



**MINISTERO DELL'INTERNO
DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA**

SCHEDA TECNICA

**Servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria
per apparecchiature radiogene di ispezione e controllo bagagli a
mano, modello Rapiscan 620 XRW**

ed. del 30.11.2021

Sommario

1	Generalità	3
2	Manutenzione ordinaria programmata	4
2.1	Requisiti del servizio di manutenzione ordinaria programmata	5
3	Manutenzione straordinaria	6
3.1	Requisiti del servizio di manutenzione straordinaria	6
4	Presidio fisso	7

1 Generalità

Il presente documento ha lo scopo di delineare i requisiti di un servizio di manutenzione volto al mantenimento in efficienza di apparecchiature radiogene di ispezione e controllo bagagli a mano ad uso dell'Amministrazione, modello Rapiscan 620 XRW.

L'Aggiudicatario dovrà garantire per il periodo indicato negli atti di gara un servizio di manutenzione articolato in:

- manutenzione ordinaria programmata;
- manutenzione straordinaria.

A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà garantire:

- un **punto di contatto** con numero telefonico dedicato, interlocutore in lingua italiana (assistenza telefonica), che riceva e gestisca le chiamate relative alle segnalazioni dei guasti, nonché alle richieste di sostituzione e/o riparazione di apparati e/o componenti del sistema che risultino non funzionanti, secondo i livelli di servizio definiti successivamente;
- **assistenza tecnica** sul luogo indicato dall'Amministrazione che assicuri il ripristino delle funzionalità del sistema secondo i livelli di servizio di seguito indicati.

Tutti gli interventi di manutenzione dovranno essere effettuati da personale tecnico specializzato di provata esperienza sulle apparecchiature di cui trattasi e certificato dalla Casa Produttrice.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità, la fornitura e la sostituzione di tutte le parti di ricambio per tutta la durata del servizio di manutenzione, al fine di assicurare il continuo e perfetto funzionamento di tutte le apparecchiature. Gli eventuali materiali sostituiti devono essere garantiti originali e nuovi di fabbrica.

Deve altresì essere incluso:

- il servizio di **assistenza evolutiva**, comprensiva di eventuali aggiornamenti software e hardware, laddove sviluppati dalla Società o prescritti per legge;
- il servizio di **manutenzione preventiva** e correttiva con interventi on-site;
- un **presidio fisso** sul posto di nr. 1 tecnico per eventuali riparazioni necessarie in occasione di particolari eventi, su richiesta dell'Amministrazione;
- realizzazione di un **libretto di manutenzione** per ciascun apparato oggetto del servizio.

Al termine di ogni servizio professionale di assistenza tecnica e presidio *on site*, l'Aggiudicatario dovrà rilasciare un Certificato attestante l'avvenuta esecuzione del servizio, con descrizione degli eventuali interventi effettuati e riportante la dichiarazione di conformità alle normative tecniche e di sicurezza in materia vigenti. Il Certificato, sottoscritto dal/i tecnico/i che ha/hanno eseguito il servizio professionale di assistenza tecnica medesimo, verrà validato da parte dell'Amministrazione a conferma dell'esecuzione dell'intervento da parte dell'Aggiudicatario.

2 Manutenzione ordinaria programmata

La manutenzione ordinaria programmata ha lo scopo, mediante ispezioni e misure, di individuare tutte le possibili situazioni che potrebbero dare origine a malfunzionamenti e/o a fermi macchina. Il fine è quindi quello di verificare che i parametri degli apparati corrispondano a quelli caratteristici di regolare funzionamento, provvedere a tutte le regolazioni necessarie a garantire i livelli prestazionali previsti e la piena fruibilità delle apparecchiature comprensive di tutti gli accessori, effettuare la programmazione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

La programmazione degli interventi, attuata tramite un **piano di manutenzione**, redatto a cura dell'Aggiudicatario, sarà concordata con l'Amministrazione al fine di produrre un piano operativamente attuabile per il quale siano state preventivamente svolte tutte le necessarie attività propedeutiche alla buona riuscita degli interventi programmati (ad esempio e in modo non esaustivo il preavviso ai servizi interessati, l'accordo sulle date degli interventi ecc.).

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri conseguenti allo smaltimento, trasporto e conferimento al punto di raccolta autorizzato di eventuali materiali di risulta connessi con le attività stesse.

