

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

**Allegato 3 al Disciplinare di Gara
CAPITOLATO TECNICO**

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

CAPITOLATO TV

Art. 1 Oggetto del servizio

L'Appalto ha per oggetto la concessione del Servizio di Streaming Televisivo a pagamento, fruito mediante schermi TV con "Accesso Condizionato a pagamento", per degenti ricoverati presso l'Azienda Ospedaliera S. Giovanni Addolorata.

Il Servizio è oggetto di Concessione da parte della Azienda Ospedaliera S. Giovanni, pertanto il soggetto aggiudicatario incasserà, per proprio conto, gli importi corrisposti dai degenti per la fruizione del Servizio e corrisponderà all'Azienda un canone mensile per il corrispondente diritto ottenuto in concessione.

Tutti i costi - diretti ed indiretti, di approntamento, di gestione e di ripristino finale - per lo svolgimento del servizio saranno a carico del soggetto aggiudicatario.

Il servizio dovrà essere erogato per tutti i posti letto disponibili presso le strutture sanitarie della Azienda Ospedaliera San Giovanni, che saranno in numero almeno pari a 600, 45 dei quali già predisposti strutturalmente per l'installazione di Monitor TV, in quanto dotati di televisori di proprietà dell'Azienda.

Art. 2 Descrizione del Servizio

Il servizio consiste nella predisposizione di un impianto di distribuzione di contenuti video, rappresentati dai normali canali TV in chiaro e (opzionalmente, a scelta del gestore) da canali a contenuti a pagamento, ai quali gli utenti dovranno avere accesso previo acquisto di un apposito Ticket (PIN) giornaliero. Il PIN dovrà essere acquistato sia in modalità elettronica che cartacea, secondo quanto indicato nel presente capitolato.

Art. 3 Attività a carico del gestore per la predisposizione del servizio:

Le attività a carico del gestore per la predisposizione del servizio consistono nella predisposizione ed approntamento di:

l) Interventi Strutturali:

1. Predisposizione delle opere di canalizzazione (esterne alle pareti) necessarie per la realizzazione dei collegamenti elettrici e dei cablaggi di rete,
2. Installazione di bracci porta-monitor snodabili sui quali dovranno essere installati i singoli monitor video. I bracci porta-monitor dovranno consentire la visione dei programmi TV dal letto consentendo di posizionare il monitor in posizione ottimale rispetto alle esigenze dell'utente. Eventuali opere murarie dovranno essere comprese nelle attività di predisposizione del gestore. Per ciascun posto letto l'impiantistica esistente è costituita da predisposizioni per alimentazione a collegamento a impianto TV sulla parete alle spalle del posto letto all'interno di apposita scatola di connessione. È già presente predisposizione per l'installazione di apposito braccio porta-monitor e dove non inseriti, eventuali componenti aggiuntivi

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

sono a carico della Ditta. La posizione di installazione dei bracci dovrà comunque essere concordata con l'ufficio tecnico della Azienda,

3. Predisposizione, laddove (sulla base della soluzione e tecnologia scelta) si renda necessaria, di una Control Room da realizzarsi in locali forniti dalla stazione appaltante che il gestore dovrà approntare a proprio carico dal punto di vista sia impiantistico che strutturale (rack, armadi, areazione, ecc),
4. Non potranno essere eseguite modifiche su sistema di chiamate infermieri esistente al fine di non invalidarne la certificazione del produttore e/o interferire nelle attività di gestione e manutenzione dello stesso.

II) Opere Impiantistiche:

