ALLEGATO I

SCHEDA TECNICA
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E DI ASSISTENZA

Il servizio richiesto consiste nella manutenzione ordinaria ed assistenza per la durata di anni 3(tre) di:

- n. 2 elettroschedari mod. NSV27013.0/17 e n. 1 elettroschedario mod. RDSV 2009 per l'archiviazione delle schede anagrafiche di famiglia, Addicalco;
- n. 3 elettroschedari Cyber serie Office 120 e120S.

Gli elettroschedari sono collocati nei locali adibiti ad archivio del Settore Segreteria generale, Servizi demografici, p.za Vittorio Veneto 1.

Il contratto ha per oggetto l'erogazione del servizio di manutenzione ordinaria e di assistenza tecnica e conseguentemente viene richiesto:
• la disponibilità di un recapito telefonico, per le richieste di intervento, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30-17:00 (escluse le giornate di festività infrasettimanale) ovvero, in alternativa, la disponibilità di accedere ad un meccanismo di registrazione della chiamata di intervento tramite interfaccia web attraverso internet attivo senza interruzioni 24 ore su 24;
• l'esecuzione di interventi con modalità "On Site" ovvero con la presenza di proprio personale.
L'esecuzione degli interventi con modalità "On-site" potrà avvenire dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16.30. Tale orario è da considerare come "normale orario di servizio". L'eventuale presenza in fasce orarie diverse o giorni non lavorativi va preventivamente concordata con il caposezione dei servizi demografici.
• la diagnostica e l'identificazione della causa generante i guasti e/o i malfunzionamenti in modalità "On Site" ovvero con la presenza di proprio personale ivi incluso lo smontaggio della parte/componente responsabile;
• il ripristino della funzionalità degli elettroschedari. L'impresa dovrà provvedere con propri mezzi e con proprio personale, adeguatamente formato per lo svolgimento delle attività richieste, all'esecuzione delle riparazioni e/o sostituzioni e di ogni altro intervento che dovesse rendersi necessario al fine di identificare la natura del guasto/malfunzionamento e ripristinare la funzionalità.

Manutenzione ordinaria programmata
Tale servizio comprende:

- 2 visite annuali con scadenza semestrale;
- chiamate senza limiti con intervento entro 48 ore dalla chiamata.

Le date delle visite dovranno essere concordate con almeno due giorni di preavviso con la dott.ssa Barbara Camusso, capo sezione dei servizi demografici.

La manutenzione **ordinaria**, comprende le seguenti prestazioni, elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Prove di chiamata dei contenitori;
- Verifica dei sistemi di sicurezza;
- Taratura cellule e barriere fotoelettriche;
- Controllo e regolazione livello di fermata dei contenitori;
- Controllo stato di usura di rulli, bielle, bracci meccanici con eventuale sostituzione;

- Controllo e regolazione funzionamento motore e trasmissione;
- Controllo funzionamento tastiera;
- Controllo quadro elettrico;
- Controllo funzionamento serranda di chiusura;
- Sostituzione gratuita delle parti con difetti rilevati o con stato di usura significativo;
- Pulizia generale;
- Lubrificazione;
- Collaudo finale con rilascio di documentazione attestante la corretta operatività dell'apparato.

Il **servizio di assistenza prevede** l' intervento di riparazione in loco o con trasporto del materiale danneggiato presso la sede operativa più indicata, con le seguenti caratteristiche:

- segnalazione della problematica tramite chiamata telefonica o e-mail;
- risposta e risoluzione della problematica entro e non oltre 48 ore dalla richiesta di intervento;
- obbligo di fornitura e sostituzione gratuita di tutte le parti necessarie per effettuare le riparazioni richieste;
- nessun ulteriore addebito per spese di trasporto, trasferta, chiamata.

Tutte le attività svolte dall'Impresa devono essere eseguite con elevati standard di sicurezza e nel pieno rispetto delle norme vigenti in campo di segretezza e confidenzialità dei dati aziendali.

Riparazione in caso di guasto

L'impresa è tenuta ad erogare il servizio di riparazione/ripristino in caso di guasto entro 48 ore lavorative dalla richiesta, senza alcun limite al numero di interventi. A conclusione di ogni intervento deve essere rilasciato un rapporto che specifichi le attività svolte, le eventuali parti sostituite, le generalità o il codice identificativo del tecnico o dei tecnici intervenuti, le date e gli orari di apertura della richiesta di intervento, di sopralluogo, di intervento e di chiusura dello stesso: tale rapporto di intervento può essere anche realizzato per il tramite di un portale web, purché sia consentito effettuare una stampa del singolo intervento e della totalità degli interventi svolti nel periodo contrattuale.

