

PARCAM S.R.L.

"SERVIZI DI GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA SUGLI IMPIANTI MULTIMEDIALI DELLE SALE CONVEGNISTICHE IN GESTIONE A PARCAM S.R.L. PRESSO LE SEDI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO MONZA BRIANZA LODI, CON NOLEGGIO DI ATTREZZATURE AGGIUNTIVE" – CIG n. 9703498BDB

**CAPITOLATO SPECIALE
DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

ART. 1) SPECIFICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto con il presente appalto consiste nelle attività di seguito descritte.

1. PRESIDIO "ON SITE" E A CHIAMATA

Per prestazione di **presidio "on site"** si intende la prestazione di servizio tecnico del R.T.O.C. nei luoghi e negli orari indicati nei paragrafi successivi del presente documento.

Per prestazione di **presidio a chiamata** si intende la prestazione tecnica richiesta in funzione di specifici eventi, secondo le necessità della Committente e in accordo con il Tecnico già presente in sede per il presidio on site.

La prestazione di presidio "on site" e a chiamata, si articola nelle seguenti attività:

a. Gestione degli impianti durante gli eventi

In considerazione del numero degli impianti e dell'ubicazione delle sale convegni in quattro differenti edifici, si richiede un servizio di presidio on site e a chiamata, articolato nell'arco della giornata come indicato qui di seguito e composto dalle figure professionali sotto specificate, al fine di garantire la presenza di un gruppo di risorse che sia in grado di intervenire in modo autonomo e tempestivo.

Al fine di fornire elementi utili per definire l'attività da svolgere e dimensionare la forza lavoro si precisa che:

- l'attività congressuale sia di Palazzo Emilio Turati – Via Meravigli n. 9/b – Milano e di Palazzo Giureconsulti – Piazza Mercanti n. 2 - Milano, non ha un andamento costante ma l'andamento è comunque prevedibile in base al calendario degli eventi gestito con un anticipo di norma di circa 5/7 giorni;
- l'attività congressuale potrà essere svolta anche presso le sedi della Camera di Commercio site a Lodi (Via Haussmann n. 11/15) e a Monza (Piazza Cambiaghi n. 9) o presso altre sedi di volta in volta identificate sul territorio del Comune o della Città metropolitana di Milano;
- il numero e la distribuzione temporale delle richieste di assistenza alle manifestazioni da parte dei clienti delle strutture convegnistiche, pur se soggetto a variazioni, verranno comunicati di norma con circa 5/7 giorni di anticipo;
- di norma, se chiamati diversi tecnici, è necessario il loro intervento contemporaneo nelle diverse sedi;
- sarà necessario, da parte del tecnico di presidio presente su una sede, l'intervento contemporaneo su più sale della sede stessa in concomitanza degli eventi, utilizzando le potenzialità della tecnologia disponibile;
- si richiede da parte dei tecnici la flessibilità necessaria alla corretta gestione delle attività previste, compresi eventuali spostamenti fra le due sedi congressuali, a seconda delle necessità degli eventi ospitati;
- è inoltre richiesta da parte dei tecnici un'adeguata capacità nel sapersi relazionare con la Committente e con gli ospiti delle sedi convegnistiche, tenuto conto della primaria rilevanza, anche istituzionale, delle stesse. Si richiede inoltre una buona conoscenza della lingua inglese.

Dimensionamento della forza lavoro

Il presidio on site dovrà essere composto dalla seguente figura professionale:

- Un **Responsabile Tecnico Operativo e di Coordinamento** (R.T.O.C.) di estrazione informatica e multimediale e dotato di competenze per gli interventi hardware e software degli apparati da gestire. Nel prosieguo del capitolato, tale tecnico viene convenzionalmente denominato di "**Livello A**"). Il responsabile tecnico operativo deve effettuare un presidio delle sedi congressuali in base all'agenda degli eventi fornita dalla Committente e, in tutti i casi di assenza (ad esempio per malattia, ferie, ecc.), deve essere sostituito da figura professionale di pari livello.

Il responsabile tecnico ha inoltre funzioni di responsabilità e coordinamento di tutta l'attività oggetto del contratto, inclusi il noleggio attrezzature e la stesura dei report richiesti dal presente capitolato. Ove lo ritenga opportuno il Fornitore potrà, a proprio carico, affiancare al tecnico "Livello A" una figura interna.

In aggiunta al presidio "on site", la Committente potrà avere l'esigenza di richiedere **il servizio di presidio a chiamata**, svolto dalle seguenti figure professionali:

- Uno o più tecnici multimediali, chiamati dalla Committente in caso di necessità, di profilo professionale simile al Tecnico di livello A e in grado di effettuare interventi di routine sulla multimedialità e sui dati e, comunque, in grado di dare assistenza in modo autonomo alle manifestazioni. Tale profilo tecnico, nel presente capitolato, viene convenzionalmente denominato di "**Livello B**").
- Uno o più tecnici, il cui intervento può essere richiesto per esigenze particolari dalla Committente o su richiesta del cliente utilizzatore delle strutture convegnistiche, a supporto degli altri tecnici già presenti. In questa categoria si contemplano a titolo esemplificativo; cameramen, specialisti nella gestione di mixer grafici e media server, tecnici specializzati in streaming video, Power Point e tecnici luce. Tale profilo tecnico, nel presente capitolato, viene convenzionalmente denominato di "**Livello C**";
- Uno o più tecnici specialisti nel coordinamento di eventi c.d. "ibridi" e in streaming video, il cui intervento può essere richiesto per esigenze particolari dalla Committente o su richiesta del cliente utilizzatore delle strutture convegnistiche, a supporto degli altri tecnici già presenti. Tale profilo tecnico, nel presente capitolato, viene convenzionalmente denominato di "**Livello D**").

Il tecnico di "**Livello B**" deve presidiare, in caso di richiesta da parte della Committente, le sedi congressuali e, in tutti i casi di assenza (ad esempio per malattia, ferie, ecc.), deve essere sostituito da figura professionale di pari livello.

In tutti i casi nei quali un evento richiede l'intervento di entrambi i tecnici "**Livello A**" e "**Livello B**" i medesimi si renderanno disponibili ad operare in collaborazione e supporto del collega.

