

Art. 1 - Premessa

1. STET S.p.A. intende dotare il proprio patrimonio immobiliare ed impiantistico di adeguate barriere contro l'illecita intrusione a scopo di furto o di danneggiamento dei beni, anche al fine di salvaguardare l'incolumità delle persone, attraverso la posa in opera di un insieme di sistemi tecnologici.
2. Gli impianti ed apparati di sicurezza oggetto del presente capitolato dovranno rispondere ai più affermati e vigenti standard di sicurezza europei ed internazionali applicabili e rispondere alle seguenti finalità:
 - ✓ minimizzazione dell'impatto sull'operatività dell'insediamento;
 - ✓ massimizzazione della semplicità operativa, interoperabilità e compatibilità, onde evitare che gli addetti rendano inefficaci le difese adottate perché troppo difficili da utilizzare;
 - ✓ massimizzazione della compatibilità e stabilità dei singoli componenti, affinché vengano ridotte al minimo le probabilità di falsi allarmi;
 - ✓ massimizzazione della modularità, espandibilità e flessibilità delle tecnologie adottate, al fine di garantire la sua adattabilità ai cambiamenti sia strutturali sia organizzativi del Committente;
 - ✓ massimizzazione della condivisione delle stesse risorse tra più sottosistemi;
 - ✓ minimizzazione dei costi operativi, gestionali e di manutenzione;
 - ✓ massimizzazione dell'interazione tra difese passive (meccaniche), elettroniche e organizzative-gestionali.
3. Le prescrizioni del presente capitolato e del capitolato tecnico saranno interpretate, laddove necessario, alla luce degli obiettivi sopra enunciati.

Art. 2 – Definizioni

1. Per "Committente" si intende la società STET S.p.A., con sede in Pergine Valsugana, Viale Venezia 2/e.
2. Per "Appaltatore" si intende l'operatore economico che assume gli obblighi previsti dal Contratto.
3. Per "Contratto" si intende l'insieme dei documenti contrattuali costituiti da: l'ordine di fornitura, il presente capitolato, l'offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara.
4. Per "Impianti" si intende l'insieme delle componenti fisiche e logiche oggetto della fornitura cui l'Appaltatore è obbligato, in conformità al presente capitolato, al capitolato tecnico ed all'offerta presentata in sede di gara.
5. Per "DEC" si intende il direttore dell'esecuzione del contratto, preposto dal Committente alla conduzione tecnica, operativa ed economica del Contratto.

Art. 3 - Situazione ante fornitura

1. Il Committente ha una sede principale, ove si trovano gli uffici amministrativi, in Viale Venezia a Pergine Valsugana ("corpo B") ed una sede operativa in un fabbricato separato, in area adiacente, in Via Graberi ("corpo C"). Sul territorio sono presenti alcuni stabilimenti ove il Committente gestisce la propria attività industriale; in detti stabilimenti sono installati macchinari o trovano sede magazzini di deposito.
2. Il Committente ha in essere una rete informatica di interconnessione tra i fabbricati e gli stabilimenti di cui al punto precedente.

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

Art. 4 - Oggetto del contratto e caratteristiche della fornitura

1. L'Appaltatore si impegna alla fornitura, installazione completa, configurazione, collaudo funzionale, messa in esercizio, nonché manutenzione degli Impianti **meglio descritti nel capitolato tecnico** qui richiamato a formarne parte integrante e sostanziale, presso i seguenti siti di competenza del Committente:
 - a) *Fabbricato -Sede - Corpo B*
 - b) *Fabbricato -Sede - Corpo C*
 - c) *Stabilimento - Canezza*
 - d) *Stabilimento - Serso*
 - e) *Stabilimento - Vale*
 - f) *Stabilimento - Dos Dei Osei (opzionale)*
 - g) *Stabilimento – Fontanelle (opzionale)*
 - h) *Stabilimento – Dalmeri (opzionale)*
 - i) *Stabilimento - San Pietro (opzionale)*
 - j) *Stabilimento - Busneck*
2. Gli Impianti sono suddivisi nelle seguenti tipologie:
 - a) impianti di allarme antintrusione – antiaggressione e antirapina;
 - b) impianti di controllo degli accessi e di rilevazione delle presenze;
 - c) impianti fissi automatici di rivelazione e di segnalazione manuale d'incendio
 - d) impianti di videosorveglianza **(opzionale)**
3. Per tutti i siti e le tipologie di impianto indicate nei commi precedenti come **“opzionale”**, il Committente si riserva di affidare o meno le relative prestazioni, a proprio insindacabile giudizio, all'Appaltatore, con specifico ordinativo. In relazione a tale diritto di opzione l'Appaltatore non potrà avanzare alcuna pretesa. L'opzione riguarda sia la fornitura e posa sia il successivo servizio di manutenzione, come previsto dal presente capitolato.
4. Rientra inoltre fra gli obblighi dell'Appaltatore l'erogazione della formazione necessaria al personale addetto dal Committente, nonché l'erogazione del servizio di manutenzione, nel periodo di garanzia e nel periodo successivo, secondo quanto previsto nel presente capitolato.

