

Allegato F

“Specificazione delle caratteristiche del Servizio e della Gestione”

Indice:

- 1. Caratteristiche degli impianti**
 - 1.1 Servizi igienici automatizzati
 - 1.2 Totem digitali
 - 1.3 Impianti esistenti (impianti pubblicitari e di arredo urbano)
 - 2. Caratteristiche e gestione del servizio**
 - 2.1 Servizi igienici
 - 2.2 Impianti pubblicitari e di arredo urbano
 - 3 Key Performance Indicators (KPIs)**
-

1. Caratteristiche degli impianti

L'amministrazione comunale, con l'obiettivo di migliorare la fruibilità (da parte dei cittadini e dei turisti) di alcuni ambiti urbani, e nell'intento di incentivare l'innovazione tecnologica e l'informazione al pubblico, anche di carattere innovativo, interattivo e digitale, prevede l'implementazione nell'arredo urbano cittadino di nuovi manufatti caratterizzati da un lato da un alto contenuto di innovazione e dall'altro richiedendo che gli stessi siano perfettamente integrati nel contesto urbanistico e architettonico della città.

1.1 Servizi Igienici automatizzati

La toilette autopulente per esterni ad uso gratuito per i cittadini, è composta da due vani, il primo ad uso tecnico all'interno del quale sono contenute tutte le parti tecniche di funzionamento, il secondo vano ad uso pubblico, che consente l'utilizzo da parte di portatori di handicap in carrozzella nel rispetto delle prescrizioni del D.M. 14 Giugno 1989 n. 236 confermato dal DPR 24 Luglio 1996 n. 503.

Caratteristiche:

Lavaggio automatico con disinfezione:

- dell'esterno della tazza e dell'interno con asciugatura della superficie di seduta;
- del pavimento. I rifiuti vengono convogliati in apposita vasca nascosta non a vista e quindi non visibile dagli utenti.

Sistema di accesso:

- Porta a battente o scorrevole con movimentazione elettrica;
- accesso gratuito.

Rilevazione dell'utente all'interno della toilette:

- Rilevatore della presenza persona.

Sicurezza per l'utente:

- Superfici senza spigoli vivi o fughe, progettati con attenzione agli aspetti ergonomici;
- Sistema di uscita di emergenza.

Struttura:

- Struttura in monoblocco monolitica, con pareti laterali e solette prefabbricate, in cemento armato vibrato con finitura esterna decorativa;
- Soletta di copertura in cemento armato vibrato di tipo piano sagomata con invaso per il convogliamento delle acque meteoriche. Eventuale presenza di lucernario;
- Displuvio delle acque meteoriche con raccolta delle stesse in un bocchettone unico di raccolta. Il pluviale, collegato alla rete di scarico dell'unità, è collocato all'interno del locale tecnico;
- Finitura esterna con smalto;
- Il pavimento antisdrucchiolo, antivandalo, antitaglio, con sottostante invaso di raccolta dei liquidi di lavaggio.

Dotazioni:

- Vaso in ceramica;
- Gruppo lavello con finitura antivandalo;
- Erogatore di acqua, sapone ed aria calda per l'asciugatura delle mani;
- Plafone verniciato;
- Illuminazione interna;
- Distributore manuale della carta igienica incassato, con scivolo in acciaio inox;
- Cestino porta rifiuti con sportello;
- Pannello esterno di segnalazione;
- Pulsante di emergenza meccanico.

Impianti:

- Impianto idrico con controllo "mancanza acqua" e cassetta di cacciata con comando elettrico;
- Pompa centrifuga per tutti i lavaggi ad alta pressione, a basso consumo;
- Serbatoio del liquido disinfettante;
- Dispositivo per il lavaggio, la sanitizzazione del vaso e l'asciugatura automatica della superficie di seduta;
- Dispositivo di lavaggio pavimento;
- Ventilazione naturale e forzata ad accensione automatica per il ricambio d'aria all'interno del vano utente;
- Rilevamento della presenza di un utilizzatore all'interno del servizio;
- Quadro elettrico di comando e protezione;
- Unità elettronica dotata di microprocessore per la gestione del funzionamento del Servizio.

1.2 Totem digitali

L'impianto pubblicitario dovrà essere bifacciale con un lato digitale (LCD) ed un altro lato analogico con possibilità di retroilluminazione, predisposto per manifesto in carta o supporto plastico, collocato a terra nelle modalità proposte dal singolo concorrente in conformità al "Piano di localizzazione degli impianti pubblicitari e dei manufatti" di cui al DOC.04 allegato al progetto di fattibilità del Promotore; Piano delle localizzazioni approvato dal Consiglio Comunale anche in deroga a quanto specificato nel Regolamento Comunale sulla Pubblicità e a quanto specificato nel Regolamento di Attuazione del codice della strada e successive modifiche (Art.51D.P.R. 16 dicembre 1992 n.495).

Caratteristiche:

- Dimensione minima dello schermo 70 pollici, massima 86 pollici.
- Modalità di riproduzione: full motion, no audio, no streaming.
- Design a discrezione del proponente (caratteristiche tecniche e prestazionali da meglio specificare nell'offerta), adeguato alla contestualizzazione nei luoghi di installazione.