È inoltre richiesta, compresa forfettariamente nel presidio, una figura professionale interna all'organizzazione aziendale del Fornitore in grado di intervenire sugli aggiornamenti software del sistema di controllo.

Per aggiornamenti software si intende sia implementazione di comandi e controlli sia modifiche alla grafica di gestione.

In caso di impossibilità dei tecnici designati ad eseguire il servizio, il Fornitore dovrà garantire, comunicandone i nominativi alla Committente, **risorse in grado di sostituire**, senza alcuna formazione o aggiornamento (pertanto **immediatamente**), le figure professionali di cui sopra.

PARCAM S.R.L.

A tal fine è necessario che il Fornitore preveda un congruo numero di tecnici di supporto, sia per evadere le richieste nel rispetto degli Standard Qualitativi di servizio richiesti, sia per le sostituzioni in caso di malattia o ferie, sia per poter comunque evadere le esigenze che saranno riconosciute come prestazioni aggiuntive.

All'inizio dell'appalto tutto il personale dedicato al presidio e alle sostituzioni o integrazioni dello stesso, dovrà essere formato all'utilizzo degli apparati mediante un periodo di affiancamento. In tale periodo sarà assistito per competenza, verifica e controllo da un incaricato indicato da Parcam.

Nel corso dell'appalto, per essere immediatamente disponibili senza necessità di formazione, i tecnici aggiuntivi e sostitutivi del presidio dovranno essere formati e aggiornati ogni 90 gg. sullo stato degli impianti e su eventuali modifiche intervenute, attraverso appositi report a carico della ditta Fornitrice verificati e validati dal referente incaricato dalla Stazione Appaltante.

In considerazione della tipologia, della specificità e della complessità degli impianti presenti nelle sedi convegnistiche, come **requisito di esecuzione del servizio** è richiesto che il gruppo di lavoro dedicato al servizio possieda obbligatoriamente e mantenga per tutta la durata del contratto le certificazioni relative alle apparecchiature in uso o che verranno successivamente installate, rilasciate da distributori o da strutture autorizzate dal produttore al rilascio di dette certificazioni.

Lo stesso criterio si intende applicato in relazione alle attrezzature richieste a noleggio. Parcam S.r.l. si riserva, a propria discrezione, di richiedere al Fornitore copia delle certificazioni possedute.

In relazione alle apparecchiature attualmente in uso a Parcam S.r.l., le certificazioni necessarie sono riportate nella tabella sottostante:

Certificazioni e attestati di qualifica obbligatori per le seguenti tecnologie	Figure professionali che le devono Obbligatoriamente possedere
Audio networking e Dante (Livello 1)	R.T.O.C – Livello A Tecnico – Livello B
Software per Votazione – conference e traduzione TELEVIC e DIS	R.T.O.C – Livello A Tecnico – Livello B
Software e programmazione del sistema di controllo AMX-CRESTON	R.T.O.C – Livello A Tecnico – Livello B
Programmazione e gestione apparati multimediali AMX - Extron – Analog Way – Kramer	R.T.O.C – Livello A Tecnico – Livello B

Tutte le figure professionali che presteranno servizio presso le sedi della Committente dovranno possedere il livello professionale e le qualificazioni richieste. Le figure professionali dovranno inoltre possedere:

- capacità di gestione dei diversi ambienti attraverso i server audio, sistemi di rete attraverso il **protocollo AVB, DANTE, TELEVIC PLIXUS**;
- capacità alla gestione di tutti i sistemi video presenti all'interno della struttura, quali: telecamere remotate via IP, videowall, videoproiettori, monitor, sistemi di controllo;
- capacità di gestione dei diversi ambienti attraverso matrici video, sistemi di rete

PARCAM S.R.L.

dedicata, apparati di trasmissione e ricezione su **Fibra Ottica** e **CAT6**;

- d. capacità di gestione dei sistemi di videoproiezione in Edge Blending;
- e. conoscenza dei nuovi sistemi digitali quali: Porte HDMI, Display Port, DVI, HDSDI, con tutte le problematiche relative ai diversi tipi di segnale;
- f. Conoscenza base dei principali sistemi operativi (Windows, Mac) con capacità di modifica di documenti in Powerpoint, PDF e simili e relative modalità di visualizzazione e gestione in fase di presentazione;
- g. Conoscenza delle funzionalità principale di un mixer audio digitale nella configurazione dei parametri impostabili di un ingresso audio (EQ, delay, compressore, Gate, ecc.) e routing del segnale su una o più uscite (bus);
- h. Set-up e gestione in evento di un mixer video digitale nelle funzioni di elaborazione del segnale in transizioni, composizioni layout (PIP, split, quad) e problem solving nel caso di situazioni di difficoltà (compatibilità di risoluzioni, segnali HDCP, ecc.);
- i. Conoscenza delle dinamiche di eventi in streaming con acquisizione del segnale AV e pubblicazione sui social;
- j. Allestimento, all'occorrenza, di un set di illuminazione su stativi per scenari di presentazioni o showroom. Gestione parametri fonti di luce in DMX o equivalente;
- k. Gestione di dispositivi AV remotabili attraverso app di controllo su PC, Tablet o smartphone.

La società fornitrice, su richiesta, è obbligata a consegnare al referente della Committente copia degli attestati dei corsi di aggiornamento del personale.

Inoltre, tutti i tecnici dedicati al presidio on site, e/o in sostituzione ed integrazione dello stesso dovranno possedere una conoscenza della lingua inglese sufficiente a garantire una corretta comprensione di eventuali richieste tecniche di clienti stranieri utilizzatori delle strutture congressuali.

Resta comunque inteso che l'Appaltatore dovrà assicurare i livelli qualitativi di servizio richiesti e le tempistiche previste per le attività di manutenzione programmata e straordinaria; pertanto, l'Appaltatore dovrà integrare o potrà ridurre il numero degli addetti in relazione alle necessità, chiedendo ogni volta autorizzazione al Referente incaricato dalla Committente.

Presenza dei tecnici di presidio on site e a chiamata

Il presidio **on site**, svolto dal **tecnico di livello A**), dovrà essere garantito in una fascia compresa:

DALLE ORE 08,30 ALLE ORE 18,30 dal lunedì al venerdì

Nella fascia oraria indicata è compresa un'ora per la pausa pranzo prevista e la flessibilità di ingresso ed uscita funzionale alle attività da svolgersi nella giornata.