Art. 5 . Documentazione Tecnica ex ante

1. Entro 30 giorni dalla data di invio dell'ordine di fornitura da parte del Committente, eventualmente ripartito per siti o per tipologia di fornitura, l'Appaltatore è tenuto a consegnare a quest'ultimo:
 - il progetto costruttivo di dettaglio, contenente la seguente documentazione minima:
 - descrizione degli Impianti,
 - descrizione della funzionalità e delle principali caratteristiche tecniche;;
 - descrizione delle opere necessarie all'installazione.
2. La documentazione tecnica deve essere redatta secondo le seguenti modalità:
 - sia su supporto cartaceo sia su supporto elettronico; in caso di difformità tra i due formati prevarrà la versione cartacea;
 - in lingua italiana;
 - siglata in ogni sua pagina e sottoscritta per esteso all'ultima pagina.
 - dare conferma di rispondenza a quanto previsto dal presente capitolato.

Art. 6 - Documenti che fanno parte del contratto

1. Formano, a tutti gli effetti, parte integrante e sostanziale del Contratto, le norme ed i documenti di seguito elencati e di cui l'Appaltatore dichiara di avere preso particolareggiata e perfetta conoscenza:
 - a) il presente Capitolato d'oneri;

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

- b) il Capitolato tecnico;
- c) l'offerta economica presentata dall'Appaltatore in sede di gara;
- d) l'offerta tecnica presentata dall'Appaltatore in sede di gara, con tutti i documenti allegati;
- e) la documentazione tecnica ex ante di cui all'art. 5 del presente Capitolato;
- f) il Cronoprogramma di cui al successivo art. 8.

Art. 7 - Subappalto

1. Il subappalto, previa autorizzazione dell'Ente Aggiudicatore, è consentito entro il limite del 30% dell'importo contrattuale, alle condizioni e secondo le modalità di cui all'art. 105 del d.lgs. n. 50 del 2016.
2. È previsto il pagamento diretto del subappaltatore nei casi previsti dall'art. 105, comma 13 del d.lgs. n. 50 del 2016.

Art. 8 - Termini di esecuzione. Cronoprogramma

1. Gli Impianti dovranno essere consegnati, installati, collaudati e resi perfettamente funzionanti entro **150 giorni solari** dall'avvio dell'esecuzione del contratto, formalizzato dal Committente mediante comunicazione PEC.
2. Prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto il Committente si riserva la facoltà di redigere un Cronoprogramma che verrà sottoposto preventivamente all'Appaltatore. Il cronoprogramma individuerà, per sito e/o per tipologia di Impianti, l'ordine cronologico ed i sotto-termini specifici da rispettare nelle attività di installazione, tenuto conto delle necessità di minimizzare l'impatto sulla funzionalità dei siti interessati.
3. L'Appaltatore potrà, entro 10 giorni dal ricevimento del Cronoprogramma, formulare le proprie osservazioni e richieste, che verranno prese in considerazione da parte del DEC. In mancanza di osservazioni entro il termine indicato, il Cronoprogramma si intenderà definitivamente accettato da parte dell'Appaltatore. In mancanza di risposta da parte del DEC alle osservazioni e richieste, entro 10 giorni da ricevimento, queste si intenderanno accettate dal Committente.
4. Il Committente si riserva la facoltà di procedere all'avvio parziale dell'esecuzione del contratto, procedendo partitamente per sito di interesse e/o per tipologia di Impianti. In tal caso il cronoprogramma sarà opportunamente revisionato.

Art. 9 - Documentazione Tecnica ex post

1. Al termine delle attività di installazione, l'Appaltatore deve consegnare al Committente:
 - a) tutta la documentazione monografica dei prodotti messi in opera ed in particolare quella di installazione, di utilizzo del sistema e la manualistica necessaria alla piena comprensione dei prodotti installati, nonché lo schema logico degli Impianti "as built";
 - b) le dichiarazioni di conformità ex d.m. 37/2008 e s.m.i. sottoscritte da soggetto abilitato;
 - c) la manualistica relativa alle componenti software utilizzate.
2. L'Appaltatore deve altresì garantire la formazione minima necessaria al personale addetto del Committente affinché possa utilizzare correttamente gli Impianti stessi.
3. Tutta la documentazione dovrà essere disponibile anche in formato elettronico.
4. L'Appaltatore si impegna ad integrare tale documentazione con le informazioni mancanti qualora a giudizio del Committente tale documentazione non risultasse completa, sufficientemente chiara o non allineata rispetto alle versioni in uso.

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

Art. 10 - Sicurezza sul lavoro e prevenzione infortuni

1. L'Appaltatore dovrà osservare integralmente le disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, di prevenzione infortuni ed igiene sul lavoro ed in particolare quelle previste nel D.Lgs 81/2008.
2. L'incidenza degli oneri della sicurezza ai fini delle attività di posa, relativamente alle componenti non opzionali è pari ad euro 1.430,00 .
3. L'incidenza degli oneri della sicurezza ai fini delle attività di posa, relativamente alle componenti opzionali è pari ad euro 1.440,00.
4. Non rientrano nei costi della sicurezza i cosiddetti "costi interni", cioè tutto quanto fa riferimento all'ambito applicativo del D.Lgs 81/2008 dell'Appaltatore (ad esempio la formazione, l'informazione, la sorveglianza sanitaria, le spese amministrative, ecc.) che si ritengono compensati nell'ambito dell'importo contrattuale in quanto compresi negli oneri generali dell'Appaltatore.
5. Prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, l'Appaltatore dovrà presentare al Committente un Piano Operativo di Sicurezza (POS) redatto in conformità all'art. 17 comma 1, lettera a) e art. 26 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che tenga conto anche degli eventuali rischi interferenziali che potrebbero manifestarsi nel corso dello svolgimento delle attività di installazione. Prima dell'accesso a ciascun sito dovrà inoltre essere effettuata dalle Parti una riunione di coordinamento.

