



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**ACQUISTO MATERIALE PER SALA MULTIMEDIALE
INFOPOINT SANTA MARIA NOVELLA**

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1 – Oggetto e caratteristiche del servizio

1 – **Acquisizione, installazione ed attivazione estensione garanzia onsite di n. 4 videowall composti da 4 (2x2) display da 55”, n.4 SOC per il loro collegamento e funzionalità MagicINFO, n.4 display touch da 43”, oltreché tutta la cavetteria, staffe e supporti necessari all’installazione. Viene inoltre richiesta l’estensione delle licenze MagicINFO già in possesso del Comune di Firenze per coprire il fabbisogno dei nuovi dispositivi.** Per espletare tale servizio è richiesto che il contratto di assistenza hardware e la relativa estensione siano attivati con il vendor o con il produttore originale degli apparati multimediali richiesti nella fornitura ed elencati nell’art 3.

Art. 2 – Caratteristiche del servizio

1 - Il Comune di Firenze si propone di realizzare un nuovo allestimento per una sala dell'infopoint a Santa Maria Novella, di cui si riportano, a titolo indicativo ed esemplificativo, alcuni rendering relativi agli spazi ed all'ipotetica installazione.



La collocazione delle postazioni video (4 videowall costituiti da 4 monitor da 55") e dei touch da 43" sarà sulle contropareti evidenziate in colore più scuro specularmente ai lati del desk dell'info point. L'installazione è a carico del fornitore degli apparati multimediali.

Di seguito due immagini finali che individuano la collocazione immaginata.



2 - Il servizio comprende la consegna del materiale alla sede dell'Infopoint (comunicata dall'Amministrazione in un secondo momento), l'installazione, configurazione e calibrazione completa dei videowall, collegamento con i SOC e loro configurazione, compreso installazione dei monitor touch da 43". Per tutti gli apparati dovranno essere attivate le relative licenze MagicINFO da aggiungere a quelle già in possesso al Comune di Firenze. Viene richiesta altresì l'attivazione dell'estensione a 5 (cinque) anni della garanzia onsite per tutti i display e per i SOC. Vengono inclusi anche il trasporto e la consegna di materiale residuo, scatole, cartoni, ecc. necessari ai fini della validità di garanzia presso la sede comunicata dal Committente.

3 - Fanno parte della fornitura, durante le fasi di installazione, configurazione e calibrazione, anche le eventuali attività di analisi iniziale e la successiva diagnosi, almeno base, del guasto, dell'anomalia, della problematica e/o del malfunzionamento fino alla completa risoluzione del problema segnalato

dal Committente. Sarà sempre cura del Committente procedere con le verifiche preliminari del caso per cercare di escludere, con ragionevole certezza, tutte le eventuali anomalie che potrebbero essere legate ad aspetti di natura temporanea o a modifiche di configurazioni e di impostazioni apportate sui sistemi coinvolti. Una volta superato il collaudo, la manutenzione e il supporto rientrerà nel servizio e nell'estensione a carico del produttore degli apparati multimediali.

4 - L'appalto di questi servizi non esclude né limita in alcun modo al personale tecnico dell'Amministrazione la possibilità di accedere ed intervenire autonomamente, a livello di impostazioni e di completa configurazione, sui sistemi la cui manutenzione/assistenza è prevista in questa fornitura. Il Committente non è tenuto ad avvisare preventivamente dello svolgimento di tali attività il fornitore.

5 - Qualsiasi richiesta di intervento aperta entro le ore 24:00 (ventiquattro) dell'ultimo giorno utile di riferimento per la durata della presente fornitura dovrà in ogni caso essere risolta o adeguatamente chiusa dal fornitore/produttore (a seconda di quando temporalmente si presenterà il problema), quindi con parere positivo dell'Ente, anche se si protrarrà nei mesi successivi. Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato, senza alcuna limitazione sul numero di richieste inoltrate dal committente, sia a livello complessivo che di eventuale contemporaneità.

6 - Gli eventuali pezzi di ricambio o la parte esatta da sostituire deve essere necessariamente della stessa marca/modello del produttore originale e, comunque, supportato e certificato dal produttore stesso degli apparati.