La Committente ha stimato **il monte ore per l'attività di presidio on site a cura del Tecnico di liv. "A" in n. 168 ore medie mensili indicative.**

In caso di necessità, il Tecnico di liv. "A" potrà essere impiegato straordinariamente dal lunedì al venerdì dopo la nona ora di presenza (pari a otto ore di attività + un'ora di pausa) e nelle giornate di sabato e di domenica. Le ore impiegate per il servizio dopo le ore garantite di presenza, per il sabato e la domenica e nei giorni festivi saranno remunerate con la tariffa specifica oraria prevista per questa prestazione per la quale - come meglio indicato nella lettera di invito - sarà chiesto di applicare il medesimo ribasso offerto per la tariffa ordinaria.

PARCAM S.R.L.

Come indicato a pagina 3 del presente documento, **in aggiunta al presidio on site**, la Committente prevede **il servizio di presidio a chiamata**, da svolgersi **principalmente a cura del tecnico di liv. "B"**.

Per far fronte a particolari esigenze tecniche della Committente o a specifiche richieste delle società utilizzatrici delle strutture convegnistiche, in affiancamento e a supporto al personale tecnico di presidio di liv. "A" e/o di liv. "B" già presente, **potranno essere aggiunte le prestazioni tecniche specialistiche a cura dei tecnici di liv. "C" e "D", da intendersi parte integrante del presidio on site a chiamata.**

Il servizio di presidio on site a chiamata, da svolgere a cura del tecnico di liv. "B" e dei tecnici di liv. "C" e "D" ove necessari, dovrà essere garantito in funzione delle richieste della Committente in base al calendario eventi concordato con il R.T.O.C. in una riunione tecnica tenuta settimanalmente.

Il presidio **a chiamata** dovrà essere disponibile nei giorni in cui è richiesto dalla Committente, di norma nella fascia oraria sotto indicata:

DALLE ORE 08,00 ALLE ORE 20,00 dal lunedì alla domenica

La fascia oraria sopra indicata include un'ora per la pausa pranzo giornaliera e un margine di flessibilità in ingresso e in uscita in funzione delle attività da svolgere nella giornata.

In caso di necessità, il personale tecnico di presidio on site e a chiamata potrà essere impiegato straordinariamente dal lunedì al venerdì dopo le ore 20.00 e nelle giornate di sabato e di domenica. Le ore impiegate per il servizio dopo le ore 20.00, per il sabato e la domenica e nei giorni festivi saranno remunerate con la tariffa specifica oraria prevista per questa prestazione per la quale - come meglio indicato nella lettera di invito - sarà chiesto di applicare il medesimo ribasso offerto per la tariffa ordinaria.

Le prestazioni di presidio on site a richiesta effettuate dai tecnici di liv. "A" o "B" in orario serale e/o il sabato, la domenica e in altre giornate festive potranno:

- rientrare nel monte ore stimato dalla Committente (n. 168 ore medie mensili) e quindi essere eventualmente compensate con riduzione dell'orario su altre giornate qualora la programmazione delle manifestazioni lo consenta e su indicazione della Committente;
- aggiungersi alle n. 168 ore medie mensili normalmente previste.

Resta comunque inteso che gli interventi speciali di assistenza alle manifestazioni dovranno essere assicurati nei termini indicati nella scheda tecnica di comunicazione di ogni singola manifestazione.

La presenza anticipata dei tecnici di presidio è normalmente richiesta per il tempo sufficiente a garantire l'inizio dell'evento con le operazioni di attivazione e monitoraggio degli impianti. Identica presenza va garantita per lo smontaggio a chiusura dell'evento.

Si precisa che:

Caso A: se l'evento è suddiviso in 2 fasi (mattina e pomeriggio) è possibile effettuare una sola interruzione di prestazione coincidente con l'interruzione dei lavori ma è richiesta la presenza dei tecnici di presidio almeno 30 minuti prima dell'orario previsto di ripresa dei lavori;

Caso B: se l'evento è continuativo, è possibile effettuare una sola interruzione di prestazioni di massimo 30 minuti.

Il calendario degli eventi in programma per ciascuna settimana sarà di norma consegnato il giovedì

PARCAM S.R.L.

corrispondente a 4 gg. di anticipo rispetto all'inizio della settimana a cui gli eventi si riferiscono e, in accordo con i tecnici di presidio, il referente della stazione appaltante potrà prevedere eventuali modifiche di orario.

Si richiede che gli allestimenti degli eventi siano completati e configurati il giorno precedente l'evento stesso (in osservanza del programma consegnato e compatibilmente con le occupazioni delle sale) con l'obbligo di produrre idoneo feed-back sulle funzionalità della predisposizione stessa al referente della committente preposto al controllo. In caso di mancato rispetto della procedura, ogni costo sostenuto a risoluzione dell'anomalia verrà addebitato al gestore dell'impianto.

Il tecnico coordinatore di livello A) dovrà anche gestire in prima persona, e anche al di fuori di tali orari, situazioni di particolare importanza (Es. guasti bloccanti, manifestazioni di particolare importanza e complessità).

Il suddetto orario è indicativo in quanto è richiesta una flessibilità da parte dei tecnici addetti al presidio *on site* in relazione allo svolgersi delle varie attività e al calendario degli eventi. Pertanto, su richiesta del referente della Committente, dovrà essere assicurata la copertura degli eventi diversificando gli orari d'inizio e fine del presidio senza dover dar luogo a integrazioni di orario.

Il servizio di presidio dovrà essere prestato per tutti i mesi dell'anno, con l'esclusione dei periodi in cui l'attività congressuale è sospesa, ovvero nel mese di agosto (ovvero 21 giorni lavorativi) e nei giorni di chiusura delle sedi congressuali.

La richiesta delle prestazioni dei tecnici incaricati per il presidio "on site" e/o per il presidio a chiamata potranno essere sospese e/o variate per comprovate esigenze al momento non prevedibili, legate alla gestione degli eventi o a cause di forza maggiore. Tali variazioni verranno regolamentate in base alla normativa vigente ed in caso di necessità.

