



**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA,
MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DEGLI IMPIANTI PER LE SEDUTE E GLI EVENTI
ISTITUZIONALI DELL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-
ROMAGNA 2**

**ALLEGATO 3
CAPITOLATO TECNICO**

Indice

1	CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
2	OGGETTO DELL'APPALTO	3
3	SERVIZI CONTINUATIVI A CANONE (SERVIZI DI ASSISTENZA, RESOCONTAZIONE, WEB, VOTO, VIDEOCONFERENZA E MANUTENZIONE)	4
3.1	Servizio di assistenza per le sedute istituzionali ed eventi	4
3.2	Servizi di sottotitolazione revisionata e resocontazione	5
3.3	Servizi web	7
3.4	Servizi di voto e di gestione della seduta	8
3.5	Servizio di videoconferenza	9
3.6	Servizio di manutenzione hardware	9
4	SERVIZI SPECIALISTICI AGGIUNTIVI A RICHIESTA	10
4.1	Servizi professionali di assistenza	10
4.2	Servizi di manutenzione evolutiva	10
5	ADEGUAMENTO TECNOLOGICO DEGLI IMPIANTI (EXTRA-CANONE)	11
6	LIVELLI DI SERVIZIO	11
7	RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE	12

1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La sede dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna, in Viale Aldo Moro 50 Bologna, dispone sale dedicate a particolari attività e/o eventi, su cui sono disponibili una serie di servizi integrati agli impianti presenti.

Il dettaglio degli impianti presenti nelle sale riunioni istituzionali dell'Assemblea legislativa (Aula, Sala Polivalente, Sala A, Sala B-C, Sala D, Sala Manzi, Sala stampa) è disponibile all'allegato 2 "Apparati e impianti".

I servizi disponibili nelle sale di cui all'allegato e integrati agli impianti sono:

- La resocontazione integrale delle sedute di aula, di commissione e della conferenza dei presidenti di gruppo.
- Lo streaming live, differita sottotitolata, e on-demand delle sedute di aula, di commissione o degli eventi.
- Un servizio di videoconferenza che consente una regia automatica della persona in primo piano
- Un sistema di voto elettronico da remoto integrato con le basi di voto in presenza.

Tutti gli impianti e i servizi sono coperti da assistenza fino a fine 2023, si intende procedere all'affidamento dei servizi erogati e dell'assistenza.

2 OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto della gara consiste nella gestione, manutenzione, assistenza degli impianti, delle licenze software, e di servizi professionali per le sedute dell'Assemblea, conformemente alle attuali esigenze dettate dalla Legge Regionale 1/2012 e dal Regolamento d'Aula, e alla resocontazione integrale di tali sedute (Aula, Commissioni e Conferenza dei presidenti di Gruppo ed eventuali riunioni istituzionali) dematerializzata e integrata con gli applicativi e piattaforme informatiche già esistenti e disponibili agli utenti dell'Assemblea legislativa e agli stessi consiglieri.

Sono inoltre richiesti i servizi di assistenza e manutenzione hardware e software sugli impianti e componenti, e di assistenza e supporto alle attività di gestione e moderazione dei dibattiti d'Aula, di Commissione, di Conferenza dei presidenti di Gruppo inclusa l'assistenza tecnica e manutenzione apparati HW e SW dell'Assemblea legislativa Regione Emilia-Romagna.

