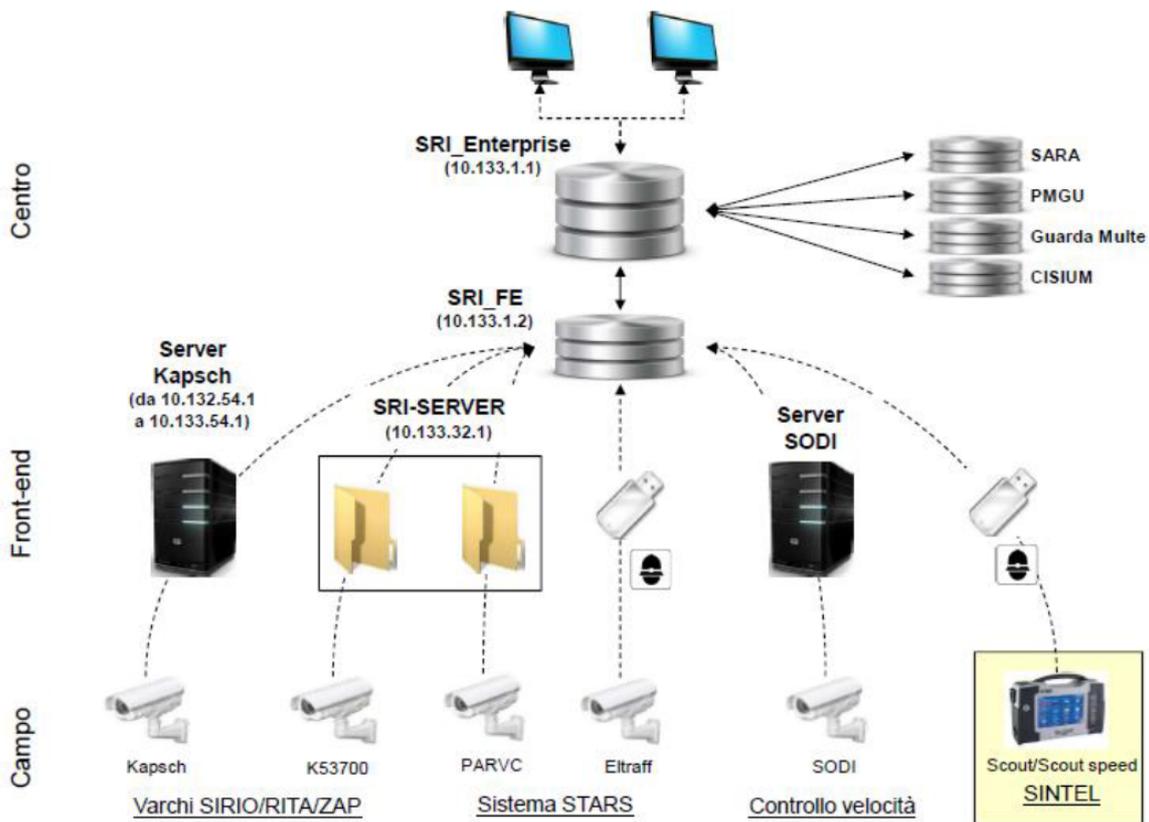
Il sistema di controllo elettronico consente anche di elaborare delle statistiche ad uso di studio secondo le forme e con i limiti che il DPR 250/99 e ss. mm. ii. consente.

2. Descrizione del sistema di controllo elettronico degli accessi.

Il sistema di controllo degli accessi è di tipo distribuito e può essere rappresentato su tre livelli gerarchici:

- **Centro Unico di Controllo “SRI – WEB Enterprise”** (qui di seguito indicato come “Centro”): già implementato presso il Comune di Bologna da Project Automation, rappresenta il centro di raccolta e gestione delle “segnalazioni di infrazione al Codice della strada” rilevate dai sistemi automatici di controllo già presenti sul territorio comunale e di futura attivazione.
- **Livello Front – end:** sono integrati nel sistema diverse unità front – end che dialogano con il centro e con sistemi di rilevazione infrazioni realizzati da diversi fornitori e qui di seguito rappresentati:
- **Livello periferico:** costituito da varchi di controllo elettronico degli accessi, delle infrazioni semaforiche e ai limiti della velocità;

Sistema integrato in Centro con Front - End	Fornitore
n. 74 varchi di controllo elettronico degli accessi	Project Automation S.p.A.
n. 17 varchi di controllo elettronico degli accessi	Motus21 (ex Kapsch)
n. 4 rilevatori di infrazioni ai limiti della velocità (VELOX)	Sodi Scientifica
n.11 rilevatori di infrazioni semaforiche (STARS)	Project Automation



Il collegamento tra i sistemi periferici e il livello di front-end avviene tramite la rete di comunicazione messa a disposizione dal Comune di Bologna (fibra ottica, ADSL o UMTS).

3. Oggetto.

L'appalto ha ad oggetto il servizio di conduzione del sistema di controllo elettronico degli accessi del Comune di Bologna, che comprende i servizi di:

In particolare, l'aggiudicatario dovrà svolgere i servizi di:

- manutenzione programmata e preventiva;
- manutenzione straordinaria e correttiva;
- teleassistenza e telediagnosi;
- gestione e conduzione;

relativamente a:

- **Centro Unico di Controllo “SRI – WEB Enterprise” e relativo server realizzati da Project Automation;**
- **n. 74 varchi di controllo elettronico degli accessi realizzati da Project Automation e relativo server front – end (allegati 1 e 2);**

L'aggiudicatario dovrà garantire il corretto funzionamento dei sistemi suddetti (nel suo complesso e nelle singole componenti).

Nell'ambito delle attività che l'aggiudicatario dovrà svolgere, sono incluse le attività aggiuntive ed eventuali necessarie nel caso di potenziamento della rete di controllo (spostamento telecamere, potenziamento del sistema di ripresa, aggiornamento tecnologico degli apparati, aggiornamento e potenziamento della segnaletica verticale e/o luminosa di varco).

4. Durata.

Il servizio oggetto dell'appalto avrà durata quinquennale a partire dal **14.11.2022**. Il contratto scadrà di diritto, senza bisogno di disdetta né di preavviso il **31.12.2027**.

Ai sensi dell'art. 106 comma 11, il contratto potrà essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

5. Importo.

L'importo complessivo stimato dell'appalto, al netto degli oneri fiscali, è pari a **€ 2.280.058,40** (*duemilioni duecento ottantamila cinquantotto / 40 euro*) comprensivo di **€ 2.167.023,16** (*duemilioni centosessantasettemila ventitre / 16 euro*) quale importo netto posto a base di gara e soggetto a ribasso, ed **€ 113.035,24** (*centotredicimila trentacinque / 24 euro*) quale importo netto stimato per le attività ulteriori ed eventuali extra-canone e descritte all'art. 23 del presente Capitolato, distribuito nelle sei annualità secondo il seguente schema:

		2022	2023	2024	2025	2026	2027	TOTALE
A	CANONE AA GARA	€ 47.023,16	€ 424.000,00	€ 424.000,00	€ 424.000,00	€ 424.000,00	€ 424.000,00	€ 2.167.023,16
B	EXTRA	€ 0,00	€ 23.032,67	€ 23.032,67	€ 23.032,67	€ 23.032,67	€ 20.904,56	€ 113.035,24
C=A+B	VALORE STIMATO APPALTO	€ 47.023,16	€ 447.032,67	€ 447.032,67	€ 447.032,67	€ 447.032,67	€ 444.904,56	€ 2.280.058,40

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del D. Lgs. 50/2016, l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato per l'intero periodo, in misura inferiore al 25% del valore complessivo dell'appalto.

Ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. n. 81/2008 e ss. mm. ii. recante: “Obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione” e al fine dei relativi adempimenti, si precisa che per l'esecuzione dell'appalto in argomento, di cui al presente capitolato, non sussistono circostanze in cui si verifichino contatti interferenziali rischiosi tra il personale dell'Amministrazione e quello dell'Appaltatore o con altri soggetti presenti c/o i luoghi di lavoro interessati dal Servizio, che comportino misure di tipo oneroso. Pertanto gli oneri relativi alla sicurezza risultano nulli.

Ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D. Lgs. n. 50/2016, la stazione appaltante qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporne all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel presente contratto. L'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

6. Stipulazione del contratto e oneri contrattuali.

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dal Dirigente della U. I. Sistemi per la Mobilità.

Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto e sua registrazione saranno a carico dell'aggiudicatario senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione Comunale.

Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto, quietanze, diritti di segreteria, spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

L' I. V. A. s'intende a carico del Comune di Bologna.

L'appaltatore sarà inoltre tenuto a rimborsare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 216, comma 11 del d. lgs. n. 50/2016 e dalla normativa da questo richiamata, alla stazione appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione le spese per le pubblicazioni del bando e dell'avviso di aggiudicazione di gara.

L'esecuzione del contratto in via d'urgenza di cui all'art. 32, comma 8, del D. Lgs. n. 50/2016 è ammessa ai sensi dell'art. 8, comma 1, L. 120/2020. Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'appaltatore ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP.

7. Descrizione del servizio.

Le prestazioni che l'Aggiudicatario dovrà garantire sono le seguenti:

7.1 Manutenzione Programmata

La manutenzione programmata (detta anche preventiva) ha come obiettivo quello di assicurare il mantenimento delle caratteristiche ottimali di funzionamento delle apparecchiature, garantendone la massima efficienza e comprende tutte quelle attività a cadenza annuale che hanno l'obiettivo di mantenere i normali livelli dell'impianto e di tutti gli apparati e precisamente:

- Pulizia delle parti ottiche delle apparecchiature di ripresa
- Verifica del corretto orientamento e funzionamento del gruppo di ripresa
- Controllo visivo generale dello stato degli impianti a varco
- Pulizia interna dell'armadio periferico, con asportazione di polvere e depositi di vario genere
- Verifica della connessione e alimentazione elettrica
- Verifica della connessione e ricezione/trasmissione dati
- Controllo dell'armadio contenente il gruppo di misura (contatore elettricità)
- Controllo dei clabaggi
- Verifica di danni accidentali o compiuti colposamente/dolosamente da terzi
- Verifica della comunicazione verso il livello centrale
- Verifica della comunicazione da front – end di terzi verso il livello centrale

- monitoraggio dello stato di funzionamento del software (ad es. indicizzazione del database, verifica della corretta effettuazione delle varie transazioni dati, etc.)
- ogni altra attività periodica volta a mantenere in buono stato e funzionamento l'intero sistema
- Verifica dello stato della segnaletica di varco come precedentemente definita
- Ogni altra attività volta a mantenere in buono stato e in funzione l'intero sistema

Il servizio di manutenzione preventiva software comprende operazioni di verifica e controllo che saranno effettuate per mezzo di collegamenti remoti (teleassistenza) e tramite intervento on-site a cadenza annuale. In occasione di tale intervento si provvederà ad effettuare un back up del sistema ed una pulizia degli archivi software. Inoltre, il servizio di manutenzione preventiva comprende l'adeguamento di eventuali aspetti dell'interfaccia utente che, nel corso dell'utilizzo del sistema, si rivelino essere oggettivamente poco funzionali o dispendiosi in termini di tempo e complessità d'uso e l'aggiornamento degli applicativi che si rendessero necessari per garantire il mantenimento di una piena funzionalità in relazione all'eventuale rilascio di nuove versioni delle piattaforme tecnologiche utilizzate per la realizzazione della proposta.

La prima manutenzione preventiva sul centro e i varchi dovrà essere eseguita entro 30 giorni dalla consegna del servizio.

7.2 Manutenzione straordinaria/correttiva.

In caso di malfunzionamenti e/o guasti alle apparecchiature, derivanti anche da danni provocati colposamente o dolosamente, e che prevede interventi mirati, in numero illimitato, all'eliminazione dei guasti e/o malfunzionamenti stessi, con tempi di intervento e di ripristino (SLA) indicati nel seguito;

- risoluzione di ogni malfunzionamento hardware (con sostituzione degli apparati guasti non riparabili), software o impiantistico e più in generale ogni evento che porti ad un funzionamento del sistema difforme dalle sue normali caratteristiche.
- eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali, non rilevati in sede né di collaudo del singolo modulo né del collaudo finale, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema sviluppato e fornito;
- Aggiornamento degli applicativi che si rendessero necessari per garantire il mantenimento di una piena funzionalità del sistema in relazione all'eventuale rilascio di nuove versioni delle piattaforme tecnologiche software di terzi;
- Riparazione o sostituzione degli apparati ai varchi a seguito di danni provocati colposamente o dolosamente.
- Riparazione o sostituzione dell'armadio contenitore del gruppo di misura;
- Qualora si trattasse di apparati non in manutenzione diretta da parte dell'affidataria ma comunque riconducibili all'interno degli armadi di varco di Project Automation, l'attivazione delle procedure necessarie per avvisare la ditta responsabile del mancato funzionamento dell'apparato e notifica di tale procedura al Comune.

L'attività ha lo scopo di ripristinare il corretto funzionamento delle apparecchiature e di eliminare gli inconvenienti meccanici o elettronici che hanno determinato la richiesta di intervento, sostituendo componenti o parti non funzionanti ed eseguendo prove e controlli necessari per garantire la funzionalità e l'efficienza del sistema

Tempistiche	
-------------	--

Intervento del personale	Entro 8 (otto) ore solari dalla presenza del malfunzionamento evidenziato dai file di log del sistema
Ripristino	Entro 24 (ventiquattro) ore solari dall'evidenziazione del problema in caso di competenza dell'affidataria
Numero di interventi di manutenzione correttiva	illimitato

In caso di mancato intervento e successiva risoluzione entro i termini prescritti, previa contestazione scritta e fissazione di un termine per l'esecuzione, l'Amministrazione si riserva la facoltà di rivolgersi ad altra impresa per l'intervento, salvo rivalsa nei confronti del contraente.

La manutenzione correttiva è finalizzata al ripristino di una qualsiasi situazione di guasto e/o malfunzionamento del sistema o alla eliminazione di errori presenti sui diversi moduli funzionali, in tutti i suoi componenti hardware e software, sia a livello centrale che periferico.

Gli interventi di manutenzione correttiva hardware e software sono successivi al verificarsi di un guasto e sono mirati all'eliminazione del guasto stesso, al fine di ripristinare la piena funzionalità operativa delle apparecchiature e dell'impianto.

Attraverso il servizio di Conduzione / Telediagnosi / Telemanutenzione (descritto in seguito), dopo aver constatato un'avaria o un'anomalia di funzionamento del sistema in fornitura, l'Affidataria ne darà comunicazione al proprio Call Center/Web Call Center che, tramite Help-Desk, gestirà l'intervento fino alla sua risoluzione, tracciandone ogni fase.

Gli interventi saranno continuativi fino al ripristino definitivo del guasto e solo in casi eccezionali, previa autorizzazione del Comune di Bologna, saranno provvisori al fine di assicurare almeno la funzionalità temporanea degli impianti.

In caso di guasto di qualsiasi apparecchiatura installata, che non si possa riparare direttamente in campo, il suddetto materiale verrà sostituito con un ricambio prelevato da magazzino ed il materiale guasto sarà movimentato nei laboratori per la necessaria riparazione a cura e spese dell'affidataria.

Tutto il materiale di consumo e di minuteria necessario durante gli interventi saranno a carico dell'affidataria, quali ad esempio: viterie, guarnizioni, cerniere, serrature, morsetti, fusibili, soluzioni varie per pulizie apparati.

La manutenzione correttiva sull'apparato K53700 può essere effettuata solo da tecnici del fornitore così come prescritto dalla documentazione di omologazione e dotati di strumentazione certificata e può avvenire solo in modalità "sostituzione" in quanto l'apparato è sigillato in fabbrica allo scopo di garantire al Cliente la omologazione dell'apparato; infatti la sostituzione di elementi potrebbe fare decadere la omologazione.

A conclusione di ogni intervento di manutenzione programmata e/o straordinaria, deve essere rilasciato un rapporto che specifichi le attività svolte, le eventuali parti sostituite, le generalità o il codice identificativo del tecnico o dei tecnici intervenuti, le date e gli orari di apertura della richiesta di intervento, di sopralluogo, di intervento e di chiusura dello stesso. Tale rapporto di intervento potrà essere anche rilasciato anche attraverso un portale web, definito in seguito, purché sia consentito effettuare una stampa del singolo intervento e della totalità degli interventi svolti nel periodo contrattuale.

La sostituzione definitiva di parti o componenti in garanzia, che si sono rivelati guasti o causa di malfunzionamenti, deve essere effettuata con componenti del medesimo tipo, garantiti perfettamente funzionanti, compatibili e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli che vanno a sostituire.