Parcam S.r.l. si riserva la facoltà, qualora il personale tecnico sia ritenuto inadeguato, qualunque sia la funzione o la tipologia di servizio svolta, di procedere alla richiesta formale di sostituzione, che verrà presentata in forma scritta, con motivazione. L'Affidatario sarà tenuto a dare seguito alla richiesta di sostituzione entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta stessa.

A tal fine, l'affidatario dovrà sottoporre alla Committente la proposta di sostituzione, con un profilo professionale analogo a quello da sostituire. La Committente dovrà approvare il profilo proposto dall'affidatario, ovvero - qualora tale profilo non fosse adeguato - potrà chiedere all'affidatario un profilo alternativo.

Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione del contratto ovvero nel periodo iniziale del servizio, dovranno essere concordate preventivamente con la Committente. La sostituzione del personale tecnico durante l'esecuzione del contratto potrà richiedere un adeguato periodo di affiancamento per la/le risorsa/e entrante/i, che sarà gestito in accordo tra le Parti.

Sistema di ticketing

Il servizio di assistenza tecnica sugli impianti multimediali dovrà essere gestito attraverso un sistema di ticketing che consenta di prenotare e monitorare costantemente, in tempo reale, l'utilizzo dei tecnici e le relative ore di servizio erogate in relazione a ciascuna sede.

Costi di trasferta

Per i servizi da svolgere al di fuori del territorio del comune di Milano (es. presso la sede di Via Haussmann n. 11/15 - Lodi e/o di Piazza Cambiagli n. 9 - Monza) al Fornitore aggiudicatario saranno riconosciuti costi di trasferta aggiuntivi, definiti in base ai costi di viaggio/trasporto sostenuti e in base ai tempi medi di spostamento dalla sede operativa del Fornitore più vicina rispetto al luogo di svolgimento del servizio (destinazione).

Assenze dei tecnici

In caso di assenza programmata del tecnico di presidio, per ferie o altre assenze previste, il fornitore dovrà provvedere a garantire la presenza di un sostituto di pari livello professionale e con conoscenza degli impianti specifici nel rispetto degli orari stabiliti.

In caso di assenza non prevista (malattie o altro), il Fornitore dovrà garantire la sostituzione con figura professionale di pari livello entro **90 (novanta) minuti** dal momento in cui il tecnico da sostituire avrebbe dovuto prendere servizio o dal momento in cui ne ha avuto conoscenza, se precedente.

La Committente si riserva il diritto di:

- chiedere eventuali ore supplementari per sopperire a esigenze di servizio inderogabili;
- proporre, motivandolo al Fornitore, l'allontanamento del personale con caratteristiche professionali non rispondenti non solo alla corretta gestione tecnica del servizio, ma anche alle necessarie interrelazioni con la Committente e con la clientela della stessa.

Al personale di presidio *on site* verrà richiesta la compilazione di un foglio riportante le date e gli orari di presenza.

Il personale di presidio *on site* e i tecnici aggiuntivi dovranno presentarsi con abbigliamento adeguato al contesto operativo e tesserino di riconoscimento esposto.

Al responsabile tecnico è inoltre richiesta un'attività di supporto tecnico alle prenotazioni delle sale consistente nella verifica di fattibilità di quanto richiesto in sede di prenotazione sale con le disponibilità di attrezzature necessarie.

È inoltre richiesta l'effettuazione di piccole riparazioni non programmate di tipo correttivo anche con sostituzione materiale di consumo qualora le stesse risultassero necessarie al corretto funzionamento degli impianti o all'evento specifico.

Reperibilità

È richiesta la reperibilità del responsabile del contratto per conto del Fornitore - che dovrà essere facilmente reperibile (entro 15 minuti) mediante telefono cellulare aziendale - nell'orario normale di lavoro e, in caso di svolgimento di prestazioni su richiesta, anche al di fuori del normale orario di lavoro.

Tale responsabile del contratto, dovrà anche essere reperibile in caso di eventi non presidiati dai tecnici. In tal caso, la reperibilità deve essere garantita indipendentemente dal normale orario di lavoro.

La presenza di tali eventi è rilevabile dalla programmazione settimanale della Committente.

b. Manutenzione ordinaria programmata

Ai tecnici chiamati a svolgere i servizi di presidio *on site* è inoltre richiesto di svolgere un'attività di manutenzione ordinaria conservativa sulla base di un programma annuale redatto dalla Committente, che comprenderà:

- il tipo di servizio richiesto;
- le principali operazioni da effettuare (rimane comunque fatto d'obbligo all'Appaltatore adottare ogni provvedimento necessario per mantenere inalterato nel tempo le

PARCAM S.R.L.

prestazioni e le caratteristiche degli impianti secondo la regola dell'arte e nel rispetto delle normative vigenti);

- la periodicità;
- l'elenco degli impianti da mantenere.

L'Appaltatore dovrà fornire riscontro con report dettagliato, a richiesta della Committente. La manutenzione conservativa sarà organizzata a cura del fornitore e svolta, all'interno dell'orario di presidio, nei momenti in cui i tecnici non sono impegnati nelle attività di assistenza tecnica.

Qualora alcuni lavori di manutenzione ordinaria, programmata e correttiva, di assistenza alle manifestazioni **debbano essere effettuati al di fuori dell'orario normale di lavoro**, il R.T.O.C. dovrà chiedere l'autorizzazione preventiva alla Committente.

Tale manutenzione **comprende la fornitura dei materiali di consumo e una scorta di materiali tecnici di backup** rappresentati da minuterie ed accessori utili per l'approntamento degli allestimenti, e riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo, nella tabella seguente, per cui sarà cura e a carico dell'Appaltatore l'onere di doversi dotare del materiale di consumo per eseguire tempestivamente le riparazioni e gli interventi necessari.

