



CAPITOLATO TECNICO

***ASSISTENZA, MANUTENZIONE E RIPARAZIONE APPARATI
DELLE SALE MULTIMEDIALI DEL COVI
(117, 306, DECISIONALE, CALLIGARIS, OPERATIVA) E DELLE
SALE MULTIMEDIALI EUNAVFORMED.***

Questo documento è composto da n.6 (sei) pagine (compreso frontespizio).

1. PREMESSA

L'Ufficio C4 attraverso articolazioni tecniche dipendenti, gestisce quotidianamente i sistemi di gestione delle sale di videoconferenza con le quali vengono effettuate frequenti coordinamenti con i Teatri Operativi e con i Vertici Istituzionali nazionali, europei e NATO. La complessità tecnica del sistema in parola unita all'impossibilità di poter disporre di personale dipendente di adeguato skill, impongono la necessità di dotarsi di supporto specialistico esterno.

2. SCOPO

L'obiettivo del presente documento è quello di descrivere le principali caratteristiche prestazionali del complesso apparati regia (audio/video, domotica, codec VTC ed MCU) al fine di richiedere una prestazione di assistenza tecnica/manutentiva/riparativa attraverso il ricorso a Ditta specializzata.

3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Il contratto deve avere una durata annuale a partire dalla data di stipula e contemplare un numero massimo di 270 ore/uomo per interventi sugli apparati/sistemi di cui viene riportato uno spaccato nella tabella "1". I servizi richiesti sono riportati di seguito:

- **Assistenza in modalità Telefonica** attraverso numero dedicato e/o help desk sul portale, finalizzato all'apertura immediata del ticket per l'individuazione delle origini di piccoli guasti ed alla risoluzione autonoma di taluni malfunzionamenti che potrebbero verificarsi durante l'utilizzo delle apparecchiature/impianti;
- **Assistenza Prioritaria** con garanzia di intervento "on-site" entro 2 ore (per guasti bloccanti) e 8 ore (per guasti non bloccanti) successive alla ricezione della richiesta completa (previo appuntamento programmato con i relativi referenti);
- **Assistenza Tecnica Correttiva on-site** a cura di personale tecnico specializzato per intervento di manutenzione/riparazione/valutazione di guasti o malfunzionamenti occasionali delle apparecchiature/impianti, effettuati dietro specifica segnalazione, regolati con le modalità operative di seguito specificate:
 - Risoluzione del guasto in loco con eventuale sostituzione di minuteria usurabile o, in caso di necessità, disinstallazione delle apparecchiature interessate per l'invio presso eventuale Centro di Assistenza Tecnica per esame tecnico specialistico;

- Fornitura di apparecchiatura sostitutiva e temporanea, in attesa del ripristino di quella inviata presso i Centri di Assistenza Tecnica;
- Riparazione in garanzia;
- Riparazione fuori garanzia fino ad un massimale preventivato di €1000 iva esclusa; previa accettazione di preventivo di spesa;
- Riparazione fuori garanzia oltre un massimale preventivato di €1000 iva esclusa; previa accettazione di preventivo di spesa da addebitare su capitolato a parte;
- Acquisto pdr guasti, dichiarati non riparabili con apposita certificazione, fino ad un massimo di €1000 iva esclusa a pdr.
- Reinstallazione e collaudo.

- **Servizio di Assistenza Tecnica Preventiva:** Interventi di manutenzione atti a prevenire guasti e/o malfunzionamenti e provvedere alle periodiche regolazioni e tarature delle apparecchiature che, per effetto dell'uso, presentano un'alterazione di funzionalità rispetto alle caratteristiche originali e quindi al peggioramento delle prestazioni, ed in particolare:

- Controllo funzionale ed eventuali allineamenti, come previsto dalle case produttrici;
- Aggiornamento software / firmware delle apparecchiature esistenti nelle Sala Regia alle ultime release, ove previsto gratuitamente dalle Case Produttrici;
- Controllo connessioni ed interconnessione apparati, controllo di segnali in/out;
- Controllo Scaler, convertitori sdi/hdmi e viceversa, sdi/fibra e viceversa e tutti gli oggetti di conversione attualmente presenti nella catena di gestione segnali in/out matrice / codec di videoconferenza;
- Pulizia generale apparecchiature e specifica su filtri, obiettivi e gli elementi accessori che compongono l'infrastruttura ICT;
- Taratura e parametrizzazione delle apparecchiature di proiezione;

Consistenza delle principali apparecchiature installate

APPARATO	TIPO
Matrice Digitale Lightware	Video
Multi View Lightware,	Video
Sistema domotica CRESTON	Audio/Video
CODEC di videoconferenza	Audio/Video
Matrice analogica sistema audio conferenza AUDIAFLEX	Audio
Controller Grafico CORIO	CORIO
DANISH e BOSH	Sistemi microfonici
Mixer Lightware	Video
Telecamere Panasonic	TVCC

Scaler	Sist. di Controllo
Convertitori SDI/HDMI e SDI/Fibra Ottica	Sist. di Controllo