Per il dettaglio sulla gestione dei dati necessari ai fini della trasparenza e informazione sull'attività dell'Assemblea si rimanda alla Legge Regionale nr.1/2012 "Anagrafe pubblica degli eletti e dei nominati. Disposizioni sulla trasparenza e l'informazione" (in particolare all'art. 4) reperibile sul sito dell'Assemblea legislativa al link:

<http://demetra.regione.emilia-romagna.it/al/articolo?urn=er:assemblealegislativa:legge:2012;1>

I paragrafi 3 e 4 del capitolato illustrano in dettaglio i servizi richiesti:

- Paragrafo 3: Servizi continuativi a canone
- Paragrafo 4: Servizi specialistici a richiesta
- Paragrafo 5: Servizi extra-canone a richiesta

3 SERVIZI CONTINUATIVI A CANONE (SERVIZI DI ASSISTENZA, RESOCONTAZIONE, WEB, VOTO, VIDEOCONFERENZA E MANUTENZIONE)

3.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LE SEDUTE ISTITUZIONALI ED EVENTI

Per il corretto funzionamento delle sedute di aula, di commissioni e Conferenza dei presidenti di Gruppo, per gli eventi in modalità telematica, l'Amministrazione richiede figure professionali per:

- supporto da remoto agli utenti durante lo svolgimento delle sedute d'aula (2 FTE da remoto per copertura intera giornata, fino a 12 giorni a trimestre)
- supporto da remoto agli utenti durante lo svolgimento delle sedute delle commissioni (1 FTE da remoto fino a 45 giorni a trimestre)
- supporto da remoto agli utenti durante lo svolgimento della Conferenza dei presidenti di Gruppo (1 FTE da remoto per 6 giorni a trimestre)
- supporto del personale dell'Assemblea legislativa per le convocazioni e l'utilizzo delle funzionalità da remoto (1 FTE da remoto Formatore fino a 12 giorni a trimestre)

Il servizio di supporto durante lo svolgimento delle sedute d'Aula, Commissioni e Conferenza dei presidenti di Gruppo deve essere erogato da remoto, il calendario delle sedute verrà comunicato al fornitore con almeno 24 ore di anticipo, potranno essere previste sedute ad oltranza in notturna. Le figure professionali del fornitore saranno invitate alla videoconferenza e devono essere collegate per presidiare attivamente la videoconferenza, verificando che funzioni tutto correttamente, e intervenendo proattivamente in caso di problemi che possono essere, a titolo esemplificativo:

- problemi agli apparati o loro configurazioni;
- problemi al servizio in cloud di videoconferenza Collaborate Space o alla configurazione della videoconferenza;
- problemi relativi all'applicativo di voto elettronico;
- problemi degli operatori di regia nella configurazione degli apparati e/o nella gestione/moderazione della videoconferenza;
- problemi di singoli utenti collegati alla videoconferenza (per la soluzione dei problemi dei singoli utenti i tecnici del fornitore potranno scalare la richiesta agli operatori di regia e/o ai tecnici del service desk dell'Assemblea legislativa).

All'aggiudicatario sarà concesso il controllo remoto agli apparati al fine di fornire una efficace assistenza, l'Amministrazione si riserva di fornire indicazioni e modalità di accesso alla rete dedicata, tramite strumenti che ritiene sicuri e certificati secondo le policy interne.

Le figure professionali che forniscono supporto durante le sedute rendono disponibile un loro recapito telefonico in modo da essere contattabili direttamente dagli operatori di regia e dai tecnici del service desk di assemblea, senza passare da un call center, al fine di prendere in carico direttamente e immediatamente le richieste di supporto o le segnalazioni di problemi.

Si richiede inoltre durante le sedute il presidio di una chat di gruppo (teams, whatsapp, o altro strumento di instant messaging indicato dall'Assemblea) alla quale parteciperanno tutte le persone coinvolte nell'assicurare il corretto funzionamento della seduta. In particolare, oltre alle figure professionali del fornitore, saranno inclusi nella chat di gruppo anche i tecnici di regia, gli operatori di regia, ed i tecnici del service desk dell'Assemblea. Nella chat di gruppo potranno essere inviate richieste di assistenza al personale del Fornitore, che deve rispondere di aver preso in carico la segnalazione e fornire una soluzione se di sua competenza.