La sostituzione temporanea di parti, componenti o di interi apparati con altri equivalenti è ammessa, ma subordinata all'autorizzazione scritta del Comune di Bologna, solamente quando lo impongono particolari circostanze, quali, ad esempio, l'impossibilità a garantire in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità hardware o della configurazione entro i tempi di intervento sopradescritti. In ogni caso, se la sostituzione è temporanea, il ripristino e la reinstallazione della parte, del componente o dell'intera macchina, in via definitiva, è a carico del contraente anche oltre la scadenza del termine di garanzia.

Nel servizio sono incluse anche eventuali attività di aggiornamento del software SRI WEB ENTERPRISE che si rivelassero necessarie a mantenere in funzione il sistema nel suo complesso.

7.3 Assistenza telefonica.

L'assistenza telefonica, che sarà fornita in orario lavorativo, dovrà garantire, per mezzo di tecnici altamente qualificati, tutto il supporto specialistico necessario per la corretta gestione del sistema e per la risoluzione dei problemi hardware e software.

7.4 Conduzione, telediagnosi e manutenzione.

L'impresa affidataria assicurerà un monitoraggio giornaliero della funzionalità del sistema nel suo complesso, oltre alla diagnosi di eventuali malfunzionamenti.

Il servizio di Conduzione, Telediagnosi e Telemanutenzione, attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, si occuperà in maniera automatica (procedure software attivate a tempo) e/o manuale (attività di personale dedicato) di verificare lo stato di funzionamento delle apparecchiature in modo da prevenire, analizzare e nel possibile risolvere, da remoto le anomalie e/o i guasti riscontrati sugli apparati di sistema.

Il servizio deve prevedere notifiche periodiche sullo stato di funzionamento dell'intero sistema, sia delle apparecchiature periferiche che delle procedure software del centro di controllo SRI WEB ENTERPRISE; a tal proposito, a intervalli periodici, il sistema deve inviare report riassuntivi sullo stato di funzionamento del sistema con gli allarmi attivi al momento.

Il sistema prevede inoltre notifica in tempo reale a mezzo mail relativa all'insorgenza o al rientro di un allarme.

In particolare, gli specialisti dell'impresa affidataria sono in grado di:

- diagnosticare da remoto eventuali anomalie, eliminando le fasi di ricerca guasto a campo;
- risolvere da remoto, quando possibile, i problemi riscontrati;
- minimizzare e finalizzare l'eventuale intervento a campo.

Ulteriori attività incluse nel servizio di conduzione:

Sono oggetto dell'appalto anche attività che non rientrano nella manutenzione, ma più propriamente nella conduzione completa del sistema e necessarie al funzionamento complessivo del sistema stesso quali:

- rapporti con le società erogatrici di servizi
- accensione/spegnimento degli apparati tecnologici e di comunicazione dati (ad es. router, switch, firewall) causati da blocchi o ogni altra anomalia, comprese le attività di reset a seguito di nuove implementazioni;
- in caso di malfunzionamento di apparati non oggetto della fornitura ma indispensabili al funzionamento della stessa provvedere all'immediata e tempestiva comunicazione alla società che gestisce l'apparato affinché provveda al suo auto-ripristino

- monitoraggio costante del funzionamento degli apparati e attivazione immediata di procedure per il ripristino del funzionamento qualora si fosse generato qualunque tipo di guasto o avaria che ne pregiudichi anche il parziale funzionamento
- consultazione esito interventi attraverso interfaccia WEB (Web Call Center)
- a seguito della generazione di allarme la verifica puntuale delle attività svolte da soggetti terzi al fine di verificare il corretto ripristino delle funzionalità

Nel caso in cui la Stazione Appaltante si dotasse di ulteriori sistemi di controllo infrazioni (anche di fornitori diversi dalla ditta affidataria) sono comprese nel servizio tutte le attività di settaggio e configurazione sul centro unico di controllo (SRI) necessarie ad acquisire i transiti rilevati dai suddetti sistemi e renderli disponibili agli operatori di Polizia Locale sulla piattaforma SRI per le attività di accertamento e validazione.

Sono incluse nel servizio anche le attività di settaggio e configurazione del sistema e dei varchi conseguenti a modifiche alla disciplina di accesso alle aree/corsie soggette a controllo elettronico degli accessi.

7.5 Assistenza.

L'assistenza comprenderà tutte le attività necessarie al corretto mantenimento in esercizio del sistema, compreso:

- l'eventuale supporto al personale per l'apprendimento all'utilizzo dei vari moduli
- il monitoraggio periodico dello stato di funzionamento degli apparati e del software
- l'individuazione di bug o problematiche varie che rallentino l'utilizzo degli applicativi o pregiudichino in qualche modo le prestazioni
- la configurazione dei varchi a seguito di modifiche permanenti alle discipline degli accessi alle zone telecontrollate

L'aggiudicatario dovrà fornire garanzia, nei termini minimi previsti dalla normativa vigente, su ogni prodotto, ricambio, o altro bene utilizzato per la corretta esecuzione del servizio.

8. Modalità di esecuzione del servizio.

8.1. Tempistica per le attività di Manutenzione e Tempi Di Intervento.

Il servizio di conduzione ed i relativi interventi, dovranno essere tali da garantire il mantenimento dell'intero sistema in perfetto stato di funzionamento ed efficienza.

Poiché il sistema oggetto del presente appalto svolge una funzione considerata critica da parte dell'Amministrazione, si ritiene che le attività di rilevazione di malfunzionamenti e di successivo intervento debbano essere tempestive e risolutive e in particolare occorre porre la massima cura affinché non si producano sanzioni non corrette a causa di guasti nell'elaborazione dei dati e che i singoli varchi non siano soggetti a periodi di prolungato malfunzionamento; qualora si verificassero tali eventi e venisse provata la negligenza da parte dell'Appaltatore circa i termini di mancato o inefficace espletamento della attività di cui al presente articolo, si procederà all'applicazione di penali come definito all'art.20

8.2. Modalità di gestione delle richieste e di monitoraggio dell'iter.

Per tutte le richieste di intervento deve essere garantita la disponibilità di un adeguato sistema di ricezione e gestione delle segnalazioni. Il sistema di gestione dovrà consentire in ogni momento l'accesso diretto al

personale sia dell'Amministrazione per inserire una richiesta di intervento o monitorare lo stato di evasione di una richiesta, sia al personale tecnico dell'impresa aggiudicataria per prendere in carico la segnalazione e risolvere qualunque tipo di problema tecnico (hardware o software) che si dovesse presentare sulle apparecchiature in garanzia. Tale modalità, oltre a garantire l'univocità d'interfaccia per l'Amministrazione, garantisce qualità ed affidabilità nell'utilizzo del sistema, rendendolo massimamente efficace nello svolgimento delle funzioni di controllo e sanzionamento per cui è stato progettato. Dovrà essere attribuito immediatamente un codice identificativo alla richiesta ed essere messo a disposizione dell'Amministrazione un meccanismo di registrazione della chiamata di intervento tramite interfaccia web attraverso internet, attivo senza interruzioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da cui sia possibile monitorare lo stato di avanzamento dell'intervento.

8.3. Metodologia di lavoro ed organizzazione delle attività.

Il progetto di assistenza e manutenzione si basa sulla disponibilità di:

- una Centrale Operativa di riferimento per la programmazione delle attività e lo smistamento delle comunicazioni presso la sede dell'affidataria;
- un Centro di Assistenza Tecnica in grado di garantire una ottimale copertura territoriale e consentire di operare con estrema rapidità ed elevata efficienza nella esecuzione delle prestazioni previste con magazzini che garantiscano effettiva disponibilità di parti di ricambio e i materiali di consumo;
- laboratori a distanza tale da garantire in tempi brevi la riparazione (hardware e software);
- attrezzature in dotazione al personale tecnico; strumentazione di misura, controllo e collaudo;
- autovetture e mezzi d'opera aziendali e il sistema informatico per il controllo e la gestione del ciclo di realizzazione dei sistemi "Custom", dalla fase di offerta fino ai servizi di garanzia e post-vendita;

Il servizio dovrà comprendere tutto quanto necessario a garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature ed il ripristino delle funzionalità in caso di disservizio e anomalità nel funzionamento e comprende, pertanto, le prestazioni di manodopera, i materiali di consumo e le parti di ricambio necessarie per lo svolgimento del servizio stesso, gli attrezzi e la strumentazione di supporto. Tutti gli apparati del sistema proposto sono realizzati al fine di ridurre i tempi di manutenzione, facilitando la localizzazione dei guasti, la sostituibilità dei vari componenti e la possibilità di ispezione periodica.