Si intendono per materiali **di consumo** più ricorrenti:

Accessori canali e predisposizione per cablaggi
Adattatori audio/video
Connettori audio/video
Adattatori Scart - Rca
Adattatori Uhf - Bnc
Adattatori dvi - hdmi * display port - video - s video - rca
Filtro videoproiettori
Bretelle ottiche SC LC
Cavi alimentazione rete elettrica
Cavi audio / video per PC e PC MAC
Cavi microfonici
Cavi audio stereo
Ciabatte elettriche quattro prese universali UNEL
Patch di rete
Connettori RJ 45
CD e DVD e chiavette USB
Pile
Nastri e fascette

Saranno compresi anche:

- Attrezzature di lavoro e loro accessori
- Sistemazione e pulizia dello spazio regia
- Smaltimento materiale di risulta
- Compilazione dei report di servizio

Oltre a fornire i materiali necessari agli interventi di manutenzione ordinaria di cui sopra, il Fornitore dovrà provvedere sempre allo smaltimento di quelli sostituiti (compresi gli imballi) secondo le normative vigenti in materia, sollevando esplicitamente la Committente da ogni responsabilità ed onere.

Si considerano compresi nel contratto gli interventi di manutenzione programmata sulle apparecchiature di marca attualmente non presenti nei siti oggetto dell'appalto, ma acquisite nel

corso dello stesso per sostituzione o integrazione di quelle attuali.

Amplificazione

Controllo corretto funzionamento di tutti gli apparati che costituiscono l'impianto di amplificazione: amplificatori, casse acustiche, mixer, processori digitali, matrici audio, matrici conference e traduzione, microfoni e radiomicrofoni. Controllo lettori / registratori CD e DVD.

Videoproiezione

Controllo funzionalità della lampada dei vari videoproiettori rilevando nell'apposito prospetto il numero delle ore di funzionamento residue. Qualora tale numero di ore residue fosse inferiore a 300 si dovrà segnalare lo stato di consumo per la sostituzione della lampada stessa. Pulizia video e filtri dei videoproiettori ed eventuale loro sostituzione.

Videoconferenza

Controllo del corretto funzionamento di tutti gli apparati di videoconferenza. Inoltre, il fornitore dovrà effettuare i test di connettività e di buon funzionamento in generale prima di ciascun evento, così come alla conclusione della stessa verificherà che la strumentazione sia stata correttamente utilizzata e gli accessori siano al loro posto. Al termine del ciclo di manutenzione si concorderà con la committente la data in cui verrà simulata una videoconferenza test.

In caso di guasto il fornitore dovrà contattare i referenti di Parcam. Tali guasti rientranti nella manutenzione straordinaria verranno gestiti dalla società che ha il contratto di manutenzione degli apparati di videoconferenza. Le segnalazioni di intervento dovranno essere effettuate dai tecnici di secondo livello.

Streaming

Il fornitore e nel caso specifico il tecnico di regia, su richiesta della Committente, deve occuparsi della gestione dello streaming audio video verso i server che verranno identificati come fornitori di tale servizio.

In particolare, è necessario prestare attenzione all'utilizzo delle linee dati per questo servizio cui nei palazzi Emilio Turati e Giureconsulti è presente una linea dati dedicata.

In particolare, il tecnico di regia dovrà interfacciare il computer dedicato alla trasmissione dell'evento al rack di regia o all'eventuale sorgente audio/video scelta, effettuare la connessione di rete verso il server indicato, assicurarsi del buon funzionamento della trasmissione audio/video verso il fornitore del servizio di streaming. Effettuare tutte le prove necessarie per assicurare la trasmissione dell'evento prima che questo inizi.

Altri apparati

Controllo corretto funzionamento dei seguenti apparati: videoregistratori, dvd, cd, mixer video, telecamere, matrici video e schermi.

Connettori e cavi

Verifica e ripristino stato di efficienza delle connessioni A/V dell'impianto.

Conference Systems – Traduzione Simultanea

Verifica e ripristino stato di efficienza delle basi Conference Systems e della distribuzione predisposta per la traduzione simultanea. Aggiornamento firmware degli apparati DSP. Per questo tipo di attività è richiesto idoneo report a richiesta della Committente.

NOTA BENE:

PARCAM S.R.L.

Le sostituzioni dei pezzi di ricambio esclusi dalla manutenzione straordinaria dovranno essere preventivamente autorizzate dalla Committente.

Il programma degli interventi manutentivi dovrà essere concordato con la Committente in modo di tener conto della disponibilità delle sale e di norma verrà effettuato nei periodi seguenti (ad esclusione dei periodi nei quali non è richiesto il presidio):

Periodo estivo	01 luglio <> 30 settembre
Periodo invernale	01 dicembre <> 28 febbraio

2. TECNICI AGGIUNTIVI

Per esigenze legate ad eventi particolari o su richiesta del cliente utilizzatore delle strutture convegnistiche, la Committente potrà richiedere al Fornitore uno o più tecnici aggiuntivi a supporto dei tecnici già operativi.

Tali tecnici aggiuntivi verranno coordinati dal Responsabile Tecnico di presidio e potranno essere appartenenti alla categoria "Livello B", "Livello C" o "Livello D".

Di norma, tale richiesta verrà inoltrata al Responsabile del contratto da parte del Fornitore dieci giorni prima dell'inizio di ciascuna settimana, sulla base della pianificazione degli eventi.

In alcuni casi di utilizzo intensivo di tutte le sale convegni disponibili o per eventi particolarmente complessi che richiedono la presenza, precedentemente non prevista, di più tecnici, verranno richiesti al Fornitore dei tecnici aggiuntivi. Il Fornitore dovrà garantire l'invioli tali tecnici, aggiuntivi al normale presidio on site, entro il termine massimo di **24 ore solari** dalla richiesta.

In funzione degli eventi in programma, potrà essere concordata con l'R.T.O.C. la presenza di un Tecnico aggiuntivo di "livello A" per eventi straordinari.

3. MANUTENZIONE STRAORDINARIA A RICHIESTA

Per manutenzione straordinaria si intendono tutti gli interventi dei tecnici in caso di guasto e/o allarme volti a non generare blocchi alla gestione degli eventi.

In caso di guasto o segnalazione automatica degli allarmi, il tecnico dovrà intervenire immediatamente, se presente, o entro 60 minuti dalla chiamata, nel caso in cui il guasto sia verificato al di fuori dell'orario di presidio.