In aggiunta al contatto diretto con il tecnico collegato alle sedute da remoto, per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione on-site l'appaltatore dovrà anche mettere a disposizione sul proprio sito web un servizio di trouble ticketing in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni:

- numero identificativo del ticket;
- data e orario di apertura;
- nominativo del richiedente;
- descrizione della richiesta;
- livello di severità;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione del problema;
- stato di lavorazione della richiesta (in attesa di presa in carico, in lavorazione, chiusa);
- data e orario di chiusura.

Per l'apertura dei ticket l'appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione anche un **indirizzo di posta elettronica** oltre a un **numero verde telefonico e un numero di cellulare**.

I servizi di assistenza telefonica e manutenzione on-site devono essere garantiti dalle 09.00 alle 19.00 (e comunque fino alla fine dei lavori della seduta) dal lunedì al venerdì, e ad oltranza in caso di sedute notturne programmate.

3.2 SERVIZI DI SOTTOTITOLAZIONE REVISIONATA E RESOCONTAZIONE

Per le sedute di Aula, a richiesta per le sedute delle commissioni, Conferenza dei presidenti di Gruppo e occasionalmente per eventi, il fornitore deve fornire la resocontazione integrale.

Il numero di sedute svolte dall'Assemblea legislativa è di circa 30 giornate l'anno, solitamente di martedì e mercoledì. Normalmente in una giornata si svolgono una seduta antimeridiana e una seduta pomeridiana, della durata media di circa 4 ore ciascuna. Si potrebbe verificare eccezionalmente l'eventualità di sedute notturne. Il numero di sedute delle Commissioni assembleari è mediamente di 6 ogni settimana, la durata media di una seduta è di circa 1-3 ore, la sottotitolazione a richiesta per le Commissioni è per circa 15 sedute anno. Il numero di sedute della Conferenza dei presidenti di gruppo è indicativamente di 24 all'anno, di durata media di un'ora. Il numero di eventi è mediamente di circa 50 all'anno, la resocontazione verrà richiesta indicativamente per 5 eventi all'anno.

In particolare, le caratteristiche dei servizi richiesti per le **sedute di Aula** sono:

- a. **Sottotitolazione in diretta** sulle riprese video trasmesse in streaming, effettuata con sistema hw/sw di trascrizione automatica del parlato e successiva correzione sul file video da parte dell'appaltatore. La sottotitolazione è agganciata automaticamente all'audio video, senza alcuna attività di post produzione, bensì in tempi strettissimi (pochi minuti), con un margine massimo di errore del 5%, superato il quale si applicheranno le specifiche penali. La trascrizione dovrà essere immediatamente disponibile per far fronte a richieste di stralci in corso di seduta, come può accadere in Aula.
- b. **Disponibilità, a conclusione della seduta, di download in formato Word della trascrizione integrale**, consistente nella sottotitolazione dell'intera seduta, dei dibattiti svolti per singolo argomento (oggetto o serie abbinata di oggetti), oltre che dell'intervento o la serie degli interventi di ogni singolo oratore.
- c. **Disponibilità** a fine seduta per i Consiglieri di accedere e scaricare gli interventi in formato Word.