Art. 11 – Collaudo funzionale

1. Ultimate le attività di installazione, gli Impianti installati saranno sottoposti, in contraddittorio fra le Parti, ai necessari test finalizzati a verificare il funzionamento ed il rispetto dei livelli funzionali e prestazionali indicati nel presente Capitolato d'oneri e nell'offerta tecnica presentata dall'Appaltatore in sede di gara.
2. Qualora i test di cui al precedente comma abbiamo dato esito positivo gli Impianti saranno sottoposti ad un periodo di collaudo da parte del Committente per 60 giorni solari massimi.
3. Qualora per tutto il periodo di collaudo gli Impianti siano risultati stabili, performanti rispetto agli obiettivi indicati nel presente capitolato, nonché perfettamente funzionanti, il collaudo funzionale si intenderà concluso positivamente.
4. La regolare esecuzione, e quindi l'accettazione della fornitura, consegnerà esclusivamente alla conclusione del predetto periodo di collaudo funzionale con esito positivo.
5. Qualora uno o più degli elementi funzionali e/o prestazionali non risultassero rispettati, il Committente provvederà a segnalare all'Appaltatore l'esito negativo del collaudo funzionale, il quale sarà tenuto a correggere le difformità entro il termine perentorio di 15 giorni solari dalla data della comunicazione.
6. Il periodo di collaudo funzionale ripartirà quindi da zero dal momento in cui l'Appaltatore dichiarerà di aver posto rimedio alle difformità riscontrate. Qualora fossero rilevate difformità ulteriori dopo l'applicazione delle correzioni, il Committente si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di dichiarare il definitivo esito negativo del collaudo funzionale.
7. L'esito definitivo del collaudo funzionale sarà comunicato in forma scritta all'Appaltatore entro 15 giorni dalla conclusione del periodo di cui al precedente comma 2.
8. Tutte le operazioni e condizioni di cui al presente articolo si applicheranno, singolarmente, per ciascun Impianto facente parte della fornitura, per tipologia ed ubicazione. Tutti i termini ivi previsti decorreranno quindi dall'avvenuta installazione di ciascuno dei predetti Impianti.

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

Art. 12 - Responsabilità e rischi della fornitura

1. Fino alla data dell'accettazione della fornitura, come definita all'art. 11, tutte le componenti della stessa si intenderanno proprietà dell'Appaltatore, che ne sopporterà i rischi relativi.
2. L'Appaltatore è inoltre responsabile verso il Committente dei danni che dovesse arrecare, nel corso delle operazioni di installazione, ai beni di proprietà del Committente, trovantisi presso le sedi dello stesso, ovvero a dipendenti del Committente medesimo. E' inoltre responsabile di qualunque danno cagioni a terzi, persone fisiche o giuridiche.

Art. 13 – Inadempimento. Penali contrattuali

1. In caso di mancato rispetto dei termini di esecuzione previsti dal presente capitolato, l'Appaltatore è soggetto ad una penale di € 200,00 (duecento/00) per ogni giorno solare di ritardo, fatto salvo il diritto del Committente al risarcimento del maggior danno.
2. In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la presa in carico delle segnalazioni e per l'effettuazione del sopralluogo tecnico, previsti dall'art. 14, l'Appaltatore è soggetto alle penali ivi indicate.
3. Qualora la procedura di cui all'art. 11 si concluda con la dichiarazione di esito negativo del collaudo funzionale, il Committente potrà, alternativamente e per ciascun Impianto installato, per tipologia e per ubicazione:
 - dichiarare la non accettazione della fornitura: in tale evenienza l'Appaltatore è tenuto a rimuovere a propria cura e spese tutte le componenti, anche software, installate; in caso di mancata rimozione la stessa sarà eseguita dal Committente addebitando gli oneri all'Appaltatore; in tutti i casi è fatto salvo il diritto del Committente di addebitare gli ulteriori danni subiti;
 - dichiarare la non accettazione parziale della fornitura: in tale evenienza l'Appaltatore è tenuto a rimuovere a propria cura e spese le componenti, anche software, installate e non accettate; le componenti accettate saranno quindi pagate dal Committente contabilizzando i prezzi unitari presentati dall'Appaltatore in sede di gara; in caso di mancato ripristino lo stesso sarà eseguito dal Committente addebitando gli oneri all'Appaltatore; in tutti i casi è fatto salvo il diritto del Committente di addebitare gli ulteriori danni subiti;
 - accettare comunque la fornitura, nonostante l'esito negativo del collaudo funzionale; in tal caso il Committente potrà addebitare all'Appaltatore una penale di importo pari al 30% del valore contrattuale, eventualmente ridotta qualora le difformità siano tali da consentire la accettazione parziale della fornitura; l'importo minimo della penale non potrà comunque essere inferiore al 10%.