1. Predisposizione del collegamento elettrico necessario per alimentare le postazioni video,
2. Cablaggio di rete completo delle Camere per consentire il trasporto del segnale video ad ogni singola postazione video,
2. Predisposizione del collegamento elettrico e dei cablaggi di rete necessari per alimentare le macchine distributrici dei codici di accesso ai contenuti video,
3. Realizzazione dei cablaggi di rete necessari per l'esercizio ed il funzionamento operativo delle macchine distributrici dei codici di accesso ai contenuti video,
4. Predisposizioni e cablaggi dovranno essere completi di tutte le necessarie opere di canalizzazione (esterna, a parete) e di tutto ciò che si rende necessario per il collegamento tra le postazioni video e la sorgente del segnale video stesso (server, accentratori, ecc) e per il collegamento tra le macchine distributrici dei codici di accesso ai contenuti video e i server e sistemi di gestione dell'accesso condizionato ai contenuti video,
5. Progettazione ed esecuzione di eventuali modifiche/implementazioni o adeguamenti all'impianto antenna TV esistente per la corretta ricezione dei canali disponibili,
6. Eventuale installazione di una percentuale aggiuntiva non inferiore al 5% di monitor TV - non dedicati alla fruizione a pagamento - in ulteriori locali rispetto a quelli indicati dalle planimetrie allegate in percentuale rispetto al totale. In questo caso l'installazione di eventuali bracci ed il collegamento alla rete TV saranno a carico del gestore. Le modalità di installazione ed i posizionamenti dovranno essere concordati con l'ufficio tecnico.

III) Componente Informatica:

Il gestore dovrà predisporre, sulla base della soluzione da lui scelta, tutte le componenti Software ed Hardware necessarie per esercire il servizio ovvero:

1. Software per la distribuzione del segnale video a tutti i terminali video,
2. CAS (Conditional Access System), necessario per gestire la generazione, distribuzione e utilizzo dei codici di accesso (PIN) che permettano agli utenti di accedere ai contenuti video,

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

3. Sistema di vendita, pagamento e distribuzione dei PIN in modalità elettronica e fisica. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, nella Modalità Elettronica potranno essere previste sia l'acquisto e la distribuzione mediante SMS Premium o chiamata a numero a tariffazione speciale, che l'acquisto e la distribuzione mediante APP o pagina Web accessibile da SmartPhone (e, in questo caso, mediante pagamento con Carta di Credito). La distribuzione fisica dovrà avvenire mediante apposite macchine automatiche per il pagamento e la stampa del PIN,
4. Gestionale per la contabilizzazione dei PIN erogati ed utilizzati,
5. Ogni e qualsiasi altro sistema o software che si renda necessario per l'esercizio del servizio,
6. Tutte le componenti Hardware (server, accentratori, ecc) necessarie per l'esercizio dei software e servizi operativi.

IV) Apparecchiature End-User:

Il Gestore dovrà fornire e mantenere in stato di funzionamento:

1. Un monitor TV LCD per ogni postazione letto indicata dalla stazione appaltante, personalizzato con collegamento via cavo al telecomando e con il blocco del volume da altoparlante in modo che il volume sia fruibile esclusivamente mediante apposte cuffie monouso. Inoltre dovrà essere possibile l'impostazione (da effettuarsi a cura del gestore del servizio) ed il blocco del volume massimo del volume, non modificabile da parte dell'utente. Dimensioni tali da garantire una visione ottimale del paziente in relazione alla distanza di utilizzo. La dimensione dello schermo su braccio a bordo posto letto dovrà essere compresa tra 12 pollici e 16 pollici,
2. Un telecomando via cavo dedicato ad ogni monitor TV. Il telecomando dotato di tastiera a sfoglia, completamente sanificabile e pulibile attraverso le normali attività di pulizia adottate dal personale di servizio presso il reparto (non sarà consentito l'uso di telecomandi realizzati in modo tale che la tastiera permetta che sporco o liquidi possano inserirsi nello spazio tra pulsante e guscio). Il telecomando dovrà essere fissato al muro o al braccio porta-monito (fornitura ed installazione del supporto a cura del gestore),
3. Almeno una macchina automatica per Presidio Ospedaliero, per il pagamento e la distribuzione dei PIN in modalità fisica in aggiunta al sistema di cui al paragrafo 2 e per la distribuzione delle cuffie monouso da utilizzare per la fruizione del servizio.

I Monitor TV, i Telecomandi, i distributori di schede e le cuffie installati dal Gestore rimarranno di proprietà dello stesso e, al termine dell'appalto, dovranno essere ritirate e smaltite a norma di legge. Le opere strutturali costituite dai bracci di sostegno e relativi supporti, la rete ed i cablaggi realizzati ed i sistemi di alimentazione, rimarranno invece di proprietà dell'Azienda Ospedaliera.