- d. **Indicizzazione** del file audio/video da effettuarsi ad ogni cambio di oggetto e/o intervento, con apposizione di specifici tag sul file audio-video, al fine di garantire la successiva possibilità di ricerca per parola, per oratore, per n. oggetto, per data, arco temporale e n. di seduta.
- e. **Resocontazione integrale** dei lavori dell'Assemblea (Aula). La Resocontazione integrale consiste nella trascrizione revisionata di tutto quanto svolto verbalmente durante la seduta. La revisione della trascrizione deve garantire la massima corrispondenza tra parlato (sottotitolato) e trascritto, con margine di errore massimo dell'1%. Il resoconto integrale sarà fornito producendo un file in formato Word utilizzando gli stili definiti nel modello di verbale predisposto dall'Amministrazione, al fine di consentire al Settore committente l'agevole trattamento dei singoli file per la successiva pubblicazione nel sito internet dell'Assemblea. La redazione dei documenti dovrà essere conforme alle istruzioni fornite dal Settore committente all'Appaltatore, anche per quanto concerne le caratteristiche di formattazione. Tali istruzioni saranno comunicate all'Appaltatore affidatario in sede di avvio delle attività. La redazione del resoconto integrale e la sua trasmissione in casella mail del Settore committente da parte dell'Appaltatore dovrà avvenire entro il secondo giorno lavorativo successivo allo svolgimento della seduta e comunque sempre entro il secondo giorno dalla messa a disposizione della registrazione in favore dell'Appaltatore.
- f. **Integrazione del sistema di resocontazione (ad esclusione delle sedute della Conferenza dei Presidenti di Gruppo) digitalizzato con gli applicativi e piattaforme informatiche** già esistenti e disponibili agli utenti dell'Assemblea legislativa, il sistema deve assicurare l'interfaccia con gli applicativi esistenti (es. possibilità di raggiungere tramite link, dai passi d'iter riportati nel sistema *Demetra* di consultazione degli atti assembleari, non solo il singolo resoconto integrale, ma in modo più specifico il dibattito sul singolo oggetto trattato, in formato video o di file Word).

Per quanto riguarda le **sedute di Commissione**, dovranno essere garantiti i medesimi servizi previsti per le sedute di Aula di cui alle precedenti lettere a., b., c., d., e., f., ma con le seguenti peculiarità:

- il servizio di cui alla **lettera a.** dovrà essere fornito **solo su richiesta**;
- il servizio di cui alla **lettera e.** dovrà essere fornito **solo su richiesta**, entro il secondo giorno lavorativo successivo allo svolgimento della seduta o, qualora la richiesta pervenga dopo lo svolgimento della seduta, entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta stessa. In caso di sedute convocate al di fuori della sede istituzionale, il servizio dovrà essere fornito entro il secondo giorno dalla messa a disposizione della registrazione in favore dell'Appaltatore;
- **su richiesta**, dovrà essere fornita **la trascrizione revisionata parziale** di un singolo argomento oggetto della seduta, che consiste nella trascrizione revisionata degli interventi sul singolo argomento, con indicazione del nominativo della persona che è intervenuta. Anche tale servizio dovrà essere fornito entro il secondo giorno lavorativo successivo allo svolgimento della seduta o, qualora la richiesta pervenga dopo lo svolgimento della seduta, entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta stessa. In caso di sedute convocate al di fuori della sede istituzionale, il servizio dovrà essere fornito entro il secondo giorno dalla messa a disposizione della registrazione in favore dell'Appaltatore.

Per quanto riguarda le sedute della **Conferenza dei Presidenti di Gruppo**, trasmesse in diretta streaming privato dovrà essere garantito il servizio di cui alla precedente **lettera e.**

Anche per quanto riguarda eventuali eventi potrà essere richiesto il servizio di resocontazione integrale di cui alla precedente **lettera e.**

Con esclusione delle commissioni private e della Conferenza dei presidenti di Gruppo il fornitore deve anche assicurare lo streaming live, lo streaming on-demand e funzionalità di ricerca del video per data e

commissione e indicizzazione del video per oggetto e per oratore. Per le sedute di aula, e a richiesta per le sedute di commissione, deve essere anche fornito uno streaming differito di pochi minuti con sottotitolazione revisionata da un operatore che dovrà essere reso disponibile anche on-demand. Per ogni evento (convegno, seminario, giornata di formazione, ecc.) il fornitore deve assicurare lo streaming live, lo streaming differito e lo streaming on-demand con funzionalità di ricerca del video per data e titolo dell'evento. Il fornitore deve inoltre fornire lo streaming on-demand dello storico di tutti i video delle sedute di aula, commissione, Conferenza dei presidenti di Gruppo o eventi che verranno forniti dall'Assemblea.