- Altezza massima struttura totem (da terra): 3,2 metri.

1.3 Impianti esistenti (arredo urbano e impianti pubblicitari analogici)

Pensiline di attesa bus

La pensilina è realizzata in acciaio inossidabile brunito per i pilastri e le parti di sostegno, mentre i profili per la trave del tetto e il pannello pubblicitario sono in alluminio estruso anodizzato. Il tetto è costituito da pannelli in lastra di vetro laminato. La traversa della seduta è realizzata in acciaio inossidabile ed è ancorata ai pilastri, funge da sostegno alla panchina e al pannello di vetro posteriore di chiusura. La pensilina è dotata di quadro informativo. Ove presente, il cassonetto pubblicitario analogico è dotato di 2 lati per l'affissione, predisposto per l'illuminazione interna notturna che viene proiettata all'esterno passando tramite una lastra di metacrilato bianco e traslucido. Quest'ultimo è realizzato in profili d'alluminio estruso con vetri temprati di 8 millimetri di spessore. La pensilina è modulare.

Colonne due facce

La parte esterna della colonna è costituita principalmente da lamiera e profili estrusi di alluminio. La parte restante è costituita da due ante in acciaio inossidabile con apertura verticale su cerniere collocate nella parte superiore mediante ammortizzatori a gas. La colonna è dotata di 2 lati per l'affissione, predisposta per l'illuminazione interna notturna che viene proiettata all'esterno passando tramite una lastra di metacrilato bianco e traslucido.

Totem 2m²

Supporto analogico di comunicazione a due facce da 2 mq circa di forma ellittica. Gli estremi laterali sono costituiti da profilati di alluminio estruso che servono sia da finitura che da struttura. La parte inferiore è realizzata in acciaio inossidabile con la medesima forma ellittica del corpo. Le ante di apertura del cassonetto sono realizzate in estruso in alluminio con sistema di apertura a ribaltamento mediante ammortizzatori a gas. Il cassonetto pubblicitario è dotato di 2 lati per l'affissione, predisposto per l'illuminazione interna notturna che viene proiettata all'esterno passando tramite una lastra di metacrilato bianco e traslucido.

Rastrelliere x biciclette

Struttura in acciaio inossidabile composta da due elementi a sezione circolare laterale ed una barra orizzontale con una capacità di 6 posti bicicletta. La rastrelliera può essere installata in più moduli continui.

Panchine

Costituita da struttura di ghisa decorata e da una seduta di forma anatomica estremamente curata sotto il profilo ergonomico. La seduta è realizzata in doghe in legno ancorate alla struttura di sostegno in ghisa.

2. Caratteristiche e gestione del servizio

Il gestore s'impegna ad effettuare le riparazioni e/o le sostituzioni di tutto l'arredo urbano oggetto della concessione sia per gli impianti esistenti che per quelli di nuova installazione, per il tempo della durata del contratto, adottando i processi necessari a conseguire l'obiettivo di mantenere tutti i manufatti in perfetto stato di manutenzione e decoro.

All'interno del concetto di manutenzione si includono:

- Riparazione/sostituzione di elementi deteriorati indipendentemente dalla causa, inclusi interventi programmati e d'emergenza;
- Pulizia che garantisca il perfetto stato igienico dell'arredo, incluso interventi programmati e di emergenza;
- Sistema di controlli permanenti in modo da identificare rapidamente qualsiasi situazione che richieda intervento.

Per raggiungere questi obiettivi l'impresa sarà dotata di personale e mezzi tecnici che garantiscano la capacità di rispettare gli impegni.

2.1 Servizi Igienici

Pulizia/Manutenzione ordinaria

Pulizia/Manutenzione ordinaria programmata con **frequenza settimanale**:

- Rimozione di scritte e imbrattature varie interne ed esterne;
- Lavaggio delle superfici esterne dei servizi igienici;
- Pulizia dell'area immediatamente adiacente al servizio igienico;
- Verifica del funzionamento del sistema;
- Verifica dell'insieme degli elementi di sicurezza per gli utenti;
- Lavaggio delle superfici interne dei servizi igienici, compreso la fornitura e la sostituzione dei materiali di consumo, previa verifica del livello dei prodotti;
- Pulizia del locale pubblico e degli accessori;
- Controllo del corretto funzionamento degli elementi;
- Controllo del funzionamento dell'illuminazione.

Pulizia/Manutenzione ordinaria programmata con **frequenza trimestrale**:

- Lubrificazione dei sistemi della porta del locale tecnico e del locale pubblico;
- Lubrificazione degli elementi del pavimento e del vaso igienico;
- Lubrificazione delle cerniere e del sistema di chiusura del locale tecnico.

Pulizia/Manutenzione straordinaria

I manufatti che necessitano di una manutenzione straordinaria verranno controllati e riparati entro 72 ore dal riscontro dell'anomalia o dalla ricezione della segnalazione, fatti salvi gli interventi per danni di gravità/entità tale da richiedere tempistiche di ripristino superiori (ad es. in caso di incidente), che saranno concordate con l'Amministrazione. Viene comunque garantito un servizio di controllo del sito entro 24 ore.