Art. 4 Gestione del Servizio

Il Servizio dovrà essere esercito secondo le seguenti modalità:

- I. Acquisto del PIN

Il PIN dovrà poter essere acquistato in due modalità alternative, a scelta dell'utente:

1) PIN fisico: il PIN fisico verrà distribuito presso apposite macchine (almeno una per Presidio Ospedaliero) che permetteranno di:

- a) Acquistare il PIN unitamente alle cuffie monouso o le sole cuffie monouso, in contanti (con erogazione del resto, quando necessario) o mediante carte di credito e debito,
- b) Ritirare il PIN stampato, sotto forma di scontrino riportante un apposito codice numerico.

L'Azienda Ospedaliera non assume alcuna responsabilità per i casi di danneggiamento o furto delle macchine distributrici/casse.

2) PIN elettronico: il PIN elettronico sarà acquistabile dall'utente mediante uno o più (a scelta del gestore) dei sistemi di seguito elencati:

- a) Invio di SMS Premium con addebito su conto telefonico dell'utente, b) Chiamata a numero a sovrapprezzo con addebito su conto telefonico dell'utente,
- c) Acquisto online mediante navigazione su apposita pagina web o utilizzo di apposita APP predisposta dal gestore, con pagamento mediante carta di credito, anche prepagata.

3) E' compito e responsabilità del gestore l'incasso delle somme derivanti dalla vendita dei PIN, in entrambe le modalità previste:

- I) PIN fisico: in questo caso il gestore dovrà provvedere al ritiro periodico - giornaliero o ogni due giorni - degli incassi derivanti dalla vendita dei PIN e cuffie, effettuata attraverso le macchine distributrici automatiche.
- II) PIN elettronico: in questo caso il gestore appronterà il servizio di pagamento online, interfacciandosi con i circuiti finanziari ed i relativi gestori ed incassando da questi gli importi derivanti dalla vendita dei PIN.

2. Utilizzo del PIN

Il PIN dovrà essere inserito dall'utente mediante telecomando in apposita Form On Line accessibile direttamente dal monitor TV della sua postazione letto o mediante APP da telefono o altra soluzione che permetta l'abilitazione alla visione della specifica postazione letto occupata dall'utente che ha acquistato il PIN. Il sistema di Accesso Condizionato dovrà prevedere l'erogazione di un Codice Monouso (PIN) che l'utente dovrà inserire mediante il telecomando in un apposito Form On Line, visibile sul Monitor TV. L'inserimento del PIN abiliterà l'utente alla visione dei Canali trasmessi, dal momento dell'immissione e fino alle 24.00 del giorno stesso dell'immissione.

3. Visione dei Canali

L'inserimento del PIN abiliterà alla visione in chiaro di tutti canali e contenuti veicolati dal gestore (Bouquet canali). I canali abilitabili alla visione sono raggruppabili in:

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

- a) Canali minimi garantiti, che il gestore deve garantire nel Bouquet Canali e consistenti in: RAI1, RAI2, RAI3, Rete4, Canale5, Italia1, LA7,
- b) Altri canali in chiaro, che potranno essere inseriti nel Bouquet Canali ove previsto nell'Offerta Tecnica del Concessionario, e consistenti in qualsiasi altro Canale trasmesso in chiaro via DTT,
- c) Canali a pagamento, che potranno essere inseriti nel Bouquet Canali ove previsto nell'Offerta Tecnica del Concessionario, e consistenti in qualsiasi Canale trasmesso a pagamento dai fornitori di contenuti a pagamento sia in modalità PayTV che Pay per View, su qualsiasi piattaforma.

Il gestore dovrà riservare all'Amministrazione un canale ed i dispositivi necessari al fine di permettere all'Azienda la diffusione di informazioni e notizie relative all'attività sanitaria e/o ai propri servizi.

Il gestore dovrà, a proprio totale onere e carico, acquisire tutti i diritti di trasmissione dei contenuti e canali che saranno veicolati attraverso il servizio, mediante licenza ottenuta dai relativi content provider.