3.3 SERVIZI WEB

Il fornitore deve rendere disponibili in modalità SaaS un sito web pubblico e uno ad accesso riservato. Il servizio deve essere qualificato SaaS da AGID e devono quindi essere rispettati tutti i requisiti per la qualificazione.

Sul sito pubblico deve essere disponibile una specifica sezione con i soli video e contenuti pubblici dell'Assemblea legislativa, con una personalizzazione grafica che riporti i loghi e gli identificativi dell'Assemblea.

In particolare, sul sito pubblico deve essere reso disponibile:

- Lo streaming in tempo reale delle sedute di aula e, su richiesta, di commissione, di eventi e della Conferenza dei Presidenti di Gruppo;
- Lo streaming differito al massimo di 5 minuti con sottotitolazione revisionata delle sedute di aula e, su richiesta, di commissione, di eventi e della Conferenza dei Presidenti di Gruppo;
- Lo streaming on demand delle sedute di aula e, su richiesta, di commissione, di eventi e della Conferenza dei Presidenti di Gruppo, con possibilità di ricerca per data, commissione, oggetto od oratore.

Deve essere possibile l'embedding sul sito di Assemblea sia dei singoli streaming video, sia della pagina di ricerca dei video on-demand, cioè deve essere possibile includere nelle pagine web del sito di assemblea lo streaming video e le ricerche sui video on-demand presenti sul sito del fornitore.

Sul sito ad accesso riservato, a seguito di autenticazione, deve essere reso disponibile:

- Lo streaming su richiesta, di sedute private di commissione, di eventi e della Conferenza dei Presidenti di Gruppo;
- Lo streaming su richiesta differito al massimo di 5 minuti con sottotitolazione revisionata delle sedute private di commissione, di eventi e della Conferenza dei Presidenti di Gruppo;
- Lo streaming on demand delle sedute private di commissione, di eventi e della Conferenza dei Presidenti di Gruppo, con possibilità di ricerca per data, commissione o oggetto;
- uno strumento attraverso il quale, anche in corso di seduta, l'Amministrazione possa mettere a disposizione dei propri Uffici Stampa, dei Consiglieri e della Giunta o di altri soggetti, il ritaglio degli interventi di interesse per la divulgazione ufficiale anche sui canali social;
- le resocontazioni integrali, il download dei video delle sedute, delle trascrizioni non revisionate.

Il fornitore deve garantire il rilascio delle credenziali di accesso al sito ad accesso riservato. Sia il portale pubblico sia il sito ad autenticazione devono rispettare i requisiti di accessibilità e sicurezza previsti dalla normativa. L'Assemblea si riserva la possibilità di eseguire direttamente o tramite propri fornitori dei test di accessibilità e sicurezza durante tutta la durata del contratto.

3.4 SERVIZI DI VOTO E DI GESTIONE DELLA SEDUTA

Il fornitore deve rendere disponibile un software per la gestione della seduta interamente controllabile e personalizzabile che consenta di gestire in modo automatizzato le operazioni della seduta dal punto di vista di regia audio/video, tramite le seguenti funzioni, disponibili anche sul banco della Presidenza e dei desk d'Aula:

- presentazione di una vista grafica della sala e gestione grafica dell'abilitazione / disabilitazione dei microfoni e delle operazioni di voto;
- avanzamento degli oggetti iscritti all'ordine del giorno, con possibilità di editing della titolazione su apposita postazione di desk;
- identificazione/visualizzazione degli oratori (se Consiglieri, ognuno preceduto o seguito dalla sigla del Gruppo assembleare di appartenenza) che hanno prenotato l'intervento, in ordine di prenotazione, con indicazione, in modo permanente, del tempo residuo di cui il singolo oratore può ancora usufruire;
- gestione del contingentamento dei tempi assegnati ad ogni Gruppo assembleare, ad ogni Consigliere e alla Giunta regionale (per il dettaglio sulla gestione dei tempi assegnati individualmente agli oratori o complessivamente ai Gruppi assembleari, e in particolare dei tempi contingentati, si rimanda all'Allegato 3 "Durata interventi lavori Aula" e più in generale all'Allegato 4 "Regolamento Aula");
- visualizzazione, sul tabellone e sui display delle postazioni, dell'oratore attivo e di altre informazioni a scelta della regia (es. gruppo, carica, elenco dei Consiglieri iscritti a parlare, ecc.);
- associazione alle varie postazioni del nome dell'occupante e memorizzazione di scenari di inquadratura del sistema di ripresa in modo da ottenere azionamenti automatici delle telecamere ed attivazione a seconda dell'oratore attivo (controllabili comunque manualmente dalla console di regia);
- possibilità di più impostazioni del sistema di seduta (microfoni liberi, a prenotazione dal Presidente, a prenotazione dalla regia, ecc.);