7 - La formula utilizzata per la riparazione/sostituzione dell'hardware in manutenzione o per aggiornamento software deve prevedere un tipo di servizio con specifiche di SLA (*Service Level Agreement*) non inferiori rispetto a quelle sotto riportate, come previsto dai contratti standard di assistenza:

- **presso il cliente** – cioè, l'intervento dovrà essere effettuato sempre on-site ovvero presso la sede dove è effettivamente dislocato l'apparato hardware in manutenzione, come comunicato e concordato dal personale tecnico dell'Ente.
- **tempo di risposta** – dovrà rispettare i livelli di servizio presenti nel servizio professionale di assistenza previsto dal produttore degli apparati multimediali, comunque il tempo di risposta non deve risultare oltre i 3 (tre) giorni lavorativi successivi.
- **La disponibilità del servizio** dovrà essere garantita almeno da lunedì a venerdì (giorni feriali) con inizio indicativamente dalle ore 09:00 fino alle ore 17:00 (durata di 8 ore), pertanto adottando la **formula contrattuale standard generalmente denominata "8x5"** (8 ore al giorno, 5 giorni alla settimana). Una volta presa in carico la richiesta, il fornitore/produttore è tenuto a svolgere l'intervento con celerità, competenza e attenzione e segnalare tempestivamente al Committente eventuali criticità o ritardi che si potessero presentare rispetto anche alla stima e alle previsioni sulle tempistiche di ripristino precedentemente comunicate (si rimanda alle penali previste).

8 - Con la sottoscrizione del presente atto, il fornitore dichiara di disporre e si obbliga ad avvalersi di risorse professionali e tecniche adeguatamente formate e altamente specializzate in relazione alle

prestazioni contrattuali dovute, nonché di adeguati mezzi, beni e servizi necessari per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente atto.

9 - Il fornitore e il personale da lui impiegato sono obbligati ad osservare tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate; gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del presente atto, resteranno ad esclusivo carico del fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti del committente, assumendosene pertanto ogni relativa alea. Inoltre, il fornitore si obbliga a mallevare e tenere indenne il committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

10 - Sono a carico del fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della presente fornitura, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

11 - Si precisa che il supporto e gli eventuali interventi dovranno essere sempre garantiti con personale tecnico del fornitore che parli italiano, per consentire un confronto con il personale del committente assolutamente esente da possibili fraintendimenti o viziato da scarsa chiarezza, per evitare così problemi aggiuntivi o inutili aggravati dei malfunzionamenti da risolvere.

12 - Una volta concluso il procedimento, i canali da utilizzare (cellulare, PEC, numero verde, e-mail standard, web-ticketing, *Customer Relationship Management* - CRM, ecc.) e le modalità o il *workflow* da utilizzare per la richiesta degli interventi in manutenzione e la relativa presa in carico saranno concordati direttamente tra i tecnici del Comune e i referenti del fornitore/produttore.

17 - In caso di intervento tecnico per la risoluzione del guasto, il fornitore/produttore dovrà contattare e concordare modalità e tempi di intervento con il personale tecnico del Committente.

In caso di sostituzione di parti hardware guaste, il fornitore/produttore si obbliga a ritirare e ad assicurare il corretto smaltimento delle medesime, secondo la vigente normativa in materia.

18 - Il materiale deve essere nuovo di fabbrica e conforme alle normative ufficiali italiane in materia quali Leggi, Decreti, Norme CEI, Norme UNI, Raccomandazioni degli Enti locali più norme IEC. In tal modo l'impianto risulterà rispondente nel suo complesso e nelle sue parti, oltre che alle norme nazionali anche alla normativa europea.

19 - La merce dovrà essere consegnata, previo appuntamento, e l'impianto installato a cura e spese dell'impresa aggiudicataria:

- entro il termine **massimo di 30 (trenta) giorni solari** e consecutivi dall'ordine (per la consegna);
- entro il termine **massimo di 15 (quindici) giorni solari** e consecutivi dalla consegna del materiale;
- all'indirizzo comunicato successivamente dall'Ente.