4. Assistenza Clienti

Nel caso di malfunzionamenti di qualsiasi tipo, dovrà essere messo a disposizione dei clienti un numero di cellulare raggiungibile via Whatsapp ed SMS per la segnalazione di guasti o disservizi.

L'utente dovrà indicare, nella segnalazione, il reparto ed il numero del proprio posto letto. Ad ogni segnalazione inviata dovrà seguire un messaggio di riscontro, via Whatsapp ed SMS, contenente la presa in carico della segnalazione e l'indicazione dei tempi di ripristino massimi.

Art. 5 Assistenza Tecnica

Nei casi di malfunzionamenti segnalati dagli utenti o dal personale della stazione appaltante, il gestore si impegna a:

- a) Effettuare un sopralluogo entro le 24 ore successive alla segnalazione;
- b) Compilare un rapporto di verifica del malfunzionamento e firmarlo congiuntamente ad un responsabile del Reparto ospitante le postazioni che hanno segnalato il malfunzionamento.
Tale adempimento dovrà essere posto in essere anche nel caso di componenti che risultino guasti e/o danneggiati e/o malfunzionanti (anche nel caso in cui tali situazioni siano conseguenti ad atti vandalici o tentativi di furto) o che siano oggetto di furto e/o sottrazione durante il periodo di vigenza contrattuale senza che questo giustifichi la pretesa di alcun indennizzo e/o compenso;
- c) Trasmettere il report al Responsabile Aziendale del servizio.

Nel caso in cui venga riscontrato un effettivo malfunzionamento, il gestore si impegna a ripristinare il funzionamento entro le 24 ore successive di monitor TV,

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

dei bracci porta-monitor, delle macchine per il pagamento e l'erogazione di PIN e cuffie, della componentistica relativa all'alimentazione dei televisori e antenna TV o alla distribuzione via rete del segnale video e di qualsiasi altra componente strutturale, impiantistica, hardware e software impiegata nell'erogazione del servizio.

Art. 6 Aspetti Economici

Il conto economico del gestore che ottiene il servizio in concessione sarà strutturato in:

1. Ricavi

Il gestore avrà la titolarità diretta di tutti e soli ricavi derivanti dalla vendita dei PIN giornalieri, siano essi PIN fisici che PIN elettronici.

Ai fini della valutazione dei potenziali ricavi, il numero di posti letto disponibili per l'esercizio del servizio, salvo eventuali variazioni in aumento o diminuzione, è pari a 600.

2. Costi

I costi del gestore saranno di due tipologie:

- a) Costi di Predisposizione, Esercizio, Manutenzione, Sostituzione e Gestione del Servizio, all'interno dei quali dovranno essere ricompresi tutti gli investimenti ed i costi operativi (diretti e indiretti, fissi e variabili, previsti e imprevisi) necessari per garantire la piena operatività del servizio, come da presente capitolato,
- b) Canoni per la concessione da corrispondere mensilmente alla stazione appaltante, come da offerta prodotta dal gestore.

Art. 7 Installazione delle apparecchiature

Il gestore del servizio e gli eventuali suoi fornitori incaricati di svolgere interventi strutturali, impiantistici ed informatici, dovranno essere in possesso di tutte le certificazioni a norma di legge per l'espletamento di tali opere ed essere in regola rispetto alla normativa per la sicurezza sul lavoro.

Inoltre, relativamente alle apparecchiature utilizzate:

1. Gli apparecchi dovranno essere conformi alle norme applicabili relative alla compatibilità elettromagnetica (EMC), con particolare riguardo a:
CEI EN 61000-3-2/2007(EN 61000-3-3/2006): Compatibilità elettromagnetica (EMC) limiti per le emissioni di corrente armonica (apparecchiature con corrente 16A per fase).
CEI EN 61000-3-3/2009 (EN 61000-3-3/2006): Compatibilità elettromagnetica (EMC) – Parte 3: Limiti – Sezione 3: Limitazione di tensione e di flicker in sistemi di alimentazione in bassa tensione per apparecchiatura con corrente nominale 16 A e non soggetta ad allacciamento su condizione.