Il fornitore deve inoltre rendere disponibile un software per la gestione delle votazioni dotato delle seguenti funzionalità:

- gestione delle operazioni di voto con possibilità di specificare di volta in volta l'oggetto della votazione, di rilevare le presenze dei Consiglieri, la modalità di votazione (ad esempio scrutinio palese o segreto, controprova, numero legale);
- gestione delle regole di voto;
- gestione del layout grafico del pannello/tabellone per la visualizzazione numerica e visualizzazione in forma grafica personalizzabile dell'esito del voto sulla base delle regole definite e delle modalità di voto adottate per la specifica votazione secondo le indicazioni dell'Assemblea legislativa;
- registrazione degli esiti delle votazioni elettroniche (con indicazione dei votanti e dei singoli voti espressi) in file in formato Word, con possibilità di invio degli stessi su stampante locale.
- un sistema di voto elettronico tramite una o più app di voto disponibili sia per dispositivi mobili Apple iOS, sia per dispositivi mobile Android, in grado di:
 - assicurare la sicurezza e la riservatezza del voto;
 - integrarsi con il sistema di voto in aula per il voto palese tramite le basi di voto Bosch fornendo un unico esito della votazione, e assicurando al contempo sia l'unicità del

voto (impedendo il voto contemporaneo sia sulla base sia tramite app), sia la possibilità di voto remoto soltanto ai consiglieri preventivamente autorizzati e abilitati;

- consentire votazioni segrete, sia tramite selezione di una scelta multipla sia dando la possibilità di scrivere a testo libero, previa identificazione dei partecipanti al voto, e produrre l'elenco dei votanti sulle votazioni segrete;
- configurare preventivamente le votazioni da sottoporre ai consiglieri, sia per le votazioni segrete sia per le votazioni palesi. Per le votazioni segrete deve essere possibile configurare i nominativi dei candidati, e se sia o meno possibile anche votare un testo libero.

Il sistema di gestione della seduta e le app di voto dovranno rispettare i requisiti di accessibilità e sicurezza previsti dalla normativa. L'Assemblea si riserva la possibilità di eseguire direttamente o tramite propri fornitori dei test di accessibilità e sicurezza.

Il sistema di gestione della seduta deve essere integrato con il sistema informativo Demetra che gestisce sia le convocazioni (con oggetti e votazioni), sia la pubblicazione dei resoconti integrali e dei verbali di seduta.

Per l'integrazione con il sistema Demetra, dovranno essere richiamati i due web services SOAP con input e output json:

- ServizioSedute, richiamato per acquisire da Demetra i dati sulle sedute e sugli oggetti,
- ServizioSeduteSvolte, richiamato per inviare a Demetra tutti i dati salvati dopo le discussioni.

All'allegato 1 "Servizi di integrazione di Demetra" sono disponibili le specifiche WSDL dei due web services.