La sostituzione definitiva di parti o componenti che si sono dimostrati guasti o causa di malfunzionamenti, deve essere effettuata con componenti del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati, garantiti perfettamente funzionanti, compatibili e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli che vanno a sostituire. La sostituzione temporanea di parti, componenti o di interi apparati con altri equivalenti è ammessa, solamente quando sussista l'impossibilità a garantire in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità entro i tempi di intervento concordati. In ogni caso, se la sostituzione è temporanea, il ripristino e la re-installazione della parte, del componente o dell'intera macchina, in modo definitivo, è a cura dell'impresa e, nel caso di scadenza contrattuale, da effettuarsi comunque anche oltre la data della scadenza del contratto.

Attività ed interventi a corredo

I materiali necessari all'espletamento delle attività di cui alla presente scheda tecnica, saranno tutti messi a disposizione da parte dell'impresa, sia per quanto riguarda il materiale o il software di diagnostica, sia per quanto riguarda la componentistica o le parti da sostituire.

L'aggiudicatario, deve dichiarare a corredo della manifestazione di interesse di essere dotato di una struttura organizzativa e logistica sufficiente a far fronte a quanto richiesto.

Durata del servizio

Il servizio ha durata triennale a partire dal 01/03/2020 al 01/03/2023. La data di avvio del servizio è condizionata dal perfezionamento della procedura di affidamento dello stesso.

Livelli di servizio e penalità
Per ogni giorno o frazione di esso, di indisponibilità del recapito telefonico (o del metodo alternativo eventualmente indicato dall'Impresa) di segnalazione malfunzionamenti, la penale applicata sarà di Euro 100, la giornata verrà conteggiata solamente dopo aver tentato di entrare in contatto almeno 3 volte a distanza di un'ora senza successo.
Per ogni ritardo nei tempi di ripristino, la penale applicata sarà di Euro 100 per ogni giornata eccedenti i limiti temporali richiesti e concordati.
Le penali verranno quantificate sulla base delle verifiche preventive e degli interventi tecnici risolutivi effettuati in contraddittorio con l'aggiudicatario.
Il Comune dovrà essere informato di tutti gli interventi eseguiti sull'impianto sia quelli puramente manutentivi, appositamente richiesti, sia quelli di controllo e aggiornamento dei dispositivi che prescindono da richieste del Comune di Pinerolo.
Eventuali irregolarità e inadempienze saranno contestate all'impresa per iscritto tramite lettera raccomandata o PEC con l'imposizione di un termine massimo di 5 (cinque) giorni solari per la presentazione delle eventuali giustificazioni scritte.
L'Amministrazione comunale ha facoltà di applicare nei confronti dell'impresa le sopraccitate penali per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente documento e dal relativo contratto e per ogni caso di irregolare, tardiva od incompleta esecuzione del servizio sino ad un massimo corrispondente al 10% del prezzo di aggiudicazione (IVA esclusa) annuo per il servizio di manutenzione ordinaria.

Pagamenti
Il prezzo di aggiudicazione verrà liquidato in canoni quadrimestrali posticipati.
La liquidazione potrà venire sospesa nei casi in cui siano in corso contestazioni di addebiti alla ditta appaltatrice.

Risoluzione del contratto
Il Comune può risolvere di diritto il contratto in qualsiasi momento e con effetto immediato, salva l'azione di risarcimento degli eventuali maggiori danni, nei seguenti casi:
• se l'Impresa è colpevole di frode, negligenza o colpa grave;
• per una o più infrazioni alla regolamentazione del subappalto;
• per una o più infrazioni all'osservanza delle norme sul personale e sulle condizioni normative e contributive e delle norme in materia di privacy;
• per gravi e reiterate inosservanze delle norme di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro;
• per una o più inadempienze contrattuali che, regolarmente contestate, abbiano dato luogo all'applicazione di penalità per deficienze di esercizio superando i limiti stabiliti nel presente contratto;
• qualora la Ditta appaltatrice, regolarmente diffidata, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnatole;
• qualora la Ditta appaltatrice, regolarmente diffidata, non abbia provveduto ad eseguire i lavori entro il termine indicato nella diffida stessa.