Art. 14 - Garanzia di funzionamento ed interventi di ripristino

1. L'Appaltatore è tenuto a prestare garanzia di buon funzionamento degli Impianti per un periodo di 24 mesi, o per il maggior periodo risultante dall'offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara, a decorrere dalla data di accettazione della fornitura di ciascun Impianto, come stabilita all'esito della procedura di cui all'art. 11.
2. Durante il periodo di garanzia l'Appaltatore è tenuto a rispondere, 24/24h 7/7 giorni, a tutte le segnalazioni di malfunzionamento provenienti dal Committente. Le modalità minime di trattazione delle segnalazioni (call) da parte dell'Appaltatore sono di seguito riportate:

oggetto	tempistica massima dalla call	Penale per ritardo
Presenza in carico	12 ore	€ 50/h o frazione

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

Sopralluogo tecnico in sito (se necessario)	24 ore	€ 100/h o frazione
---	--------	--------------------

3. Qualora presenti nell'offerta tecnica presentata dall'Appaltatore in sede di gara, le tempistiche contrattuali saranno quelle ivi dichiarate.
4. In sede di sopralluogo tecnico l'Appaltatore dovrà indicare i tempi necessari al ripristino del funzionamento, compresi i tempi di approvvigionamento delle eventuali componenti da sostituire, rilasciandone dichiarazione al Committente. Nel contempo dovrà inoltre provvedere agli apprestamenti provvisori per consentire la normale funzionalità del sito interessato.
5. Entro la tempistica indicata in sede di sopralluogo tecnico, l'Appaltatore provvederà ad eseguire l'intervento di ripristino del funzionamento con eventuale sostituzione delle componenti non funzionanti. In caso di ritardo, si applicano le penali di cui all'art. 13, comma 1.
6. Durante il periodo di garanzia l'Appaltatore assumerà, senza oneri per il Committente, tutte le obbligazioni previste dagli artt. 15 – 15.1 – 15.2 – 15.3 – 15.4 – 15.5 – 15.6 – 15.7 in tema di servizio di manutenzione.
7. Tutte le obbligazioni previste nel presente articolo si intendono comprese nel corrispettivo contrattuale.

Art. 15 – Servizio di manutenzione

1. Al termine del periodo di garanzia di cui all'art. 14, l'Appaltatore garantirà un servizio di manutenzione avente durata di tre anni, decorrente dalla data di scadenza della garanzia prevista per ciascuno degli Impianti installati.
2. Il Committente si riserva di prorogare la durata del servizio, per ciascun Impianto realizzato, al fine di allineare la scadenza al termine triennale dell'ultimo Impianto installato in ordine cronologico.
3. Il Committente si riserva inoltre il diritto potestativo di prorogare il Contratto, alle medesime condizioni normative ed economiche, per ulteriori annualità sino ad un massimo di tre. In relazione al predetto diritto potestativo, l'Appaltatore versa in uno stato di mera soggezione e, pertanto, non potrà vantare alcuna pretesa in ordine all'effettivo esercizio dello stesso.
4. L'Appaltatore si impegna inoltre a proseguire il servizio oltre la scadenza, per il tempo strettamente necessario al Committente per procedere all'affidamento del servizio ad altro appaltatore (cosiddetta "proroga tecnica").
5. Il servizio di manutenzione comprende la manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva, come definite ed alle condizioni di cui ai successivi art. 15.1, 15.2, 15.3, ed include sia manutenzione programmata sia manutenzione a seguito di guasti o malfunzionamenti da qualsiasi causa provocati.
6. Le prestazioni di manutenzione dovranno essere prestate da personale qualificato e formato in relazione alle tipologie di prestazioni da svolgere.
7. Nell'esecuzione delle attività di manutenzione, l'Appaltatore potrà predisporre un accesso remoto a supporto di tali attività per effettuare attività di diagnostica attraverso i propri sistemi di gestione e di management per analisi di problematiche e malfunzionamenti. Tale possibilità sarà concordata previamente con il Committente e dovrà in ogni caso garantire la stessa sul rispetto delle prassi e delle norme sulla sicurezza dei dati e rispetto della normativa della privacy. Tutti i costi diretti ed indiretti relativi a tale servizio sono a totale carico dell'Appaltatore.

Art. 15.1 – Manutenzione preventiva

1. La manutenzione preventiva comprende l'esecuzione di tutti gli interventi programmati, secondo i manuali dei produttori dei singoli Impianti, volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti. Tali

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

interventi hanno come obiettivo la verifica dello stato di tutti gli elementi facenti parte del servizio e l'attuazione di tutte le attività finalizzate alla prevenzione di anomalie o guasti.

2. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano fra le attività di manutenzione preventiva:
- la verifica e la taratura degli apparati installati (ad esempio l'orientamento delle telecamere ed apparati wireless);
 - la pulizia delle ottiche;
 - la sostituzione, comprensiva della fornitura, di parti di ricambio e parti soggette ad usura, atte a pervenire e a ridurre i guasti e a mantenere in condizioni di adeguata funzionalità le apparecchiature;
 - la verifica periodica della rispondenza dell'apparecchiatura alle specifiche di funzionamento previste dal costruttore.