Tabella 1 – Elenco dispositivi

NOTE

- Al termine dell'intervento, sarà eventualmente fornito un prospetto riepilogativo, corredato delle considerazioni sullo stato delle apparecchiature/impianti, con l'obiettivo di prevenire future e più onerose avarie degli stessi.
- Gli interventi indicati dovranno essere assicurati, di norma, 5 giorni su 7, dalle 07:00 alle 19:00; nei giorni festivi e prefestivi, su chiamata, e previo accordi diretti con i relativi referenti.
- Per quanto attiene il materiale CCI (classificato) dovrà essere opportunamente separato delle sue componenti "sensibili" e/o riparato on site (preferibile) oppure inviato presso i relativi centri assistenza. Il personale della Ditta, verificata la natura dell'inefficienza opererà al riguardo nel pieno rispetto della procedura evidenziata e su stretta coordinazione del personale dell'A.D.

4. RICHIESTA DI CHIARIMENTI

L'offerta tecnico/economica dovrà tenere conto degli elementi/dettami contenuti nel presente capitolato. Possibili chiarimenti, qualora ritenuti funzionali al corretto espletamento della prestazione richiesta, potranno essere avanzati all'Ufficio C4.

Si ritiene opportuno un sopralluogo **OBBLIGATORIO**.

5. REQUISITI – CARATTERISTICHE TECNICO ORGANIZZATIVE

L'A.D. valuterà la piena rispondenza delle prestazioni oggetto di fornitura richiamandosi agli standard principali di seguito riportati:

UN- EN- ISO

- UNI EN ISO 9001:2015 (EA 19, EA 33, EA 34)

Inoltre, sono richieste le seguenti certificazioni, pena la possibile esclusione:

Certificazioni/accreditamenti/attestati Brand

- Biamp System Partner
- Zyxel Certified Partner
- Lightware Certified Partner
- AMX HCCP Programming
- Crestron Certificate
- Shure Certificate

- Bosch Dicentis Professional/ Expert

La società aggiudicataria dovrà essere abilitata ad effettuare eventuali lavori in quota con apposito attestato BLS e BLS-D.

6. CONDIZIONI PARTICOLARI D'APPALTO (AMMINISTRATIVE-ANTINFORTUNISTICHE)

Le lavorazioni dovranno essere effettuate nel rispetto di ogni prescrizione antinfortunistica, con particolare riferimento alle norme vigenti in materia di sicurezza dei cantieri:

- La Ditta fornirà, prima dell'inizio lavori, l'elenco del personale che eseguirà le opere oggetto della commessa. Questo dovrà essere professionalmente capace ed in regola con le norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. L'Amministrazione si riserva il diritto di allontanare senza preavviso il personale ritenuto non idoneo;

- La Ditta fornirà, prima dell'inizio lavori, l'elenco dei mezzi impiegati, indicando targa, colore e tipo, e fornendo copia della Carta di Circolazione e del contratto assicurativo;

- La Ditta è tenuta, durante l'esecuzione delle lavorazioni, all'osservanza delle norme sulla prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro di cui al D.P.R. 19.03.1956 n° 303 e disposizioni successive;

- L'Amministrazione, in osservanza di quanto disposto dal D. Lgs. 81/08, allega Num.1 DUVRI, che la Ditta dovrà sottoscrivere per concordanza, intendendo compresi nel prezzo di offerta gli oneri connessi all'adozione di misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare o ridurre i rischi interferenti;

- L'Aggiudicatario si impegna a fornire hardware e licenze software originali rilasciate appositamente dal Costruttore per il Ministero Della Difesa - Comando Operativo di Vertice Interforze, apparati idonei allo scopo e non contraffatti, non rigenerati o di provenienza illegale (o da fonti non autorizzate) che non richiedano, per le funzioni richieste, aggiunte successive di componenti hardware e/o software o comunque modifiche che comportino un aggravio economico per l'azienda (sono escluse le attività di configurazione);

- Inoltre, onde evitare forniture di licenze software illegali (in violazione dei diritti di proprietà intellettuale) ed apparati contraffatti, rigenerati, di provenienza illegale o comunque provenienti da canali non autorizzati, questa Amministrazione potrà richiedere nella fase di collaudo e direttamente allo stesso Costruttore di riferimento (ai suoi Uffici e sedi in Italia) opportune verifiche

per documentare l'origine della fornitura, perché siano fornite tutte le necessarie certificazioni sull'originalità, provenienza e garanzia di supporto;

- I prodotti forniti dall'aggiudicatario devono essere originali e recanti il marchio del Costruttore;
- I prodotti dovranno essere nuovi di fabbrica, e inclusi nel loro packaging originale;
- Il mancato rispetto, anche parziale, della presente comporterà l'annullamento del procedimento sollevando l'Amministrazione da qualsiasi impegno nei confronti dell'Aggiudicatario.

IL CAPO SEZIONE TLC
(Ten.Col. Carlo SPEDICATO)