La conduzione del sistema sarà effettuata tramite le seguenti strutture:

- servizio di Help-desk erogato tramite il Call Center/Web Call Center, ubicato presso la sede dell'affidataria, per la presa in carico delle richieste di intervento del Cliente, per la prima valutazione del problema e per la predisposizione dell'intervento di manutenzione;
- personale tecnico specializzato in grado di operare sia sulle apparecchiature hardware sia sugli applicativi software.

La struttura operativa dedicata ai servizi di manutenzione e assistenza tecnica è guidata da un Responsabile del Servizio (Service Manager), che coordina tutte le attività di conduzione garantendo il rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

Il team di assistenza e manutenzione è costituito da team specialistici dedicati rispettivamente alle postazioni periferiche di monitoraggio (tecnici hardware) ed al software (analisti, progettisti sw, programmatori), supportati dagli addetti al Call Center.

8. 4. Sistema informativo di gestione interventi e segnalazioni – Help Desk.

Il servizio di help-desk è attivato tramite:

- Chiamata telefonica, E-mail al Call Center dell'affidataria;
- Connessione telematica al Web Call Center dell'affidataria;

La connessione prevede l'impiego da parte del Committente di una normale connessione Internet, senza restrizioni tecnologiche particolari. Il servizio di Web Call Center è disponibile 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Il Call Center/Web Call Center di l'affidataria è la struttura di riferimento per la realizzazione dei servizi di post-vendita, la programmazione delle attività di assistenza tecnica e lo smistamento delle comunicazioni. E' costituito da personale con adeguato skill tecnico, con il compito principale di prendere in carico le richieste di intervento da parte del Cliente, fare una prima analisi del problema, gestendo direttamente quelli di non elevata complessità, e predisporre l'intervento di manutenzione.

9. Livelli di servizio e garanzia di continuità.

La gestione delle anomalie e dei malfunzionamenti delle apparecchiature di sistema, così come di tutti i servizi previsti nell'ambito della proposta di conduzione, manutenzione e assistenza tecnica, segue una precisa procedura interna, supportata dal sistema informatico basato sulla struttura del Call Center/Web Call Center di l'affidataria, la struttura di riferimento per la realizzazione dei servizi di post-vendita, la programmazione delle attività di assistenza tecnica e lo smistamento delle comunicazioni.

Come già descritto nei paragrafi precedenti, il Call Center gestisce le richieste di assistenza tecnica, sia hardware che software, supportando attivamente le richieste di intervento, monitorando il servizio d'assistenza erogato, anche attraverso la raccolta di informazioni fornite dal Cliente, e analizzando i feedback al fine di migliorare il servizio.

La gestione di tale attività è ulteriormente potenziata con l'introduzione di uno strumento informatico di notevole flessibilità operativa, denominato appunto Web Call Center, progettato e sviluppato direttamente da Project Automation.

Tale strumento software permette, a tutti gli utenti configurati ed abilitati, di accedere via Internet alle informazioni del Call Center per visualizzare ogni tipo di dato relativo alla gestione operativa dei contratti di assistenza tecnica.

All'inizio del periodo di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione, vengono comunicati al Cliente i numeri di telefono e di facsimile e l'indirizzo e-mail del Call Center, nonché il codice di accesso per la fruizione dei servizi stessi. Il codice permette l'identificazione immediata del Cliente e della tipologia di servizi previsti.

10. Tempi di intervento e di ripristino.

Nell'ambito di tale servizio, l'affidataria dovrà garantire le seguenti disponibilità/tempi:

Periodo di disponibilità dei servizi di assistenza, conduzione, manutenzione e monitoraggio:

- 24 ore su 24, 365 giorni l'anno entro le 8 ore solari dalla presenza del malfunzionamento evidenziato dai file di log del sistema.

11. Reportistica e monitoraggio.

L'appaltatore dovrà individuare, nell'ambito della propria struttura organizzativa, un referente che terrà i rapporti con l'amministrazione aggiudicatrice, e il cui nominativo dovrà essere comunicato a seguito della stipula del contratto.

Le attività di manutenzione, preventiva e correttiva, si riterranno completate, di volta in volta, con la consegna di un report dettagliato degli interventi effettuati; si ipotizza l'utilizzo di un ambiente web condiviso come repository per l'archiviazione e lo scambio di informazioni fra l'amministrazione e l'appaltatore.

Tutti gli interventi di manutenzione preventiva o correttiva effettuati sull'impianto sono documentati con un **Rapporto Tecnico di Intervento** preciso e circostanziato, che contiene tutte le informazioni inerenti l'intervento stesso e il successivo ripristino, o che certifica la corretta realizzazione dell'intervento, in caso di manutenzione preventiva. La scheda contiene i seguenti dati:

- Cliente
- Nome del tecnico che ha eseguito l'intervento;
- Luogo dell'intervento/Indicazioni sull'impianto;
- Indicazioni sulla richiesta dell'intervento (Richiedente, ecc.);
- Data e Ora apertura intervento;
- Data e Ora chiusura intervento;
- Motivazione dell'intervento;
- Descrizione dell'intervento effettuato (Note Tecniche);
- Elenco materiale utilizzato, sostituito o riparato.

Il Rapporto di Intervento viene prodotto in quattro copie: una per il Cliente, le altre tre disponibili per l'azienda, secondo quanto previsto dalle procedure di qualità (una per il tecnico, una per l'archivio e una per il magazzino).

La copia per il Cliente sarà inviata entro i cinque giorni lavorativi dalla fine dell'intervento attraverso lo spazio Web di gestione delle segnalazioni.

12. Garanzia definitiva.

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 93, commi 2 e 3 del d. lgs. n. 50/2016. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del c.c. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016 e le eventuali riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del d. lgs. n. 50/2016 per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La stazione appaltante ha diritto, inoltre, di valersi della cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

La stazione appaltante può richiedere all'appaltatore il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo ancora da corrispondere all'appaltatore.

La garanzia viene progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, fino al limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito. L'ammontare residuo permane fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione, a fronte del quale la garanzia cessa di avere effetto. Lo svincolo è automatico con la sola condizione della preventiva consegna al garante da parte dell'appaltatore di documento attestante l'avvenuta esecuzione (es. stato di avanzamento, certificati di regolare esecuzione anche a cadenza periodica in caso di forniture o servizi continuativi e ripetuti...).

In ragione della tipologia del servizio, che si esaurisce con l'esecuzione delle singole prestazioni, non si ritiene di richiedere la costituzione di cauzione o garanzia fideiussoria per la rata di saldo di cui al comma 6 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

13. Responsabilità dell'appaltatore e misure a tutela della salute e della sicurezza sul lavoro. Coperture assicurative.

In applicazione del D. Lgs. n. 81/2008, l'appaltatore (ivi compresi eventuali subappaltatori) mette in campo tutte le misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e cura gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, compresa ogni azione volta ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavoratori dei diversi soggetti che possono essere coinvolti nel processo di produzione e distribuzione della fornitura.

L'appaltatore è tenuto nei confronti dei propri dipendenti all'informazione e alla formazione sui rischi specifici propri, nonché sul corretto impiego delle attrezzature utilizzate, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare per la tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente, ivi compreso l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e tutte le misure necessarie per la prevenzione dal contagio da COVID 19.

L'Appaltatore è responsabile per:

- danni derivanti dalla cattiva esecuzione delle riparazioni e sostituzioni delle parti di ricambio;
- utilizzo di ricambi non originali quando non autorizzato e danni conseguenti;
- ogni danno che possa derivare al committente e/o a terzi in relazione all'espletamento del servizio o a cause connesse all'esecuzione del contratto;

L'Appaltatore, con effetto dalla data di decorrenza dell'appalto, si obbliga a stipulare con primary assicuratore e a mantenere in vigore per tutta la durata del contratto di appalto, suoi eventuali rinnovi e proroghe un'adeguata copertura assicurativa, contro i rischi di:

Responsabilità Civile verso Terzi e verso Prestatori di lavoro (RCT/O): per danni arrecati a terzi (tra i quali il Comune di Bologna) e per infortuni sofferti da prestatori di lavori subordinati e parasubordinati addetti all'attività svolta, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione alle attività svolte ed autorizzate in base all'appalto siglato con il Comune di Bologna, comprese tutte le operazioni ed attività connesse, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

RCT/O, MASSIMALE PER SINISTRO: 2.000.000 euro
--

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, così come l'eventuale inesistenza o inoperatività delle predette polizze non esonerano l'appaltatore dalle responsabilità di qualunque genere sullo stesso incumbenti né

dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative. Prima della sottoscrizione del contratto e con almeno 5 giorni di anticipo rispetto ad ogni scadenza annuale delle polizze, l'appaltatore presenterà alla stazione appaltante idonea documentazione (quietanza o nuovo contratto sottoscritto con primaria Compagnia) attestante la piena validità della/e copertura/e assicurativa/e sino alla data di scadenza del presente contratto.