Il tecnico dovrà eseguire una verifica / riparazione degli impianti per appurare le cause del cattivo funzionamento, provvedendo alle necessarie riparazioni nei tempi strettamente indispensabili. Comunque, nel caso in cui oggettivamente non fosse possibile provvedere immediatamente alla riparazione, dovrà "mettere in sicurezza" l'impianto.

In particolare, in caso di guasti agli impianti di **Palazzo Emilio Turati** è richiesto al tecnico del Fornitore di intervenire fornendo le adeguate apparecchiature sostitutive che permettano il regolare svolgersi dell'evento.

In caso di guasto e/o allarme riguardante gli impianti di **Palazzo Giureconsulti**, è richiesta al tecnico del Fornitore, ove possibile, in primis una riprogrammazione dell'impianto in modo tale da permetterne il regolare funzionamento nonostante il guasto e, in ultima analisi, di provvedervi tramite apparecchiature sostitutive, eventualmente recuperate da altri armadi rack in quel momento non in uso ma facenti parte dell'impianto.

Successivamente, sia per gli impianti di **Palazzo Emilio Turati** sia per quelli di **Palazzo**

PARCAM S.R.L.

Giureconsulti, il tecnico dovrà provvedere a sottoporre la componente guasta a richiesta di preventivo per la riparazione o sostituzione, dovrà quindi sottoporre il preventivo alla Committente che si riserva di valutarlo decidendo per la riparazione o per un nuovo acquisto nel caso la riparazione non risulti opportuna e conveniente o nel caso di guasti gravi o attrezzature divenute obsolete.

Durante la riparazione dell'apparato trovato guasto o mal funzionante, il Fornitore provvederà a fornire un prodotto sostitutivo adeguato ad un prezzo da concordarsi con la committente.

La Committente si riserva la facoltà di fornire direttamente i pezzi di ricambio per i guasti o gli apparati in sostituzione **qualora non più riparabili** o per le implementazioni quali: videoproiettori, vari apparati multimediali (microfoni – radiomicrofoni – amplificatori – etc.). Resta inteso che la manutenzione straordinaria comprende anche tutti quei servizi non espressamente menzionati, ma necessari per la sicurezza delle persone, degli immobili, degli impianti e degli apparati.

Tutti gli interventi di manutenzione straordinaria dovranno essere preventivamente autorizzati dalla Committente e verranno fatturati dietro presentazione di una ricevuta di avvenuta esecuzione dell'intervento, sulla base dei costi orari e degli altri elementi di costo offerti in sede di gara.

I costi della manutenzione straordinaria relativi al costo del tecnico e i costi dei materiali da sostituire nonché i pezzi di ricambio, saranno fatturati alla Committente, sulla base dei prezzi offerti in sede di gara o di quanto stabilito nel capitolato tecnico relativamente a:

- costo orario del tecnico calcolato sulla base delle ore effettivamente lavorate;
- costo per l'acquisto di materiali sostituiti e dei pezzi di ricambio che dovranno essere rimborsati dietro presentazione di regolare fattura.

Si precisa tuttavia che il prezzo praticato per i materiali e pezzi di ricambio, non potrà superare il valore rilevato sul MEPA ove presente.

La manutenzione straordinaria comprende anche la disinstallazione e lo smaltimento delle apparecchiature sostituite (compresi gli imballi) secondo le varie normative in materia, sollevando esplicitamente la Committente da ogni responsabilità ed onere.

4. NOLEGGIO ATTREZZATURE

In funzione degli eventi ospitati nelle strutture convegnistiche, al fornitore verrà inoltre richiesto, circa dieci giorni prima dell'inizio di ciascuna settimana, il noleggio delle seguenti attrezzature che dovranno essere tecnologicamente compatibili con gli impianti esistenti e assicurare la qualità del servizio:

Apparecchiatura	Modello di riferimento e descrizione tecnica
Sistema di traduzione simultanea 50 postazioni 4 lingue max (senza cabina)	Danish Interpretation Systems
Sistema di traduzione simultanea 50 postazioni 4 lingue max (con cabina)	Danish Interpretation Systems
Sistema di traduzione simultanea 100 postazioni 4 lingue max (senza cabina)	Danish Interpretation Systems
Sistema di traduzione simultanea 100 postazioni 4 lingue max (con cabina)	Danish Interpretation Systems
Alimentatori EXTRON	Extron serie PS 12V - da 0,5 a 4,2 A

PARCAM S.R.L.

Bretella 100 mt fibra multimodale	
Casse Acustiche	Bose Sistema L1® Compact
Casse Acustiche con Subwoofer	Sistema L1® Model II con bassi B2
Cavalletto per telecamera	Manfrotto - Treppiede video con testa
Direct Injection Box	Proel DB2A
Laptop Sound Port	Dsan LSP-1
Laptop Sound Port Stereo	Dsan LSP-2
Distributore HDMI a quattro output	Extron DA4 HD 4K p/n 60-1481-01
LedWall	Per singolo componente 50x50 Outdoor passo 5.9 Indoor passo 2.8 Controller
Videowall	Per modulo da 55"
Microfono a collo di cigno	Sennheiser mod. MEG14 40-ii-b + MAT153-S
Mixer Audio	Allen & Heath Zed12
Mixer Audio	Yamaha TF1 con scheda NY64-D
Mixer Grafico	Analog Way Pulse 2 PLS350-3G
Monitor 24"	Samsung oppure LG
Monitor 32"	Samsung oppure LG
Monitor 55"	Samsung oppure Panasonic
Monitor 82"	Samsung 82DMD Full HD
Monitor 82" 4K	Samsung QE82R 4K
Supporto autoportante per monitor 82"	
Monitor 42/42" da terra inclinabile uso "gobbo2	Monitor Samsung 43" Flat Smart Serie 7 Supporto Monitor da terra radente inclinabile Euromet 08200
Notebook	HP con processore i5, Win10 Pro, Office Pro
Stampante	HP Laserjet series
Pedana smontabile	Pedana Intellistage Quik loke h. 40 in moduli 200 x 100 opzione con gradino di salita 100 x 20 x 20 h. e pedana inclinata 200 x 100 per diversamente abili. Moquettata color grigio e comprensiva di accessori
Kit radiomicrofoni: modello a mano	Sennheiser G4 865
RADIOMICROFONO ARCHETTO	Sennheiser W500/565 con capsula MKE40
Kit radiomicrofoni: modello a spillo (clip-on)	Sennheiser G4 500 con capsula MKE40
Ricevitore in fibra ottica per HDMI	Extron HFX 100 RX

PARCAM S.R.L.