Art. 15.2 – Manutenzione correttiva

- La manutenzione correttiva comprende l'esecuzione delle attività volte alla:
 - risoluzione del problema tramite indicazione telefonica all'utente o eventuale intervento da remoto;
 - risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:
 - intervento presso il sito interessato;
 - sostituzione, comprensiva della fornitura, di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura ovvero correzione di bug software;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - collaudo del sistema per verificare l'avvenuta eliminazione della causa del guasto.
 - ritiro degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati o nuovi. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo e nuove di fabbrica; in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile al Committente, l'Appaltatore avrà la facoltà di sostituire, interamente a proprie spese e previa accettazione del Committente, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni analoghe o superiori;
 - aggiornamento della documentazione;
 - redazione del "verbale di intervento".
- Sono inclusi gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:
 - sovratensione;
 - sovracorrente;
 - sovratemperatura.
- Qualora l'Appaltatore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore a quello definito dai livelli di servizio, sarà tenuto a proporre procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento degli Impianti, sino al ripristino completo. Tali procedure saranno valutate ed approvate dal Committente.
- Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura dell'Appaltatore, ma è lasciata libertà al Committente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.
- Qualora, nel corso dell'intervento di manutenzione correttiva, si rendesse necessario eseguire sostituzioni o riparazioni di parti dell'impianto, si applicheranno alle stesse i prezzi unitari offerti dall'Appaltatore in sede di gara. Nel caso di inapplicabilità di detti prezzi alle componenti sostituite o riparate, saranno concordati nuovi prezzi facendo riferimento a listini prezzi ufficiali, se esistenti, ovvero ad apposite analisi di prezzi, applicando agli stessi il ribasso medio applicato dall'Appaltatore in sede di gara. L'Appaltatore dovrà, in ogni caso, segnalare preventivamente al

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

Committente la necessità dell'intervento ed il preventivo economico relativo. In caso di mancato accordo sul preventivo economico, il Committente potrà rifornirsi autonomamente presso terzi ovvero far eseguire l'intero intervento da terzi. In tali casi l'Appaltatore potrà recedere parzialmente dal Contratto, escludendo l'impianto o gli impianti che siano stati interessati da manutenzioni straordinarie eseguite da terzi.

Art. 15.3 – Manutenzione evolutiva

1. La manutenzione evolutiva comprende l'esecuzione di tutte le attività inerenti al costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima **minor release**¹ disponibile sul mercato.
2. L'Appaltatore si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bug) del software/firmware dei sistemi inseriti nel contratto di manutenzione e dovrà provvedere ad istruire e guidare il Committente nelle attività di installazione e configurazione del nuovo software/firmware sui sistemi interessati, sostituendosi allo stesso qualora l'attività non fosse direttamente gestibile dal Committente, secondo suo insindacabile giudizio.

Art. 15.4 - Richieste di intervento e assistenza telefonica (help desk)

1. L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione del DEC e degli altri eventuali Referenti del Committente, due distinte forme di supporto: una di carattere tecnico e l'altra di carattere commerciale. Per ambedue le forme di supporto, dovrà mettere a disposizione una o più risorse dedicate. Dovranno essere specificati i riferimenti telefonici, fax e mail per il contatto. Le richieste di intervento saranno inoltrate dagli addetti del Committente all'Appaltatore, attraverso uno dei seguenti canali:
 - numero telefonico fisso, mobile o fax;
 - e-mail: alla ricezione delle e-mail l'utente dovrà essere ricontattato per via telefonica per la richiesta di ulteriori dettagli in merito alla richiesta;
 - SMS: alla ricezione del SMS l'utente dovrà essere ricontattato per via telefonica per la richiesta di ulteriori dettagli in merito alla richiesta.
2. L'Appaltatore dovrà dotarsi di adeguato sistema informatico di gestione delle richieste di supporto di manutenzione e telefonico di primo livello (Help Desk), in modo da ricevere dai soggetti preposti tali comunicazioni nelle modalità sopra indicate, e gestirle efficacemente con le caratteristiche di seguito richieste.
3. L'Appaltatore dovrà in particolare allestire una struttura operativa in reperibilità e all'uopo dovrà essere messo a disposizione apposito numero telefonico. Tale servizio dovrà supportare tecnicamente (e telefonicamente) il personale addetto del Committente nel corso del primo intervento a seguito di guasto/malfunzionamento. Il personale preposto dall'Appaltatore, sotto la propria responsabilità, dovrà quindi impartire al personale incaricato del Committente tutte quelle nozioni, manovre semplici e non a carattere tecnico o che comportino la presenza di un tecnico specializzato, suggerimenti volti al ripristino degli impianti. Se dopo tali operazioni non si dovesse giungere alla risoluzione dei problemi, l'Appaltatore dovrà organizzarsi per intervenire nei tempi d'intervento richiesti.

¹ La release è univocamente identificata da un numero in modo da distinguerla dalle precedenti e future altre release del software. Convenzionalmente si distinguono release maggiori, dette **major release**, quando le differenze dalla release precedente riguardano sostanziali evoluzioni delle funzionalità del software, e release minori, dette **minor release**, quando le differenze riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software (bug). Le convenzioni per la numerazione di una release di un software prevede un numero di versione, un numero di revisione ed un numero di release.