14. Disposizioni relative al personale impiegato nell'esecuzione del contratto.

L'appaltatore dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

L'appaltatore dovrà applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'appaltatore dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'appaltatore dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

L'appaltatore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

15. Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136 del 13.08.2010 e ss.mm.ii. impegnandosi ad utilizzare, per le movimentazioni finanziarie relative al presente appalto, uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, accesi presso banche e/o presso altri intermediari autorizzati.

L'Appaltatore si obbliga, inoltre, ad inserire nei contratti con i propri subappaltatori o subcontraenti, a pena di nullità assoluta del contratto di subappalto o del diverso subcontratto, una apposita clausola con la quale ciascuna parte assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari sopra citati.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, a comunicare gli estremi identificativi di tali conti correnti alla stazione appaltante entro gg. 7 dalla loro accensione, o nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione, unitamente alla generalità e al codice fiscale dei soggetti delegati ad operare su di essi e ad effettuare tutti i movimenti finanziari tramite bonifico bancario o postale, fatte salve le deroghe previste dalla L. 136/2010 e ss.mm.ii.

L'Appaltatore è tenuto altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura competente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente).

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

16. Fatturazione e pagamenti.

Il pagamento relativo al servizio sarà effettuato con una prima rata a conclusione del periodo 14.11.2022 – 31.12.2022. Le successive rate saranno a cadenza quadrimestrale e le relative fatture saranno emesse a completamento del quadrimestre di riferimento, con contestuale emissione certificato di pagamento.

Nella fattura dovranno essere riportati tutti gli interventi eseguiti e, per ogni intervento e/o servizio svolto, dovrà essere indicato il relativo importo netto.

L'Amministrazione si impegna a corrispondere le somme per gli interventi effettivamente eseguiti entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della regolare fattura elettronica, trasmessa con le modalità previste dalla normativa di riferimento.

Le fatture dovranno :

a) essere inviate e intestate a

CODICE IPA: Y98VTQ;

b) indicare il codice CIG e i riferimenti dell'atto che prevede la copertura finanziaria (che sarà comunicato successivamente alla stipula del contratto), nonché tutti i dati relativi al pagamento: numero conto corrente dedicato e/o relativo codice IBAN;

c) indicare l'importo complessivo della fattura.

Le fatture potranno essere rifiutate, secondo normativa vigente, in mancanza degli elementi necessari.

In caso di R.T.I. le fatture dovranno essere emesse dall'impresa capogruppo.

17. Cessione dei crediti.

Alla cessione dei crediti si applica quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D. lgs. n. 50/2016.

18. Livelli di servizio e garanzia di continuità.

La gestione delle anomalie e dei malfunzionamenti delle apparecchiature di sistema, così come di tutti i servizi previsti nell'ambito della proposta di conduzione, manutenzione e assistenza tecnica, segue una precisa procedura interna, supportata dal sistema informatico basato sulla struttura del Call Center/Web Call Center di l'affidataria, la struttura di riferimento per la realizzazione dei servizi di post-vendita, la programmazione delle attività di assistenza tecnica e lo smistamento delle comunicazioni.

Come già descritto nei paragrafi precedenti, il Call Center gestisce le richieste di assistenza tecnica, sia hardware che software, supportando attivamente le richieste di intervento, monitorando il servizio d'assistenza erogato, anche attraverso la raccolta di informazioni fornite dal Cliente, e analizzando i feedback al fine di migliorare il servizio.

La gestione di tale attività è ulteriormente potenziata con l'introduzione di uno strumento informatico di notevole flessibilità operativa, denominato appunto Web Call Center, progettato e sviluppato direttamente da Project Automation.

Tale strumento software permette, a tutti gli utenti configurati ed abilitati, di accedere via Internet alle informazioni del Call Center per visualizzare ogni tipo di dato relativo alla gestione operativa dei contratti di assistenza tecnica.

All'inizio del periodo di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione, vengono comunicati al Cliente i numeri di telefono e di facsimile e l'indirizzo e-mail del Call Center, nonché il codice di accesso per la fruizione dei servizi stessi. Il codice permette l'identificazione immediata del Cliente e della tipologia di servizi previsti.

19. Tempi di intervento e di ripristino.

Nell'ambito di tale servizio, l'affidataria garantisce le seguenti disponibilità/tempi:

Periodo di disponibilità dei servizi di assistenza, conduzione, manutenzione e monitoraggio:
<ul style="list-style-type: none">• 24 ore su 24, 365 giorni l'anno entro le 8 ore solari dalla presenza del malfunzionamento evidenziato dai file di log del sistema.

20. Livelli di servizio e penali.

Il Comune di Bologna si riserva la più ampia facoltà di procedere, in qualsiasi momento, all'effettuazione di verifiche e controlli al fine di accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, nel rispetto dei modi e termini stabiliti dal presente capitolato.

Come già specificato all'art.5 il Comune di Bologna si riserva il diritto di far controllare da terzi specialisti i lavori eseguiti, relativamente sia alla congruità dei costi indicati che alla tipologia dei materiali impiegati.

Ogni qualvolta si verificassero inadempienze o irregolarità nell'espletamento del servizio o nell'adempimento degli oneri posti a carico del soggetto aggiudicatario, tali da non determinare la risoluzione del contratto e che non siano dovute a causa di forza maggiore, l'Amministrazione invierà all'Impresa aggiudicataria formale contestazione, indicante l'ammontare della penale che si intende applicare, assegnando un congruo tempo per poter presentare eventuali controdeduzioni.

Qualora le predette controdeduzioni non siano ritenute idonee, del tutto o in parte, o qualora, a seguito di formali prescrizioni trasmesse all'Impresa alle quali la stessa non si uniformi entro il termine stabilito, l'Amministrazione procederà all'applicazione della penale, eventualmente rideterminata in diminuzione diretta del corrispettivo e della conseguente fattura periodica.

I Service Level Agreement (SLA) descrivono il tipo e il livello di servizio che il fornitore è tenuto a rispettare nella gestione del servizio di conduzione sopra descritto.

Valgono le seguenti definizioni:

Termine	Definizione
Incidente	Il verificarsi di una condizione del sistema oggetto di gara che determina l'interruzione della disponibilità o il degrado delle prestazioni di tutte o parte delle sue funzioni per tutte o parte delle sue componenti (problema, guasto, malfunzionamento, atto vandalico, ecc)
Segnalazione	L'istante nel quale viene rilevato l'incidente da parte dell'Aggiudicatario, durante la normale conduzione degli impianti, e questi avvia il processo di gestione dell'incidente di servizio. Nel caso di notifica di un incidente da parte dell'Amministrazione Comunale, per segnalazione si intende l'istante in cui l'A.C. contatta l'Aggiudicatario per notificare l'incidente attraverso lo spazio Web di segnalazione, l'invio di una email o telefonata ai riferimenti dell'Aggiudicatario
Ripristino	L'incidente è stato risolto e il servizio è ritornato allo stato che aveva prima che il blocco o il

Termine	Definizione
	problema si verificasse
Emissione sanzioni errate	Il caso in cui un errore contenuto nel sistema oggetto della fornitura genera l'emissione di sanzioni errate che poi dovranno essere "rettificate" dal Comune
Tempo di ripristino	L'intervallo, misurato in ore, intercorso tra la segnalazione ed il ripristino
Fuori servizio annuo	Il numero complessivo di ore nell'arco di un anno in cui il sistema risulta indisponibile, cioè si trova in Priorità = Alta (v. tabelle seguenti)
Degrado prestazioni annuo	Il numero complessivo di ore nell'arco di un anno in cui il sistema presenta prestazioni degradate, cioè si trova in Priorità = Bassa (v. tabelle seguenti)
Numero annuo sanzioni errate	Il numero di sanzioni errate eventualmente emesse dal sistema nel corso di un anno

I livelli di servizio descritti di seguito saranno operativi e verranno misurati a partire dall'avvio del servizio di conduzione, qui descritto, del centro e di ogni singolo varco.

Ciascun livello di servizio avrà associato un meccanismo di valutazione che genererà penali che il Comune si riserva di applicare nei confronti del fornitore secondo quanto specificato di seguito.