Ruzzola fibra ottica 50 mt	
Streaming player	Roku
Digital Signage Player	BrightSign HD series
Schermo autoportante	Schermo ad alta riflettanza autoportante Stumpfl Vario
Supporto per proiettore mobile (moduli + piattaforma)	Prisma Tetrastage oppure Titan Stage (RISER + DECK)
Telecamera	Panasonic Full HD HC-MDH3
Telecamera	Panasonic 4K-AG-CX350EJ comprensiva di cavalletto e comandi Manfrotto
Trasmettitore in fibra ottica per HDMI	Extron HFX 100 Tx
Videoproiettore LED 4000 ANSI Lumen	Panasonic PT-VMZ40
Videoproiettore LED 6000 ANSI Lumen	Panasonic PT-MZ680
Videoproiettore Laser 8000 ANSI Lumen	Panasonic PT-MZ880EJ
Videoproiettore Laser 10000 ANSI Lumen 4K	Panasonic PT-RQ13K
Ottica aggiuntiva tele - Rapporto di proiezione 3,6-5,4:1 (WUXGA)	funzionale al proiettore
Puntatore laser per videoproiezioni	Logitech R-700 oppure Interspace MicroCue 3
Telecamera ad inquadratura fissa o mobile con comandi e accessori	Camcorder Panasonic HC-X2000 4K su cavalletto Manfrotto con comandi e accessori
Mixer Video di controllo	Roland VR-4HD
Caverie ed accessori	Caverie ed accessori necessari
Monitor di controllo	Monitor di controllo video riprese Samsung da 24" full HD
Set di luci (per piazzato bianco per area estesa dimensione palco)	Set di luci LED LUPO per piazzato bianco su area 400 x 300 cm, composto da Nr.02 Fresnel LED LUPO Dayled 650 / Nr.04 Panel LED LUPO Super Panel 60 su stativo, Consolle DMX LUPO e comprensivo di caverie ed accessori
Conference System, centrale + 5 microfoni	Conference System Sennheiser SDC8200 completo di centralina e cavi proprietari
Conference System singolo microfono aggiuntivo	Rif. Conference System Sennheiser SDC8200 completo di centralina e cavi proprietari
Mixer Audio digitale QL1 / QU16	Mixer audio digitale Yamaha QL1 / Allen & Heath QU16
Mixer grafico Ascender	Mixer grafico Analog Way Ascender 32 Multilayer Seamless Switcher
Scheda acquisizione audio per streaming	Scheda acquisizione audio Scarlett Focusrite 2i2
Scheda acquisizione video per streaming	Scheda acquisizione video Magewell HDMI o SDI

PARCAM S.R.L.

Licenza / piattaforma digitale	Licenza/account per gestione streaming (es. Vimeo), collegamento da remoto (es. Zoom), webinar (es. Zoom)
PC per streaming / registrazione	Notebook con scheda grafica dedicata e software dedicato Vmix per gestione streaming e/o registrazione
Fari batteria	Faro batteria da terra Smartbat
Set luci intervista	Pannello LED Manfrotto Spectra MLS1X1F 40 x 40 (per interviste singola persona)
Set luci riprese video	N.2 LUPO LED Super Panel 60 con stativi ed accessori e con PhotoBooth 200 x 250 di fondo-autoportante
Intercom, centrale + una cuffia microfonica	Sistema Intercom radio Hollyland completo di centralina, cuffia microfonica e bodypack
Intercom singola cuffia microfonica aggiuntiva	Cuffia microfonica e bodypack Hollyland

***Nota:** I modelli di riferimento indicati nella tabella si riferiscono o sono compatibili con le apparecchiature già presenti nei Palazzi. È possibile proporre modelli alternativi di livello paragonabile, purché la compatibilità con le apparecchiature in uso sia mantenuta.

I costi di trasporto, consegna, montaggio e smontaggio delle apparecchiature presso le sedi della Committente sono a carico del Fornitore e sono compresi nel prezzo di noleggio offerto.

Per i servizi da svolgere al di fuori del territorio del comune di Milano, al Fornitore verranno riconosciuti costi di trasferta, come indicato al paragrafo a pagina 7 del presente documento.

Entro la metà del mese successivo a quello in scadenza, l'Appaltatore dovrà redigere e consegnare alla Committente il "report mensile" inerente ai noleggi di ogni singolo mese indicanti:

- data
- ordine di lavoro
- denominazione prodotto
- quantità
- importo

ART. 2) CONSISTENZA DELLA RETE MULTIMEDIALE

In allegato vengono forniti gli elenchi delle apparecchiature multimediali in dotazione o previste presso le sedi della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi in gestione a Parcam S.r.l. ubicate a Milano (v. Allegati A e B).

ART. 3) STANDARD QUALITATIVI DI SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà operare per le attività indicate nel presente allegato secondo la "regola generale dell'arte".

Evento		Tempo di intervento
Sostituzione del tecnico per assenzanon prevista		Entro 90 minuti dall'orario previsto per l'inizio del servizio
Tecnico aggiuntivo (non programmato) richiesto per particolari eventi o complessità		Entro massimo 24 ore solari
Evento	Tempo di intervento	Tempo di ripristino della funzionalità
Guasto bloccante relativo agli impianti di amplificazione o registrazione e ai videoproiettori	Immediato nelle ore in cui è assicurato il presidio on site	
	Il giorno successivo: immediatamente all'inizio del servizio, se il guasto è avvenuto al di fuori degli orari di presidio	Il giorno successivo. Entro 90 minuti dall'inizio del servizio dovrà essere fornito un apparecchio sostitutivo
Evento	Tempo di intervento	
Piccole implementazioni e interventi di manutenzione ordinaria a richiesta in genere	Entro 48 ore dalla richiesta	
Manutenzioni programmate	Devono essere rigorosamente rispettate le date di inizio e termine indicate di volta in volta dalla Committente.	