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

4. La struttura di assistenza dell'Appaltatore dovrà essere in grado di:
 - qualificare le richieste d'intervento;
 - inoltrare le richieste ai processi coinvolti nelle attività di conduzione e manutenzione;
 - gestire gli eventuali processi di escalation;
 - monitorare lo stato delle richieste;
 - ricevere le richieste di servizio da parte del Committente e degli altri livelli;
 - verificare l'avvenuta risoluzione delle richieste, con il personale preposto dal Committente.
5. Tenuto conto della necessaria efficienza ed efficacia relativa alla manutenzione degli impianti di sicurezza e del sistema di videosorveglianza, dovrà essere assicurata la corretta funzionalità degli apparati e degli applicativi.
6. Al momento dell'inizio delle attività di manutenzione, ove non svolte nella sede del Committente, questi dovrà essere sempre informato.
7. Per quanto concerne, le segnalazioni operate dai Referenti del Committente, il servizio di *Help Desk* dedicato, dovrà svolgere tutte le attività che fanno tipicamente parte di un processo di *problem management*, con particolare riferimento a:
 - a) analisi e valutazione della problematica segnalata;
 - b) dare riscontro, mediante comunicazione scritta a mezzo posta elettronica, ai Referenti del Committente dell'apertura del relativo "*trouble Ticket*", con indicazione della data, ora e descrizione del problema rilevato. La comunicazione di presa in carico della segnalazione dovrà riportare anche la previsione dei tempi di ripristino, il nome ed i recapiti della telefonici della persona che ha preso in carico la gestione del problema e/o del guasto.
 - c) attivare prontamente il servizio di assistenza on-site quando necessario;
 - d) sollecitare l'esecuzione dell'intervento entro i termini previsti e verificare la completa ed effettiva la risoluzione del problema;
 - e) dare riscontro, mediante comunicazione scritta a mezzo posta elettronica ai Referenti aziendali del Committente, della risoluzione del guasto e/o disservizio, con chiusura del "*trouble Ticket*", riportando la data e l'ora di risoluzione del problema.

15.5 Reporting

1. L'Appaltatore è tenuto a svolgere le attività necessarie per consentire al Committente un corretto monitoraggio dell'andamento del servizio di manutenzione.
2. A tal fine l'Appaltatore dovrà fornire al Committente, con periodicità quadrimestrale, tutti i dati relativi all'andamento del servizio riportati su apposito registro, in formato cartaceo ed elettronico, che dovrà riportare quanto segue:
 - a) motivo della prestazione;
 - b) nominativo di chi ha richiesto l'intervento (persona fisica ed ente di appartenenza, se appropriato)
 - c) orario della richiesta;
 - d) attività svolta;
 - e) eventuali anomalie riscontrate;
 - f) eventuali interventi a correzione di tali anomalie, effettuati o lasciati in sospeso (con indicazione in questo caso di quando gli interventi saranno conclusi);
 - g) data/ora di inizio e fine delle prestazioni e dovrà essere firmato dal tecnico responsabile il cui nome dovrà essere riportato in chiaro.
3. I Report previsti dovranno essere redatti e consegnati entro il decimo giorno lavorativo dopo la conclusione del quadrimestre.

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

15.6 Livelli di servizio e qualità

1. I Service Level Agreement (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dall'Appaltatore nell'erogazione del servizio di manutenzione.
2. Per gli SLA applicabili al servizio di manutenzione si applica quanto previsto all'art. 14 del presente capitolato.

15.7 Livelli di servizio dell'assistenza commerciale

1. Oltre alla segnalazione delle problematiche di natura tecnica, l'Appaltatore dovrà fornire un servizio di accettazione delle richieste di carattere commerciale e/o amministrativo, provenienti dal Committente
2. La presa in carico della richiesta dovrà essere confermata ai Referenti aziendali del Committente entro il giorno lavorativo successivo.

Art. 16 Servizi di formazione

1. L'Appaltatore si obbliga ad erogare, con spese comprese nel corrispettivo di fornitura, la formazione agli addetti del Committente, presso le sedi del Committente stesso, in merito al funzionamento degli Impianti, sufficiente a garantire la piena presa in carico degli stessi.
2. L'Appaltatore si obbliga ad erogare un minimo di **3 corsi**, ciascuno dei quali dovrà avere una durata massima pari a 1 giorno lavorativo e sarà realizzato per classi che prevedano un massimo di 10 partecipanti. Tempi e luoghi per l'espletamento della formazione, dovranno essere concordati con il Committente sulla base del programma formativo, del grado di conoscenza dei partecipanti e del loro numero.
3. Il contenuto minimo dei predetti corsi sarà costituito come di seguito:
 - formazione per gli operatori addetti che dovranno essere in grado di gestire tutte le funzionalità degli Impianti, comprese lo scarico immagini, analisi tramite funzionalità elementari di gestione immagini e stampa, nonché la memorizzazione su supporto;
 - formazione su normative e regolamentazioni in merito all'utilizzo degli impianti di sicurezza e di sistemi di ripresa video, con particolare riferimento al tema della Privacy e del trattamento dei dati;
 - formazione sulle funzionalità generali degli impianti di sicurezza (overview) al management.
4. In tali sedi l'Appaltatore dovrà fornire un set di documentazione tecnica comprendente manuali tecnici e utenti delle case costruttrici redatti in lingua italiana e una serie di schemi a blocchi esplicativi per facilitare l'apprendimento delle principali procedure operative, in particolare quindi:
 - schemi di funzionamento e disegni costruttivi delle apparecchiature;
 - manuali d'uso corredati delle interfacce operatori con l'insieme della messaggistica operatore e la descrizione delle operazioni che devono essere attivate per ciascun messaggio;
 - manuali di manutenzione;
 - descrizione dei moduli software.
5. La formazione sugli Impianti dovrà essere svolta da personale dotato di conoscenza ed esperienza all'insegnamento dello specifico argomento. Nel programma di formazione, preventivamente approvato dal Committente, dovranno essere dettagliati sessioni e durata. Il Committente avrà la facoltà di chiedere la sostituzione del docente in caso di non idoneità. Il Committente potrà inoltre richiedere, in base alla conoscenza dei discenti, di approfondire alcuni aspetti specifici a discapito di altri, e comunque nel rispetto delle tempistiche previste.