Lo specifico calcolo della priorità di un incidente sarà funzione della tipologia di utenza che ne risulta influenzata e dall'impatto sulle prestazioni disponibili.

Al fine di definire i livelli di servizio sono state determinate le due componenti di differenziazione ovvero la priorità e la tipologia di utente. Queste classificazioni sono riportate nelle tabelle seguenti.

Utente	Definizione
Tipo 0: Varco	Il guasto riguarda una delle componenti di varco, ovvero le telecamere, l'OCR, il sensore di rilevamento, ecc.
Tipo 1: Sistema Front-End	Il guasto riguarda le componenti hardware e software del sistema front-end di gestione dei varchi oggetto della fornitura
Tipo 2: Centro Unico di Controllo	Il guasto riguarda le componenti hardware e software del centro unico di controllo oggetto della fornitura

Priorità	Definizione
Priorità 0 (Alta)	Impatto = Emergenza, guasto bloccante. Si intende un guasto o anomalia tale da impedire l'utilizzo totale degli impianti e/o l'erogazione di uno o più funzionalità.
Priorità 1 (Bassa)	Impatto = Basso, guasto non bloccante. Si intende un guasto o anomalia che blocca o invalida una o più funzioni di un singolo apparato senza compromettere il funzionamento dell'intero sistema in quanto esiste una o più procedure alternative per superare l'inconveniente.

Qualora il fornitore non rispetti un livello di servizio incorrerà in una penale il cui punteggio è calcolato secondo la tabella seguente.

SLA	Misura	Priorità	Oggetto dell'intervento	Obiettivo (ore lavorative)	Calcolo penale	Punti
01	Tempo di ripristino	Alta	Centro	8	Per ciascuna ora lavorativa eccedente l'obiettivo	20
02	Tempo di ripristino	Alta	Varco	4	Per ciascuna ora lavorativa eccedente l'obiettivo	8
03	Tempo di ripristino	Bassa	Centro	12	Per ciascuna ora lavorativa eccedente l'obiettivo	10
04	Tempo di ripristino	Bassa	Varco	6	Per ciascuna ora lavorativa eccedente l'obiettivo	4
05	Fuori servizio annuo	Alta	Centro, Varco	24	Per ciascuna ora lavorativa eccedente l'obiettivo	10
06	Degrado prestazioni annuo	Bassa	Centro, Varco	48	per ciascuna ora lavorativa eccedente l'obiettivo	4
07	Numero annuo sanzioni errate	-	-	-	per ciascuna sanzione	6

I punti di penali vengono sommati su base annua. Ogni punto corrisponde a Euro 5 (cinque).

21. Revisione periodica del prezzo.

(Clausola revisione prezzi ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. a) e dell'art. 29 del Decreto Legge 27 gennaio 2022, n. 4)

Si prevede la revisione prezzi, con riferimento alla sola parte di costo per manodopera, qualora intervengano rinnovi del CCNL di categoria applicato dall'appaltatore nel corso dell'esecuzione del contratto.

Resta ferma la possibilità, per l'appaltatore, di richiedere, una sola volta per ciascun anno di durata contrattuale, la revisione dei prezzi di beni/servizi che incidono sul contratto, con comunicazione formale da inviarsi a mezzo pec, motivando e dando evidenza delle variazioni di prezzi intercorse.

Al ricevimento della richiesta, il RUP, supportato eventualmente dal DEC, conduce apposita istruttoria al fine di verificare le condizioni di mercato e pertanto le variazioni percentuali dei singoli prezzi. L'istruttoria può tener conto di Indici Istat (ad esempio FOI, IPCA), Prezzari con carattere di ufficialità, di specifiche rilevazioni Istat, nonché delle risultanze eventualmente effettuate direttamente dal RUP presso produttori, fornitori, distributori e rivenditori.

Il RUP si pronuncerà con atto motivato, comunicato a mezzo PEC all'appaltatore, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di richiesta di integrazioni o chiarimenti all'appaltatore, il termine di cui sopra si intenderà sospeso e riprenderà a decorrere dalla ricezione della relativa risposta.

La stazione appaltante si riserva in ogni caso la possibilità di procedere annualmente ad una verifica dell'andamento dei prezzi.

La revisione dei prezzi in aumento o in diminuzione, anche a seguito di apposita richiesta dell'appaltatore, potrà essere accordata qualora dall'istruttoria si dovesse riscontrare che i prezzi di beni e/o servizi utilizzati nell'ambito dell'appalto abbiano subito variazioni rilevanti superiori al 10% dell'importo contrattuale, o comunque tali da alterarne significativamente l'originario equilibrio.

Le eventuali variazioni dei prezzi si intendono esecutive decorsi 120 giorni dalla decisione del RUP, stante la necessità di attivare le procedure amm.vo-contabili volte a reperire e stanziare le risorse in bilancio, impegnarle e successivamente liquidarle.

22. Subappalto.

E' ammesso il ricorso al subappalto nei modi e termini previsti dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 che si richiama integralmente per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo.

Le attività indicate nei paragrafi 7.3, 7.4 e 7.5 effettuabili da remoto sono connesse a dati sensibili, pertanto, ai fini di assicurare un corretto trattamento secondo la normativa vigente, non sono subappaltabili.

L'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, tutti i sub-contratti che non sono subappalti stipulati per l'esecuzione dell'appalto indicando: il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro/servizio/fornitura affidati ed eventuali modificazioni.

Il subappalto è ammesso purché l'affidatario del subappalto non abbia partecipato alla procedura per l'affidamento dell'appalto e qualora all'atto dell'offerta l'appaltatore abbia indicato le parti che intende subappaltare e dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del d.lgs. n. 50/2016.

L'appaltatore dovrà consegnare alla stazione appaltante, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni, il contratto di subappalto, trasmettendo altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti e la dichiarazione resa dal subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80. L'appaltatore dovrà provvedere a sostituire i subappaltatori per i quali si sia verificata la sussistenza dei motivi di esclusione.

In ogni caso, il subappalto è soggetto a preventiva autorizzazione della stazione appaltante nei termini previsti dalla legge.

La stazione appaltante corrisponde direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi:

- a) quando il subappaltatore è una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso di inadempimento dell'appaltatore;
- c) su richiesta del subappaltatore quando la natura del contratto lo consente.

23. Modifiche del contratto.

Per le modifiche del contratto durante il periodo di efficacia troveranno applicazione le disposizioni dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016.

Nell'ambito dell'appalto è prevista una quota dell'importo annuale per attività straordinarie da riconoscere sulla base di un preventivo presentato dall'impresa affidataria ed approvato dal RUP.

Tali attività sono da considerarsi ulteriori ed eventuali, e costituiranno modifiche al contratto, nell'ambito delle risorse già indicate all'art. 3 del presente Capitolato tecnico, ai sensi dell'art. 106 del D. lgs. n. 50/2016.

Prestazione	Descrizione
Spostamento di un varco	Tutte le attività necessaria a disinstallare un varco esistente per reinstallarlo in altra localizzazione all'interno del territorio comunale con recupero di tutta la componentistica possibile, ripristino dell'area della precedente installazione (chiusura pozzetti, ripristino pavimentazione, rimozione isole o dissuasori verticali,...), realizzazione di predisposizione connessioni ed eventuali isole di traffico o installazione di dissuasori verticali di protezione/canalizzazione;
Aggiornamento di un varco	Sostituzione di una telecamera con un modello più recente per tecnologia o omologazione;
Potenziamento dell'apparato di ripresa	Aggiunta di telecamere ad un varco finalizzata ad ampliare il campo visivo compresa e relativa calibrazione e configurazione;
Sostituzione o aggiornamento della segnaletica di varco	Comprende attività di installazione, rimozione, sostituzione, aggiornamento o potenziamento di segnaletica verticale e orizzontale e luminosa relativa ai varchi (segnali di inizio e preavviso ZTL/APU, uso corsie e integrativi, pannelli luminosi di varco attivo/non attivo) oggetto di manutenzione nel presente appalto
Riparazione dell'armadio contenitore del gruppo di misura elettrico	Previo accordo con il distributore locale, ripristino della colonnina (in vetroresina o manufatto) contenente il gruppo di misura della fornitura elettrica

Le suddette prestazioni saranno richieste dalla Stazione Appaltante e liquidate sulla base di un preventivo e tempistiche di intervento approvate dal RUP.