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

2. Gli apparecchi TV come definita dalla norma CEI 64-8/7(2015), dovendo essere installati a bordo letto e pertanto entrando in "zona Paziente" dovranno avere caratteristiche tali da poter essere installati all'interno della zona stessa, ed essere conformi in particolare alle seguenti norme:

- CEI EN 60601-1/2007 (EN60601-1/2006) – Apparecchi elettromedicali – Parte I: prescrizioni generali per la sicurezza fondamentale e alle prestazioni essenziali.
- CEI EN 60601 -1-2/2010 (EN 60601-1-2/2007) –Apparecchi elettromedicali – Parte I: prescrizioni generali per la sicurezza fondamentale e prestazioni essenziali – norma collaterale.

Tutte le apparecchiature, installazioni, soluzioni progettuali, supporti o altri elementi che il Gestore intende utilizzare dovranno comunque essere preventivamente approvati dall'Ufficio Tecnico della Azienda che ne verificherà la compatibilità con i locali, gli impianti, le apparecchiature e le attività presenti nei reparti dell'ospedale.

Sono inoltre a carico del gestore tutte le certificazioni attestanti la corretta installazione alla regola dell'arte di tutte le apparecchiature ed impianti utilizzati.

Il Piano di Installazione – comprensivo di cablaggi, connessioni, installazioni e di ogni altro intervento dovesse rendersi a tal fine necessario – dovrà essere concordato con l'Azienda Ospedaliera e non dovrà interferire con lo svolgimento delle attività sanitarie. L'80% delle installazioni dovrà essere completato entro 4 mesi dalla stipula del contratto.

Lo svolgimento delle attività necessarie all'avvio del Servizio dovrà avvenire senza interferire in alcun modo con le normali attività dell'Azienda.

Art. 8 Livelli di Servizio e Penali

Il servizio dovrà essere fornito con continuità e nel rispetto dei tempi di ripristino indicati all'Art. 5 (Assistenza Tecnica).

Nel caso di disservizi verranno applicate le seguenti penali:

1. Disservizio Utente

Per disservizio utente si intende il malfunzionamento del video terminale, sia esso segnalato dall'utente che abbia regolarmente acquistato ed inserito nel terminale video il PIN o dal personale della stazione appaltante, che impedisca di accedere alla visione e/o all'ascolto dei canali. Nel caso disservizio utente, il servizio dovrà essere ripristinato entro le 24 ore successive al sopralluogo, che a sua volta deve avvenire entro le 24 ore dalla segnalazione. Per ogni giorno di disservizio superiore alle 24 ore dalla segnalazione, verrà addebitata al gestore una penale pari al doppio del prezzo giornaliero praticato all'utente, per ciascuna postazione disservita.

2. Disservizio Distributore Automatico

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, ai sensi dell'art. 164 del D.Lgs. 50/2016, della gestione del "Servizio di Streaming Televisivo, fruito mediante schermi TV" ai degenti presso l'Azienda Ospedaliera San Giovanni-Addolorata

Per disservizio reparto si intende il malfunzionamento della macchina automatica per il pagamento e distribuzione dei PIN e delle cuffie, tale da rendere non possibile la fruizione del servizio ovvero da non permettere di acquistare il PIN e/o le cuffie. In tal caso la penale applicata sarà pari al doppio del prezzo giornaliero per la fruizione del servizio, moltiplicata per il numero di postazioni servite dal Distributore Disservito e per il numero di giorni di disservizio successivi alle 24 ore dalla segnalazione

3. Disservizio Generale

Per servizio generale si intende l'impossibilità generale da parte di tutti gli utenti a fruire dei contenuti video audio su tutte le postazioni messe a disposizione dalla stazione appaltante. In tal caso la penale applicata sarà pari al doppio del prezzo giornaliero per la fruizione del servizio moltiplicata per il numero totale di postazioni e per il numero di giorni di disservizio successivi alle 24 ore dalla segnalazione.

Art. 9 Durata del contratto

La concessione avrà la durata di 5 anni + 2 eventuale rinnovo a decorrere dal giorno dell'attivazione del servizio presso la prima postazione Video utile.