3.5 SERVIZIO DI VIDEOCONFERENZA

Il fornitore deve rendere disponibili licenze Collaborate space per la realizzazione di videoconferenze a cui collegare i codec Collaborate live 600 presenti in aula e nelle sale commissioni. Le licenze necessarie sono:

- 1 licenza Collaborate space Pro 5 stanze;
- 3 Add-On Classroom 150 utenti per Collaborate Space Pro
- 3 Add-On Cloud Storage 100GB per Collaborate Space Pro
- 1 licenza Collaborate SPACE Basic 5 utenze

3.6 SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

Sono oggetto della manutenzione hardware on site tutte le componenti hardware presenti nelle aule di cui all'allegato 2 "Apparati e impianti".

Per l'intera durata contrattuale la fornitura di eventuali parti di ricambio in sostituzione delle componenti richiamate è a carico dell'operatore economico. Le parti di ricambio dovranno essere identiche agli originali, in caso di sostituzione di componenti con materiali diversi questi dovranno avere caratteristiche identiche o superiori.

L'operatore economico dovrà fornire, per l'intera durata contrattuale, le licenze software necessarie a garantire il funzionamento degli apparati, specificate nell'Allegato 2.

Due volte l'anno, in periodi che verranno indicati dall'Amministrazione, deve essere eseguito un intervento di manutenzione tecnica preventiva, nel quale deve essere verificato il funzionamento di ognuno degli apparati di cui all'allegato 2 "Apparati e impianti".

La sostituzione di parti difettose o guaste è a carico dell'impresa con le tempistiche di presa in carico e risoluzione di cui al par. 3 del presente capitolato, ad esclusione di guasti dovuti a uso improprio, danni accidentali (ad esempio urti o cadute) o eventi esterni (ad esempio sbalzi di tensione).

4 SERVIZI SPECIALISTICI AGGIUNTIVI A RICHIESTA

I seguenti servizi a richiesta andranno rendicontati trimestralmente e parametrati per ogni figura professionale sul numero di giornate necessarie allo svolgimento del servizio:

4.1 SERVIZI PROFESSIONALI DI ASSISTENZA

I servizi professionali di assistenza possono essere richiesti per esigenze quali:

- conduzione degli impianti,
- formazione e addestramento degli utenti e degli operatori di regia,
- supporto e assistenza agli utenti e agli operatori di regia durante le sedute istituzionali (in quantitativi eccedenti ai quantitativi coperti dallo stesso servizio a canone di cui al paragrafo 3.1)

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi professionali di assistenza sono stimate in:

- Formatore, 5 giornate/anno erogate in presenza;
- Tecnico di regia a supporto degli operatori nello svolgimento delle sedute, aggiuntive rispetto alle giornate previste a canone, 10 giornate/anno erogate da remoto;
- Operatore di regia per conduzione impianti durante le sedute istituzionali e gli eventi, 20 giornate/anno erogate in presenza;

4.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

I servizi di manutenzione evolutiva possono essere richiesti per esigenze quali:

- configurazione di impianti e apparati,
- sviluppi e configurazioni software.

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi professionali di manutenzione evolutiva sono stimate in:

- Tecnico specialista in configurazione degli apparati audiovideo, 10 giornate/anno erogate in presenza;
- Tecnico specialista in configurazione degli apparati audiovideo, 10 giornate/anno erogate da remoto;
- Sviluppatore software, 10 giornate/anno erogate da remoto;
- Analista di sistema, 5 giornate/anno erogate da remoto;
- Capoprogetto, 5 giornate/anno erogate da remoto.

5 ADEGUAMENTO TECNOLOGICO DEGLI IMPIANTI (EXTRA-CANONE)

L'Assemblea si riserva di richiedere all'Aggiudicatario una manutenzione straordinaria e aggiornamento tecnologico degli impianti oggetto dell'appalto e descritti al paragrafo 3, anche in virtù del progresso tecnologico e della conseguente disponibilità di soluzioni hardware ad oggi non prevedibili. Le richieste potranno essere inviate tramite PEC nel corso del contratto.

Gli adeguamenti tecnologici possono prevedere:

- Sostituzione o aggiunta di apparati audio/video esistenti con nuovi apparati più performanti, che implementano nuove funzionalità o si interfacciano a nuovi sistemi.
- Nuove licenze software necessarie per la gestione degli impianti o per l'erogazione dei servizi alle sedute istituzionali.