24. Risoluzione.

Oltre a quanto previsto in generale dal d. lgs. n. 50/2016 e dal Codice Civile in caso di inadempimento contrattuale, ai sensi dell'art. 108 del d. lgs. n. 50/2016 costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- 1) modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016 avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;
- 2) l'appaltatore si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 80 comma 1;
- 3) grave violazione degli obblighi derivanti dai tratti come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del d. lgs. n. 50/2016;
- 4) provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016;
- 5) grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni.
- 6) grave danno all'immagine del Comune;
- 7) ogni altra ipotesi espressamente prevista nel presente contratto.

Nel caso di cui al n. 5, il RUP formula la contestazione degli addebiti all'appaltatore assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni, per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante dichiara

risolto il contratto. In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'appaltatore, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'appaltatore, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Qualora le centrali di committenza nazionale e regionale - Consip spa e Intercent-ER - dovessero aggiudicare tramite convenzione il servizio in oggetto a condizioni migliorative rispetto a quelle dedotte nel contratto stipulato, e l'appaltatore non acconsenta ad adeguare le condizioni contrattuali a quelle previste dalla suddetta convenzione, l'amministrazione si riserva il diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1, comma 13, L. 135/2012 previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

Il recesso è disciplinato dall'art. 109 del d. lgs. n. 50/2016.

25. Verifica finale.

Per il presente contratto, sono previste attestazioni di regolare esecuzione al termine di ogni prestazione ai fini dell'emissione della relativa fattura.

Al termine del contratto sarà emesso il certificato di regolare esecuzione.

26. Obblighi di riservatezza.

L'Appaltatore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'appaltatore sarà responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti e consulenti, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione Comunale avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire i danni che dovessero derivare all'Amministrazione Comunale.

27. Trattamento dei dati personali.

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività oggetto del presente capitolato speciale d'appalto, le parti, ciascuna per le rispettive competenze e in assenza di differenti precisazioni, opereranno in qualità di Titolari autonomi.

Gli oneri e responsabilità reciproche derivanti dal trattamento di tali dati personali, ai sensi del Regolamento UE 679/2016, sono disciplinate nell'"accordo per il trattamento dei dati personali" che sarà sottoscritto tra il Comune di Bologna e l'appaltatore nel quale formalmente l'appaltatore viene designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento sopra citato. L'appaltatore si impegna, in tutti i casi, ad operare nel pieno rispetto della disciplina contenuta nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali), nel D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ss.mm.ii. (Codice in materia di protezione dei dati personali), nelle autorizzazioni generali e in eventuali ulteriori provvedimenti, linee guida e pareri formulati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Si impegna a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che il trattamento sia conforme alla normativa vigente e a verificare e aggiornare periodicamente le politiche di protezione dei dati nel rispetto di quanto definito dagli artt. 5, 24 e 25 del Regolamento (UE) 2016/679, custodendo i dati personali trattati in modo tale da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti non autorizzati.

28. Foro competente.

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

**PROGRAMMAZIONE
BENI E SERVIZI**

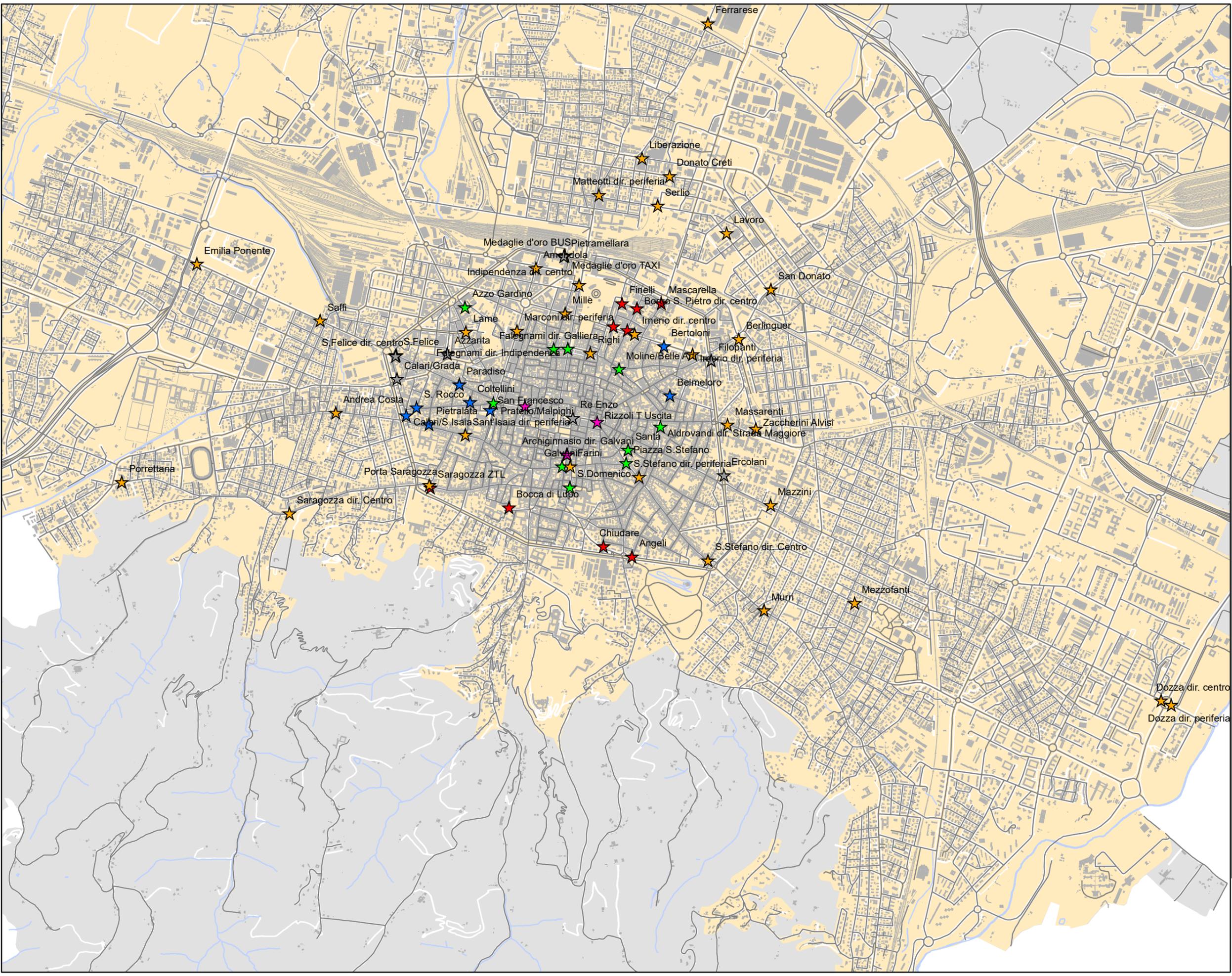
SERVIZIO DI CONDUZIONE
2023 - 2027

VARCHI DI CONTROLLO
ELETTRONICO
DEGLI ACCESSI
REALIZZATI DA
PROJECT AUTOMATION

LEGENDA

varchi:

- ★ ZTL
- ★ ZTL SPECIALE
- ★ DT
- ★ APU
- ★ CORSIE
- ★ Statistiche
- edifici
- idrografia
- ferrovie
- centro abitato
- area comunale