2.2 Impianti pubblicitari e di arredo urbano compresi Totem digitali

Pulizia/Manutenzione ordinaria

Pulizia/Manutenzione ordinaria programmata con **frequenza mensile**:

- Lavaggio delle superfici esterne e rimozione delle scritte o imbrattature;

- Pulizia delle vetrate ove presenti;
- Ripristino dei materiali di consumo.

Pulizia/Manutenzione ordinaria programmata con **frequenza annuale**:

- Ove presente, controllo notturno del buon funzionamento dell'illuminazione ed eventuale sostituzione degli elementi d'illuminazione
- Controllo del funzionamento dei differenziali;
- Verifica dei requisiti di funzionalità e sicurezza degli impianti elettrici;
- Verifica della stabilità, con particolare attenzione agli ancoraggi, con intervento immediato nel caso in cui venissero a mancare i requisiti di sicurezza previsti dalle normative vigenti.

Pulizia/Manutenzione straordinaria

I manufatti che necessitano di una manutenzione straordinaria verranno controllati e riparati entro 72 ore dal riscontro dell'anomalia o da ricezione di segnalazione, fatti salvi gli interventi per danni di gravità/entità tale da richiedere tempistiche di ripristino superiori (ad es. in caso di incidente), che saranno concordate con l'Amministrazione. Viene comunque garantito un servizio di controllo del sito entro 24 ore.

Palinsesto pubblicitario e future implementazioni (Totem Digitali)

- Gestione palinsesto pubblicitario: gli impianti dovranno trasmettere, a titolo gratuito per l'amministrazione comunale, comunicazioni istituzionali in misura non inferiore al 5% del periodo espositivo di riferimento per tutti gli impianti, ad eccezione dei Totem Digitali di nuova installazione collocati all'interno del centro storico per i quali tale misura non potrà essere inferiore al 10% del periodo espositivo di riferimento, il tutto secondo termini e condizioni da meglio specificare e concordare con l'Amministrazione Comunale, garantendo modalità di verifica e controllo delle trasmissioni e/o riproduzione immagini variabili effettuate.
- Gli impianti Pubblicitari Digitali potranno essere implementati, nel corso della concessione e previa autorizzazione formale da parte del comune di Parma, con sistemi e device per migliorare la connettività e permettere alla collettività di meglio usufruire dell'interazione con dispositivi mobili di comunicazione;
- Gli impianti dovranno essere mantenuti in perfetta efficienza e pulizia per tutta la durata della concessione e mantenere le caratteristiche tecnico-prestazionali indicate nel progetto nonché rispondere alle esigenze di decoro e di sicurezza. L'Amministrazione Comunale, nel caso in cui l'impianto costituisca pericolo, inviterà il concessionario ad un pronto intervento, in difetto del quale si procederà alla rimozione d'ufficio con addebito delle relative spese oltre all'applicazione delle sanzioni di legge;

Canone per esposizioni pubblicitarie e occupazione suolo

Gli impianti pubblicitari saranno soggetti al pagamento del canone patrimoniale per esposizioni pubblicitarie, ai sensi del vigente regolamento comunale in materia, che assorbe anche l'occupazione di suolo pubblico.

1. Key Performance Indicators (KPIs)

Si riportano di seguito gli indicatori chiave di prestazione (*Key Performance Indicator*) della concessione:

ID	KPI	Performance migliorativa	Formula
KPI_01	Completamento delle “Prestazioni Indifferibili” <i>(il KPI monitora il rispetto delle tempistiche di messa in servizio dei servizi igienici automatizzati rispetto ai tempi massimi previsti da convenzione. Il valore indicato è relativo ad una performance migliorativa con messa in servizio anticipata di almeno 10 giorni).</i>	≥ 10 gg	$KPI_{01} = T_{prev} - T_{eff}$ <i>T_{prev}</i> = data di messa in servizio prevista da convenzione (max 3 mesi dalla consegna dell’area) <i>T_{eff}</i> = data di effettiva messa in servizio del singolo servizio igienico
KPI_02	Disponibilità dei Servizi Igienici Automatizzati <i>(il KPI monitora la fruibilità da parte degli utenti dei servizi igienici automatizzati attraverso il calcolo dei giorni/anno di disponibilità, al netto dei giorni di “fuori servizio” per guasto e/o malfunzionamento degli impianti).</i>	≥ 95%	$KPI_{02} = \frac{(365 - FS)}{365} * 100$ FS = giorni totali/anno di inagibilità dei servizi igienici automatizzati (“fuori servizio”)
KPI_03	Tempestività di intervento su segnalazione <i>(il KPI monitora la rapidità di intervento in caso di segnalazioni da parte dell’Amministrazione comunale. Il valore indicato è relativo ad una performance migliorativa rispetto ai tempi massimi previsti da convenzione, pari a 72 ore).</i>	≤ 90%	$KPI_{03} = \frac{A}{72} * 100$ A = tempo di intervento effettivo (ore) del singolo intervento oggetto di segnalazione da parte dell’Amministrazione comunale.