Al termine di ogni servizio professionale di assistenza tecnica e presidio on site, l'Aggiudicatario dovrà rilasciare un Certificato attestante l'avvenuta esecuzione del servizio, con descrizione degli eventuali interventi effettuati e riportante la dichiarazione di conformità alle normative tecniche e di sicurezza in materia vigenti. Il Certificato verrà vidimato da parte dell'Amministrazione a conferma dell'esecuzione dell'intervento da parte dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario, al termine delle operazioni di manutenzione previste, è tenuto a compilare la **scheda intervento** attestante l'avvenuta esecuzione del servizio, con descrizione degli eventuali interventi effettuati e riportante la dichiarazione di conformità alle normative tecniche e di sicurezza in materia vigenti, sottoscritta dal tecnico che ha eseguito l'intervento medesimo. La scheda verrà vidimata da parte dell'Amministrazione a conferma dell'esecuzione dell'intervento da parte dell'Aggiudicatario.

In particolare, la Scheda intervento dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- data e ora di intervento;
- check list delle parti verificate e delle attività svolte;
- segnalazione di eventuali anomalie riscontrate;
- proposte o esecuzioni di manutenzioni straordinarie;
- eventuali materiali, ricambi.

L'Aggiudicatario si impegna ad eseguire gli interventi di manutenzione ordinaria programmata con la predisposizione di mezzi e risorse necessarie a proprio carico, al fine di attuare i servizi in modo tempestivo e coordinato, e tenendo altresì conto delle esigenze operative e di natura tecnico-logistica delle attività.

2.1 Requisiti del servizio di manutenzione ordinaria programmata

L'Aggiudicatario si impegna ad eseguire gli interventi di manutenzione ordinaria programmata con riferimento a tutti gli apparati oggetto del servizio secondo intervalli regolari, in date concordate con l'Amministrazione, con un **preavviso di almeno 72 ore**, durante il normale orario di lavoro e comunque senza ostacolo per le esigenze operative dell'Amministrazione.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si riporta un elenco minimo di verifiche e controlli di manutenzione che dovranno essere effettuati dall'Aggiudicatario, su ciascuna delle apparecchiature di ispezione e controllo bagagli, oggetto del servizio, per il buon funzionamento:

- controllo sul corretto funzionamento generale dell'apparato e dei suoi sottosistemi, nonché test per il controllo della qualità delle immagini presentate all'operatore tramite lo strumento STP (*Standard Test Piece*) secondo quanto prescritto dall'ENAC. In tale circostanza dovrà essere rilasciata la scheda di verifica firmata, secondo prescrizioni ENAC comprovante la rispondenza a D.M 263/2002 e D.M 85/1999 e loro successive modifiche;
- verifica dello stato dei pannelli laterali e di copertura;
- pulizia monitor ed eventuale regolazione;
- controllo integrità del nastro trasportatore, eventuale pulizia, regolazione e allineamento dei tensori, controllo della velocità di scorrimento;
- verifica integrità tendine gomma piombata all'entrata e all'uscita del tunnel d'esame;
- controllo dei pulsanti di emergenza e delle rulliere in ingresso e uscita;
- controllo barriere ottiche, pulizie elementi trasmettenti e riflettenti;
- controllo efficienza e fotodiodi ed eventuale regolazione del guadagno;
- controllo efficienza ed eventuale regolazione del generatore RX;
- controllo efficienza pulsanti tastiera;
- verifica di integrità e dello stato di efficienza del computer, monitor, hard disk e stato batteria;
- software: controllo di tutte le operazioni standard ed avanzate, compresa la verifica dei relativi parametri;
- rilievi sullo stato delle apparecchiature, dei relativi componenti e di tutti gli accessori;
- verifica delle emissioni radiogene;
- verifica fisica dei sottosistemi;
- pulizia da eventuali depositi di polvere o detriti all'interno dell'apparato, generatore, fotodiodi, computer;
- controllo e pulizia dei monitor e regolazione dei relativi parametri;
- accurato lavaggio di tutte le apparecchiature;
- lavaggio e sanificazione accurata dei teli di copertura o delle parti facilmente rimovibili degli stessi presso opportune sedi (diverse da quelle di installazione) utilizzando soluzioni di acqua e sapone (per il lavaggio) e soluzioni acquose di ipoclorito di sodio ovvero ammonio quaternario (per la sanificazione) previa verifica di compatibilità di dette sostanze chimiche con il materiale di fabbricazione del telo;
- fornitura di teli sostitutivi nel periodo relativo al lavaggio degli stessi;
- fornitura teli usa/getta quale copertura del telo principale;
- fornitura di un idoneo contenitore/custodia amovibile dall'apparato per l'allocazione temporanea dei teli di copertura al bisogno.

Le verifiche e i controlli sopra riportati devono essere effettuati a cadenza **quadrimestrale**.