20 – Alla conclusione dei lavori dovrà essere rilasciata dall’impresa una certificazione che attesti che l’installazione è stata effettuata a regola d’arte.

In caso di inosservanza delle condizioni di esecuzione la stazione appaltante provvederà ad applicare le penali di cui all’articolo 5, “**Penali e rispetto dei livelli di servizio**”.

21 – L’aggiudicatario si obbliga:

- ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto alla categoria e nella località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modificazioni ed integrazioni;
- fatto salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sopraindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro vincolano l’affidatario anche nel caso in cui quest’ultimo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto;
- di comunicare all’Ente ogni variazione della propria sede e/o ragione sociale o trasformazione della medesima, nonché ogni mutamento inerente all’amministrazione e/o la rappresentanza legale della stessa;
- ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni di ordine interno che venissero comunicate dal R.U.P. o dai suoi collaboratori. Inoltre, al momento della stipula, l’impresa deve essere assicurata con adeguati massimali per responsabilità civile verso i propri dipendenti, verso terzi e verso la Stazione Appaltante.

22 – L’impianto verrà verificato dal personale della stazione appaltante, indicativamente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal termine dell’installazione. In caso di riscontrata difformità da quanto offerto e/o malfunzionamento, verrà data notifica al fornitore e questo sarà obbligato a provvedere a regolarizzare la realizzazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione. In caso di inosservanza di tale prescrizione si applica quanto previsto dall’articolo 5, “**Penali e rispetto dei livelli di servizio**”.

23 – Ai sensi dell’art. 108 comma 9 (d. Lgs. 36/2023) l’appaltatore, a pena di esclusione, è obbligato a specificare nell’offerta economica anche gli eventuali costi relativi alla sicurezza generale dell’impresa ed afferenti all’esercizio dell’attività svolta dalla medesima, inclusi nel prezzo offerto.

24 – Ogni operazione relativa all’attivazione delle estensioni di garanzia e delle licenze MagicINFO richieste sono a carico del fornitore. Quest’ultima operazione dovrà esser compiuta previa comunicazione da parte dell’Amministrazione degli estremi delle licenze già in possesso, in quanto dovrà esser richiesta un’estensione delle stesse.

Art. 3 – Elenco e caratteristiche dell’infrastruttura

1 – Saranno oggetto dell’offerta i seguenti articoli:

Codice	Descrizione	Q.ta
<i>Per i 4 videowall</i>		
VM55B-R	Display videowall 55", 0.88 mm, 500 nit, No Soc	16
SBB-SS08NU1	SOC - MagicINFO S Player 6 e SSSP 6 incorporato	4
PM3890 + AD1	Staffe Push and Pull	16
P-LM-2N3X57H	Estensione garanzia, per arrivare complessivamente a 5 anni onsite per i Display	16
P-LM-2N3XSBB	Estensione garanzia, per arrivare complessivamente a 5 anni onsite SOC	4
	Cavetteria Varia per Montaggio	16
	Montaggio, configurazione e calibrazione display videowall	16
<i>Per i 4 monitor touch</i>		
QM43B-T	Display 43" touch	4
CHRMF3	Staffe Vesa	4
P-LM-2NXX46H	Estensione garanzia, per arrivare complessivamente a 5 anni onsite Display	4
<i>Per tutti i precedenti</i>		
BW-MIP70PA	Licenze MagicInfo Premium (estensione dell’attuale sistema già licenziato all’interno dell’Ente).	20

2 – Fermo restando la precedente tabella, l’impianto dovrà essere consegnato installato e funzionante completo di tutti i materiali, gli accessori e le minuterie necessari all’installazione e al funzionamento anche se non esplicitamente indicati nel presente capitolato.

3 – Non sono oggetto di questo servizio eventuali cablaggi della sala, sia elettrici sia rete dati che, se richiesti, andranno concordati direttamente con i tecnici dell’Amministrazione.

4 – In fase di installazione è necessario adottare tutte le misure atte ad evitare danni a pavimentazione, pareti ed arredi esistenti; in caso di danneggiamenti, l’impresa incaricata di eseguire gli interventi dovrà provvedere al ripristino a proprie spese secondo le indicazioni che verranno fornite dall’Ente.