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

Art. 17. Obblighi particolari dell'Appaltatore in relazione alla presentazione dell'offerta tecnica

1. L'offerta tecnica presentata in sede di gara impegna l'Appaltatore ad eseguire il contratto in conformità alla stessa.
2. Al Committente è riservato il più ampio diritto di accesso a documenti, atti ed informazioni nella disponibilità dell'Appaltatore, necessari o anche soltanto utili a consentire la verifica del rispetto dei suddetti obblighi. L'Appaltatore si obbliga a consegnare tempestivamente tutti i documenti richiesti ed a fornire tutte le informazioni richieste, pena la risoluzione del Contratto senza necessità di diffida ad adempiere.
3. L'Appaltatore è tenuto ad impiegare, nell'esecuzione del contratto, gli strumenti software, nel numero, caratteristiche tecniche e funzionalità dichiarati in offerta. Nel caso di difformità, trova applicazione l'art. 13, comma 3.
4. L'Appaltatore è tenuto ad eseguire gli interventi di manutenzione secondo gli SLA offerti in sede di gara. Nel caso di difformità, trovano applicazione le penali di cui agli artt. 13 e 14.
5. In ogni caso di difformità riscontrate, il Committente si riserva di addebitare gli ulteriori danni, a prescindere dall'applicazione delle penali.

Art. 18 - Corrispettivo e pagamenti

1. Il corrispettivo a fronte di tutte le prestazioni di cui al presente contratto, è pari a quanto previsto nell'offerta economica presentata dall'Appaltatore in sede di gara.
2. Il corrispettivo comprende tutte le componenti oggetto dell'offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara, tutte le operazioni necessarie per la loro installazione, configurazione e messa in servizio, nonché tutte le altre prestazioni previste nel presente capitolato.
3. La liquidazione del corrispettivo, per la parte relativa alla fornitura e posa in opera, avverrà nel seguente modo:
 - per il 20% a titolo di anticipazione, con le modalità e previa presentazione della fideiussione di cui all'art. 35, comma 18 del d.lgs. 50/2016;
 - per il 50% alla conclusione delle attività di installazione degli Impianti, attestata dal DEC;
 - per il restante 30% alla conclusione con esito positivo del periodo di collaudo funzionale.
4. Nel caso di avvio parziale dell'esecuzione del contratto, su richiesta del Committente, la liquidazione del corrispettivo potrà essere effettuata, con le stesse modalità, per singolo Impianto e/o tipologia di Impianto. In tal caso si procederà alla contabilizzazione del corrispettivo dovuto secondo i prezzi unitari offerti dall'Appaltatore in sede di gara ed erogazione del corrispettivo secondo le percentuali indicate al comma 3.
5. La liquidazione del corrispettivo, per la parte relativa al servizio di manutenzione successivo al periodo di garanzia, avverrà con rate trimestrali posticipate di uguale importo.
6. Il pagamento di tutti i corrispettivi avverrà, previa emissione di regolare fattura e fatte salve le verifiche di legge, a 60 giorni data fattura "fine mese".
7. Su qualsiasi pagamento spettante all'Appaltatore il Committente potrà, ricorrendone i presupposti di applicazione, trattenere le eventuali penali contrattuali.

Art. 19. Garanzia definitiva

1. L'Appaltatore, prima della stipula del contratto, dovrà presentare al Committente la garanzia definitiva di cui all'art. 103 del d.lgs. 50/2016. Nel caso di variazioni al contratto, l'Appaltatore dovrà modificare il valore della garanzia in misura proporzionale all'importo contrattualmente fissato nell'atto aggiuntivo.
2. La garanzia dovrà prevedere le seguenti ulteriori specificazioni:

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

- foro competente esclusivo nel caso di controversie: esclusivamente quello della sede del Committente.

Art. 20 - Variazioni contrattuali

1. L'Appaltatore non può apportare di propria iniziativa variazioni quantitative nè qualitative rispetto al contratto, senza preventivo ordine scritto del Committente.
2. Il Committente si riserva di variare la consistenza della fornitura, ricorrendo le condizioni di cui all'art. 106 del d.lgs. 50/2016, anche richiedendo all'Appaltatore di eseguire analoghe prestazioni presso siti non compresi nell'elenco di cui all'art. 4.
3. In tal caso verranno riconosciuti gli stessi prezzi unitari offerti dall'Appaltatore in sede di gara. Nel caso di inapplicabilità di detti prezzi alle nuove prestazioni affidate, saranno concordati nuovi prezzi facendo riferimento a listini prezzi ufficiali, se esistenti, ovvero ad apposite analisi di prezzi, applicando agli stessi il ribasso medio applicato dall'Appaltatore in sede di gara.