data FEBBRAIO 2022

scala tavola

fuori scala **ALL. 1**

Pr.	ID SARA	ETICHETTA	ID SRI	NOME SRI	LOCALIZZAZIONE	DIREZIONE	TIPO
1	11	Archiginnasio dir. Galvani	21	Archiginnasio (PA) (direzione P.zza Galvani)	dell'Archiginnasio, Piazza Galvani	Piazza Galvani	DT
2	12	Archiginnasio dir. P. Maggiore	22	Archiginnasio (PA) (direzione P.zza Maggiore)	dell'Archiginnasio, Piazza Galvani	Piazza Maggiore	DT
3	14	Berlinguer	24	Berlinguer (PA)	via Berlinguer, angolo via S.Donato	Malaguti	CORSIE
4	15	Andrea Costa	25	Andrea Costa (PA)	Via Andrea Costa, 71	Periferia	CORSIE
5	20	Saffi	30	Saffi (PA)	Via Saffi, 26/B	Centro	CORSIE
6	21	Amendola	31	Amendola (PA)	via Amendola, 13/C	Periferia	CORSIE
7	22	Murri	32	Murri (PA)	via Murri, 56/C	Centro	CORSIE
8	24	San Donato	34	San Donato (PA) (direzione periferia)	Via S.Donato, 33	Periferia	CORSIE
9	25	Farini	35	Farini (K)	via Farini,10	Piazza Galvani	CORSIE
10	26	Saragozza dir. Centro	36	Saragozza (PA) (direzione centro)	via Saragozza, angolo via Felice Battaglia	Centro	CORSIE
11	27	Bertoloni	37	Bertoloni (PA)	Via Bertoloni angolo Irnerio	Belle Arti	ZTL SPECIALE
12	28	Belmeloro	38	Belmeloro (PA)	Via Belmeloro altezza civ. 1 angolo Acri	Acri	ZTL SPECIALE
13	29	Ferrarese	1	Ferrarese	via Ferrarese, 112/118	Centro	CORSIE
14	30	Massarenti	3	Massarenti	via Massarenti, 3	Periferia	CORSIE
15	31	Liberazione	5	Liberazione	via Liberazione, 13	Stalingrado	CORSIE
16	32	Zaccherini Alvisi	4	Alvisi	Via Zaccherini Alvisi, 2	Massarenti	CORSIE
17	33	Donato Creti	6	Creti	Via Creti, 24	Piazza dell'Unità	CORSIE
18	34	Mezzofanti	2	Mezzofanti	via Mezzofanti	Periferia	CORSIE
19	35	Azzo Gardino	10	Azzo Gardino	Via Azzo Gardino, angolo via Menarini	Via Riva di Reno	APU
20	36	Medaglie d'oro TAXI	61	Piazza Medaglie d'oro Taxi	Piazza Medaglie d'Oro, 6	Ingresso Stazione	CORSIE
21	37	Medaglie d'oro BUS	57	Piazza Medaglie d'oro bus	Piazza Medaglie d'Oro, 6	Ingresso Stazione	CORSIE
22	38	Indipendenza dir. centro	7	Indipendenza (direzione centro)	Indipendenza/angolo Milazzo	Centro	CORSIE
23	39	Mille	8	Mille (direzione Indipendenza)	Via dei Mille 5 /angolo Galliera	Indipendenza	CORSIE
24	40	Mazzini	9	Mazzini (direzione centro)	via Mazzini, angolo Albertoni	Centro	CORSIE
25	41	Matteotti dir. periferia	39	Matteotti (direzione periferia)	via Matteotti,33	Periferia	CORSIE
26	42	Serlio	40	Serlio (direzione Matteotti)	Via Serlio, 26	Matteotti	CORSIE
27	43	Lavoro	41	Lavoro (direzione centro)	via del Lavoro, 25	Centro	CORSIE
28	44	Ercolani	42	Ercolani (direzione porta S.Vitale)	via Ercolani, 5	Porta S.Vitale	Statistiche
29	45	S.Stefano dir. Centro	66	Porta S.Stefano (direzione centro)	via S.Stefano, 174	Centro	CORSIE
30	46	Porta Saragozza	52	Porta Saragozza (direzione periferia)	Piazza di Porta Saragozza	Periferia	CORSIE
31	47	Porrettana	45	Porrettana	via Porrettana, 158	Centro	CORSIE
32	48	Emilia Ponente	46	Emilia Ponente	Via Emilia Ponente, angolo Pertini	Centro	CORSIE
33	49	Re Enzo	64	Re Enzo	Piazza Re Enzo, angolo Rizzoli	Piazza Maggiore	Statistiche
34	50	Finelli	47	Finelli	via Capo di Lucca, angolo Finelli	Centro	ZTL
35	51	Capo di Lucca dir. periferia	48	Capo di Lucca (direzione periferia)	Capo di Lucca (int. Irnerio)	periferia	ZTL
36	52	Borgo S. Pietro dir. centro	49	Borgo S.Pietro (direzione centro)	Borgo S.Pietro (int. Finelli)	centro	ZTL
37	53	Mascarella	50	Mascarella	Via Mascarella, 95	Centro	ZTL
38	54	Borgo S.Pietro dir. periferia	51	Borgo S.Pietro (direzione periferia)	Borgo S.Pietro (Int. Irnerio)	periferia	ZTL
39	55	Lame	55	Lame	via Lame 102, angolo via Calori	Centro	CORSIE
40	56	Sant'Isaia dir. periferia	63	Isaia	via S.Isaia, angolo De' Marchi	Periferia	CORSIE
41	57	S.Felice	60	San Felice (direzione periferia)	via S. Felice, 134	Periferia	CORSIE
42	58	S.Stefano dir. periferia	56	Santo Stefano (direzione periferia)	Via S. Stefano 36, angolo Posterla	Periferia	CORSIE
43	59	Saragozza ZTL	44	Porta Saragozza (direzione centro) (ZTL)	via Saragozza 102, angolo P.zza di P.ta Saragozza	Centro	ZTL
44	60	Bocca di Lupo	53	Bocca di Lupo	Bocca di Lupo, 6	Centro	ZTL
45	61	Angeli	54	Angeli	via degli Angeli, angolo viale Gozzadini	Centro	ZTL
46	62	Filopanti	68	Filopanti TPER	via Filopanti,	Nord	Statistiche
47	63	Marconi dir. periferia	71	Marconi TPER	Via Marconi, 69	Periferia	CORSIE
48	64	Irnerio dir. centro	70	Irnerio TPER (direzione centro)	via Irnerio, 18	Centro	CORSIE
49	65	Irnerio dir. periferia	69	Irnerio TPER (direzione periferia)	via Irnerio, 57	Periferia	CORSIE
50	66	Pietramellara	72	Pietramellara TPER	Pietramellara angolo P.zza Medaglie d'Oro	Amendola	Statistiche
51	67	Dozza dir. centro	75	Dozza TPER (direzione centro)	Via Dozza, sottopasso	Centro	CORSIE
52	68	Dozza dir. periferia	67	Dozza TPER (direzione periferia)	Via Dozza, sottopasso	Periferia	CORSIE
53	69	Righi	65	Righi	via Righi 15	Moline	CORSIE
54	72	Cottellini	79	Cottellini	Via Cottellini, int. Via del Pratello	Pratello	ZTL SPECIALE
55	73	San Francesco	78	San Francesco	Piazza S.Francesco, angolo Malpighi	De' Marchi	ZTL SPECIALE
56	74	Aldrovandi dir. Strada Maggiore	76	Aldrovandi (angolo san Vitale)	Piazza Aldrovandi	Strada Maggiore	APU
57	76	Chiodare	80	Chiodare	Via Chiodare, angolo XII Giugno	Arienti	ZTL
58	77	S.Domenico	81	Piazza S.Domenico	Piazza S.Domenico, angolo via Garibaldi	Piazza S.Domenico	APU
59	78	Piazza S.Stefano	82	Piazza Santo Stefano	via Santo Stefano,19	Centro	APU
60	79	Santa	83	via Santa	via Santa,2	via S.Stefano	APU
61	80	Falegnami dir. Indipendenza	84	via Falegnami dir. Indipendenza	via Falegnami, angolo via Galliera	Indipendenza	APU
62	81	Falegnami dir. Galliera	85	via Falegnami dir. Galliera	Via Falegnami, angolo via Indipendenza	Galliera	APU
63	82	Moline/Belle Arti	86	via delle Moline	via delle Moline, 2	Mentana	APU
64	83	Galvani	87	GALVANI	Piazza Galvani, 2/a	Archiginnasio	APU
65	84	Rizzoli T Uscita	74	Rizzoli TPER	via Rizzoli,5	Periferia	DT
66	85	Ugo Bassi T Uscita	73	Ugo Bassi TPER	via Ugo Bassi, 15	Periferia	DT
67	86	Calari/S.Isaia	91	via Calari	via Calari, 2	Pratello	ZTL SPECIALE
68	87	S. Rocco	90	via S.Rocco	via S.Rocco 32/b	Pratello	ZTL SPECIALE
69	88	Pietralata	89	Pietralata	via Pietralata 66/a	Pratello	ZTL SPECIALE
70	89	Paradiso	88	Via Paradiso	via Paradiso,1	Pratello	ZTL SPECIALE
71	92	Pratello 1 / Malpighi	92	via del Pratello	via del Pratello,1	via del Borghetto	APU
72	1058	Calari/Grada	58	Calari (angolo via della Grada)	Calari 17/A, angolo via della Grada	via della Grada	Statistiche
73	1059	S.Felice dir. centro	59	San Felice (direzione centro)	via S. Felice, 134	Centro	Statistiche
74	1062	Azzarita	62	Azzarita	Piazza Azzarita 1/N	Riva di Reno	Statistiche