5 – Inoltre si ribadisce l’obbligo di rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Art. 4 – Durata e parti del contratto. Sospensioni.

1 – L’affidamento avrà inizio dalla data di sottoscrizione del contratto, che avverrà mediante stipula su piattaforma digitale scelta per il procedimento, e dovrà esser concluso entro **45 gg (30gg per la consegna del materiale e 15gg per l’installazione)** solari consecutivi, salvo eventuali proroghe

concesse dal Committente o imprevisti in corso di esecuzione delle attività. Ogni rapporto si esaurirà con la completa installazione del materiale fornito e conseguente redazione di verbale di collaudo, senza modalità **automatiche** di rinnovo.

2 - Le condizioni, di cui al presente capitolato, hanno validità per tutta la durata contrattuale.

3 - La durata del contratto può essere prorogata nei tempi e casi come previsto dall'art. 121 comma 8 D.Lgs. 36/2023. Inoltre, la stazione appaltante si riserva il diritto di opzione di proroga ai sensi e per gli affetti di cui all'art. 120 comma 10 D.Lgs. 36/2023.

4 - Le sospensioni dell'esecuzione del contratto sono disposte ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 36/2023.

5 - Fanno parte del contratto:

- La scheda di richiesta preventivo
- Il presente Capitolato tecnico
- Il preventivo
- Il documento di stipula ed eventuali allegati

Con la presentazione del preventivo, la Ditta affidataria espressamente riconosce e accetta tutte le condizioni poste dall'Amministrazione in proposito.

Le condizioni di cui alla Scheda tecnica e al presente Capitolato hanno validità per tutta la durata contrattuale.

Art. 5 – Penali e rispetto dei livelli di servizio

1 - Nel caso che gli SLA indicati negli artt. 1 e 2 non siano rispettati, l'Ente si riserva di agire nelle sedi più opportune per tutelarsi nei confronti dell'eventuale danno arrecato; quindi, le penali sotto riportate sono definite sempre salvo risarcimento del maggior danno.

2 - Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro.

3 - Le penali, in conformità a quanto indicato dal Decreto legislativo n. 36/2023 e ss.mm.ii., sempre salvo la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, saranno applicate nei seguenti casi:

- **P01 – mancato rispetto del termine di adempimento dell'esecuzione:** scaduto il termine previsto per la consegna o il termine per l'installazione la stazione appaltante si riserva la facoltà di applicare, per ogni giorno solare di ritardo non imputabile al Committente e imputabile al fornitore, né a caso fortuito o forza maggiore, salvo prova contraria a carico del fornitore stesso, una penale pari allo 0,5‰ (zero virgola cinque millesimi) per ogni giorno lavorativo di ritardo del corrispettivo della fornitura (considerato al netto dell'I.V.A.). Decorso tale termine, la stazione appaltante si riserva anche la facoltà, in considerazione dell'andamento della fornitura, di considerare il fornitore inadempiente e di conseguenza dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

- **P02 – inadeguatezza parti utilizzate e/o carenze tecnico-professionali e/o qualitative nell’espletamento del servizio;** qualora il personale tecnico e/o le parti impiegate dal Fornitore non risultino adeguati/funzionanti, non rispondano ai livelli di professionalità richiesti o non siano di un livello qualitativo soddisfacente, il Comune invierà una prima comunicazione formale di richiamo alla Ditta Aggiudicataria con l’indicazione dettagliata delle carenze rilevate. A tale prima comunicazione, il fornitore deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi indicando i comportamenti, i tecnici attivati e le soluzioni da porre in essere, entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data della risposta, per risolvere le criticità e le carenze. Qualora si verificassero successivamente i medesimi problemi di qualità e/o di inadeguatezza e/o scarsa professionalità, il Comune potrà inviare una seconda comunicazione di richiamo ed applicare contestualmente una penale pari a 0,33‰ (zero virgola trentatré millesimi) al giorno lavorativo per ogni episodio contestato. Al perdurare dei problemi l’Ente potrà continuare ad applicare le penali come sopra specificato.

Per quanto non stabilito e definito nel presente Capitolato si rimanda alla scheda di richiesta offerta.