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

3 Manutenzione straordinaria

Per manutenzione straordinaria si intende l'insieme delle attività non previste dalla manutenzione ordinaria, necessarie, a seguito di usura e/o in caso di guasto o anomalie di funzionamento, al ripristino dei normali livelli di funzionalità delle apparecchiature di ispezione e controllo bagagli oggetto del servizio per tutta la durata del servizio di manutenzione.

Si considera altresì manutenzione straordinaria:

- gli interventi non periodici per la messa a norma delle apparecchiature e di tutti i sistemi oggetto del servizio a seguito dell'individuazione di interventi di adeguamento, secondo la normativa vigente ovvero ogni intervento di rinnovamento di parti complete tecnologiche;
- le operazioni da eseguirsi in situazioni impreviste, di emergenza, riparazioni urgenti, situazioni che richiedano interventi immediati, finalizzati a garantire o ripristinare la continuità di esercizio.

In caso di mancato funzionamento delle apparecchiature l'Aggiudicatario deve garantire un numero illimitato di interventi, il sollecito ripristino mediante la riparazione o la sostituzione, fatte salve le normali condizioni d'uso, delle parti guaste ed il cui danneggiamento non sia oggettivamente imputabile ad un uso improprio delle apparecchiature ovvero a cause esterne (atti vandalici, eventi non prevedibili, cause di forza maggiore, ecc.). La fornitura delle parti è compresa nel canone di manutenzione.

La manutenzione deve includere la sostituzione di tutte le parti di ricambio, al fine di garantire il continuo e perfetto funzionamento delle apparecchiature. Gli eventuali materiali sostituiti devono essere garantiti originali e nuovi di fabbrica.

3.1 Requisiti del servizio di manutenzione straordinaria

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione un punto di contatto (un'utenza telefonica), per le segnalazioni dei guasti, nonché le richieste di sostituzione e/o riparazione in garanzia di apparati e/o componenti del sistema che risultino non funzionanti.

Il punto di contatto telefonico deve essere disponibile **dal Lunedì alla Domenica, festivi compresi**, con orario di servizio **07.00 – 19.00**.

L'Aggiudicatario deve individuare e porre a disposizione dell'Amministrazione un sistema di certificazione di ricezione delle richieste di intervento ed il relativo sistema di reportistica relativo alla gestione degli interventi. In accordo con l'Amministrazione dovranno essere definiti gli intervalli temporali nei quali dovranno essere forniti i report sul servizio.

Gli interventi dovranno svolgersi “on site” e non è prevista una assistenza da remoto per la gestione delle apparecchiature di ispezione.

Il servizio di manutenzione straordinaria deve prevedere interventi tecnici dal **Lunedì alla Domenica, festivi compresi**, con orario di servizio **07.00 – 19.00**.

Ogni intervento dovrà essere documentato da una **scheda di intervento** che ne descriverà l'attività svolta nella quale si intendono inclusi sia le parti di ricambio che i materiali di ausilio all'attività del tecnico. La Scheda di intervento verrà consegnata all'Amministrazione in originale.

I tempi entro i quali l'Aggiudicatario deve eseguire gli interventi di manutenzione straordinaria richiesti dall'Amministrazione per il ripristino della corretta funzionalità delle apparecchiature, complete di accessori, devono rispettare i seguenti **livelli di servizio (SLA)**:

- risoluzione della criticità *on site* assicurando un tempo di ripristino massimo di **8 ore lavorative** (orario di servizio 07.00-19.00) dalla richiesta di intervento in tutti i giorni lavorativi escluso il mercoledì e la domenica;
- risoluzione della criticità *on site* assicurando un tempo di ripristino massimo di **2 ore lavorative** (orario di servizio 07.00-19.00) dalla richiesta di intervento nei giorni del mercoledì e della domenica.

Nella definizione di “*tempo di ripristino*” si fa riferimento al tempo impiegato per il ripristino della funzionalità a partire dalla richiesta di intervento al punto di contatto. Dalla registrazione della richiesta di intervento decorreranno i termini per l'erogazione del servizio richiesto.

4 Presidio fisso

L'aggiudicatario si impegna a fornire un presidio fisso sul posto in occasione di eventi connessi a festività religiose nazionali, eventi di particolare interesse pubblico ovvero per eventuali esigenze che saranno di volta in volta individuati dall'Amministrazione per almeno 15 giorni / anno (orario di servizio massimo 07.00 - 24.00).

Il presidio fisso dovrà riguardare la presenza fisica sul posto di un tecnico specializzato, adeguatamente equipaggiato in modo da effettuare le riparazioni che si rendessero necessarie.