Articolo 21 - Risoluzione del contratto

1. Il Committente potrà risolvere il Contratto, oltre che negli altri casi previsti dal presente Capitolato e dall'art. 108 del d.lgs. 50/2016, anche nei seguenti casi:
 - a) subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del Contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto;
 - b) accertata violazione delle norme in materia di sicurezza da parte dell'Appaltatore;
 - c) perdita, da parte dell'Appaltatore, dei requisiti per l'esecuzione del Contratto, quali il fallimento o la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione o la perdita delle qualifiche o decadenza dalle abilitazioni/autorizzazioni previste dal presente Capitolato;
 - d) accertati inadempimenti rispetto alla normativa ambientale da parte dell'Appaltatore; a riguardo il Committente si riserva di effettuare controlli a campione, in ogni momento, sul rispetto delle norme ambientali da parte dell'Appaltatore;
 - e) violazione, da parte dell'Appaltatore, di norme di comportamento previste nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, o nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, adottati dal Committente, pubblicati sul sito istituzionale www.stetspa.it.
2. Al verificarsi delle condizioni di cui al comma 1, la risoluzione unilaterale del Contratto è esercitabile da parte del Committente previa semplice comunicazione 5 giorni prima, senza necessità di ulteriori adempimenti.
3. Ferma restando l'applicazione delle penali eventualmente previste, ed indipendentemente dall'applicazione di esse, sono sempre dovuti dall'Appaltatore i danni subiti dal Committente in seguito alla risoluzione del Contratto, comprese le eventuali maggiori spese connesse all'affidamento a terzi delle prestazioni mancanti. Per il risarcimento di tali danni il Committente può trattenere qualunque somma maturata a credito dell'Appaltatore in ragione delle prestazioni eseguite.
4. Il Committente nel comunicare all'Appaltatore la determinazione di risoluzione del Contratto, dispone l'accertamento delle prestazioni effettivamente e regolarmente rese e alla determinazione del relativo importo.

Art. 22 - Riservatezza

1. L'Appaltatore è obbligato a non rivelare a Terzi e a non utilizzare, per motivi e ragioni non attinenti all'esecuzione del contratto, le informazioni di qualsiasi natura messe a disposizione dal Committente per l'esecuzione del contratto. In caso di inosservanza di tale obbligo di riservatezza, l'Appaltatore dovrà risarcire all'altra i danni che ne dovessero derivare.

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

2. L'Appaltatore si obbliga a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione e di trasmissione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.
3. L'Appaltatore è responsabile dell'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.
4. Gli obblighi di cui al presente articolo saranno osservati dalle Parti anche per i cinque anni successivi alla cessazione dell'efficacia del presente contratto.

Art. 23 – Tutela dei lavoratori

1. Si richiamano e si applicano integralmente al contratto le normative sulla regolarità contributiva e retributiva del personale alle dipendenze dell'Appaltatore.
2. Si richiamano in particolare o le disposizioni di cui all'art. 30 del d.lgs. n. 50/2016. Le medesime disposizioni sono estese, convenzionalmente, anche a tutela dei lavoratori autonomi eventualmente impiegati dall'Appaltatore nell'esecuzione del contratto.

Art. 24 - Definizione delle controversie

1. Per la definizione delle controversie il Foro competente è individuato esclusivamente in base alla sede del Committente, con esclusione della competenza arbitrale. E' sempre possibile la transazione.

Art. 25 - Facoltà del Committente di utilizzo di mezzi integrativi

1. In casi di carenza e/o inadempimento nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto il Committente si riserva ampia ed insindacabile facoltà di avvalersi di terzi soggetti.
2. L'Appaltatore si impegna a rimborsare tutti i costi sostenuti dal Committente a norma del presente articolo.

Art. 26 - Spese contrattuali, imposte e tasse

1. Tutte le spese, tasse ed imposte inerenti e conseguenti all'appalto ed alla stipulazione del relativo contratto, nessuna eccettuata o esclusa, sono a carico totale dell'Appaltatore.
2. Il contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto; l'I.V.A. è regolata dalla legge.

Art. 27 - Domicilio dell'Appaltatore e recapiti

1. Le parti eleggono domicilio presso le rispettive sedi legali impegnandosi reciprocamente a comunicare ogni variazione delle stesse.
2. L'Appaltatore indica quali recapiti utili, per tutte le comunicazioni previste dal presente capitolato, quelli indicati in sede di presentazione dell'offerta.

Art. 28 - Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

1. Ai sensi dell'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136, l'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ivi previsti e si impegna a comunicare entro sette giorni dall'accensione gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati ai sensi del comma 1 del medesimo art. 3, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su essi; gli estremi dei conti

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti

correnti devono essere riportati anche nelle fatture. Qualora risulti che le transazioni relative al presente contratto siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A., il contratto si intende risolto di diritto, senza ulteriori formalità, con ogni conseguente responsabilità dell'Appaltatore verso il Committente per i danni ad esso conseguenti.

2. L'Appaltatore si impegna inoltre ad inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i propri subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati alle prestazioni di cui al contratto, una clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge 136/2010.
3. L'Appaltatore si impegna, qualora abbia notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria da parte dei propri subcontraenti o fornitori/clienti, all'immediata risoluzione del relativo rapporto contrattuale, informandone contestualmente il Committente e l'ufficio territoriale del Governo competente. Qualunque variazione alle indicazioni, condizioni, modalità o soggetti, di cui al presente comma, deve essere tempestivamente notificata dall'Appaltatore al Committente il quale, in caso contrario, è sollevato da ogni responsabilità.

Pergine Valsugana,

L'Appaltatore

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, si accettano espressamente le clausole di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 del presente capitolato.

L'Appaltatore

li.....

Rev	Data	Stato	Redatto	Verificato e approvato
00	18/02/2019	Prima emissione	T. Sartori	A. Monti