L'Assemblea si riserva comunque di chiedere anche ad altri fornitori le attività di adeguamento tecnologico. A fronte di ogni richiesta, l'appaltatore fornirà via PEC entro 30 giorni solari una descrizione dettagliata della soluzione tecnica proposta, corredata da una stima economica e dei tempi di realizzazione. La determinazione dei prezzi dovrà essere fatta mediante l'elaborazione di analisi dettagliate con riferimenti a listini dei produttori o prezziari standard ove applicabili. Su detti singoli prezzi potranno essere considerati incrementi relativi alle spese generali fino al 15% e agli utili dell'impresa fino al 10%.

L'Assemblea Legislativa si riserva la facoltà di rigettare la proposta dell'appaltatore senza giustificato motivo. In caso contrario, l'Assemblea Legislativa fornirà all'appaltatore stesso mezzo l'accettazione della proposta. Qualora l'appaltatore non disponga degli elementi strumentali e/o delle competenze necessarie a soddisfare i requisiti di una o più richieste di evoluzioni software e impianti formulate dall'Assemblea legislativa, dovrà trasmettere via PEC alla stessa Assemblea risposta negativa entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

L'importo complessivo degli adeguamenti così richiesti non potrà superare l'importo di 40.000,00 Euro IVA esclusa per 48 mesi, incrementato di ulteriori 10.000,00 Euro IVA esclusa in caso di rinnovo per ulteriori 12 mesi del contratto. Tali importi non concorrono alla base d'asta, e verranno fatturati a consumo esclusivamente nel caso vengano richiesti e realizzati gli interventi di adeguamento concordati.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

L'erogazione del servizio di manutenzione tecnica dovrà avvenire secondo i livelli di servizio sintetizzati nella tabella che segue.

ID	Attività	Livello di servizio atteso
1	Presenza in carico e attivazione per la soluzione dei problemi segnalati al personale in assistenza remota alle sedute.	Entro 5 minuti dalla segnalazione, nel 98% dei casi su base mensile, e comunque entro 10 minuti dalla segnalazione nel 100% dei casi.
2	Presenza in carico e attivazione per la soluzione dei problemi segnalati tramite ticketing, mail o telefonata al service desk.	Entro 1 ora dalla segnalazione, nel 95% dei casi su base mensile
3	Risoluzione dei problemi bloccanti	Entro 2 ore dalla presa in carico della segnalazione, nel 95% dei casi su base mensile
4	Risoluzione dei problemi non bloccanti	Entro 48 ore dalla presa in carico della segnalazione,

ID	Attività	Livello di servizio atteso
		nel 95% dei casi su base mensile
5	Ritardo sul sistema di streaming live	Ritardo non superiore ai 3 minuti nel 90% dei casi su base mensile
6	Ritardo sul sistema di streaming con sottotitolazione revisionata	Ritardo non superiore ai 10 minuti nel 90% dei casi su base mensile
7	Errori nella sottotitolazione	Parole errate non superiori al 5%
8	Errori nella resocontazione integrale	Parole errate non superiori al 1%

L'operatore economico deve fornire trimestralmente una reportistica dei servizi erogati, delle segnalazioni aperte e gestite, con evidenziazione dei livelli di servizio erogati.

7 RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE

Il servizio è a consumo per i servizi professionali a chiamata di cui ai paragrafi 4 e 5 e a canone mensile con fatturazione trimestrale per tutti gli altri servizi del paragrafo 3.

Per tutte le attività, sia a consumo, sia a canone il fornitore deve presentare una rendicontazione trimestrale delle attività svolte. A seguito di verifica da parte dell'Assemblea legislativa del corretto svolgimento dei servizi erogati nel trimestre, verrà emesso un Certificato di regolare esecuzione che autorizza la fatturazione.