Il ripristino della funzionalità, nei tempi suddetti, deve essere garantito indipendentemente dal tipo di guasto sia mediante intervento sui componenti hardware e software, sia con apparato sostitutivo.

ART. 4) INSTALLAZIONE DI NUOVE APPARECCHIATURE

Nel caso in cui la Committente intenda procedere eventualmente all'ammodernamento o integrazione dei videoproiettori, delle telecamere, all'implementazione di radiomicrofoni ed altre attrezzature, il Fornitore dovrà provvedere alle installazioni e alla fornitura dell'impiantistica a servizio dell'installazione / sostituzione dei nuovi apparati, alle altre attrezzature richieste e alle attività di seguito richieste.

La Committente si riserva la facoltà di procedere anche con altre imprese per gli interventi di particolare complessità.

In caso di ammodernamento il Fornitore dovrà:

- smontare il vecchio impianto, rimuovendo cavi, canaline e tubazioni dirette agli attuali apparati installati;
- consegnare alla Committente i materiali smontati ancora funzionanti o provvedere allo smaltimento di quelli non più funzionanti;

- smaltire il materiale di risulta e gli imballaggi;
- fornire e posare la canalina e/o le tubazioni, cavi, Q.B. ad integrazione dell'esistente o in sua sostituzione, qualora si renda necessario insieme ai vari accessori richiesti;
- adottare ogni provvedimento necessario ad ottimizzare le caratteristiche funzionali degli apparati e dell'impianto, compresa la posa di canaline multi-scomparto eventualmente a muro ed a pavimento, secondo la regola dell'arte ed eseguire le varie attività nel rispetto delle normative vigenti.

Si intendono ricomprese tutte le eventuali lavorazioni impiantistiche anche sulla parte di rete LAN, di start up e la funzione di aggiornamento del sistema di controllo.

Al termine di ogni lavoro di ammodernamento dovrà essere consegnata la documentazione cartacea ed in formato elettronico degli impianti comprensiva di:

- aggiornamento della scheda di ogni singola sala (inserendo e aggiornando l'hardware installato);
- documentazione in triplice copia su formato elettronico, dei manuali di istruzione ed uso degli apparecchi installati;
- manuale sintetico d'uso degli impianti multimediali e relativo aggiornamento (formato cartaceo ed elettronico);
- software proprietari e software di funzionamento;
- documento di conformità e certificazione dell'impianto secondo la normativa di riferimento.

ART. 5) ELEMENTI MIGLIORATIVI

Sarà valutata come elemento di maggior favore la messa a disposizione, a parità di costo unitario, di servizi e/o di apparecchiature di livello qualitativo o tecnico superiore rispetto a quello garantito dai modelli di riferimento indicati nella tabella all'art. 1 par. 4.

ART. 6) NORME GENERALI PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Per tutti gli interventi e le attività previste dal presente appalto verrà consegnato al Fornitore, a cura del Direttore dell'esecuzione del contratto, una Scheda di lavorazione che riporterà:

- luogo dell'intervento (sede-edificio-piano-sala)
- descrizione dell'intervento
- tempi di esecuzione richiesti e priorità dell'intervento (in particolar modo nelle assistenze alle manifestazioni).

A completamento delle Schede di lavorazione a richiesta della Committente, il Fornitore dovrà consegnare la scheda compilata comprensiva anche dei materiali utilizzati esclusi dal forfait e delle ore aggiuntive anch'esse escluse dal forfait.

La Committente si riserva, a seguito di implementazioni di carattere informatico, di consentire al Fornitore l'accesso diretto all'eventuale applicativo, finalizzato alla gestione, al controllo e alla programmazione dell'attività oggetto del contratto.

L'Appaltatore dovrà tassativamente utilizzare soltanto mezzi, strumenti e attrezzature proprie, nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza del lavoro. E' vietato l'utilizzo, senza specifica autorizzazione, di qualsiasi mezzo o attrezzatura di proprietà della Committente.

Nell'espletamento di tutti gli interventi il Fornitore dovrà rispettare i livelli degli standard qualitativi di servizio indicati nel precedente articolo 3.

ART. 7) ORDINE DA TENERSI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di programmare e migliorare il servizio e gli interventi dei tecnici, nel corso della prevista riunione programmatica settimanale, il Direttore dell'esecuzione del contratto – o persona da questi designata - fornirà all'Appaltatore un calendario degli eventi previsti o in programmazione nel mese successivo. Unitamente a tale calendario, all'Appaltatore verranno forniti i riferimenti degli utilizzatori delle sale con cui dovrà interagire per supportare la Committente nella definizione delle esigenze tecniche. Resta inteso che, nell'ambito dei contatti che l'Appaltatore avrà direttamente con gli utilizzatori delle sale, egli non potrà in nessun caso fare riferimenti a quotazioni, modalità contrattuali e ad ogni altra argomentazione di pertinenza di Parcam S.r.l..

In genere l'Appaltatore avrà facoltà di sviluppare i lavori secondo l'ordine da concordarsi con la Committente. La Committente e l'Appaltatore stesso ogni settimana organizzeranno le fasi lavoro, riportando fasce orarie dei lavori e dei servizi, anche in giorni festivi e prefestivi, e zone di rispetto, a cui l'Appaltatore dovrà attenersi, senza poter far valere alcuna ulteriore pretesa nei confronti della Committente.

La Committente si riserva in ogni modo il diritto di ordinare l'esecuzione di un determinato lavoro e/o servizio entro un prestabilito termine di tempo o di disporre l'ordine di esecuzione delle lavorazioni nel modo che riterrà più conveniente, senza che l'Appaltatore possa rifiutarsi o farne oggetto di richiesta di speciali compensi.

Tenuto conto della destinazione d'uso degli edifici oggetto dell'appalto, il servizio dovrà svolgersi secondo modalità tali da non interferire in alcun modo con i presenti e con i fruitori degli spazi.

Dovranno essere presi tutti gli opportuni provvedimenti per non arrecare disturbo di alcun genere ad attività congressuali in corso in ambienti contigui o attigui.

Allegati:

All. A) Elenco apparecchiature multimediali in dotazione presso la sede di "Palazzo E. Turati";

All. B) Elenco apparecchiature multimediali in dotazione presso la sede di "Palazzo Giureconsulti".