

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE E GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE PER
ANALISI AMBIENTALE INSTALLATE PRESSO LE SEDI DI ARPAT, PER LA DURATA
DI QUATTRO ANNI**

CIG

**Importo a base di appalto, soggetto a ribasso, euro 2.110.000,00 (IVA esclusa)
(Costi della sicurezza 0,00 euro)**

INDICE GENERALE

Art. 1 Introduzione.....	3
Art. 2 Definizioni.....	3
Art. 3 Oggetto del servizio.....	4
Art. 4 Gestione inventario tecnico.....	5
Art. 5 Modalità di esecuzione del servizio.....	5
Art. 6 Gestione informatizzata del servizio.....	6
Art. 7 Gestione rifiuti.....	9
Art. 8 Manutenzione preventiva.....	9
Art. 9 Manutenzione correttiva.....	10
Art. 10 Verifiche funzionali.....	12
Art. 11 Verifiche di sicurezza elettrica.....	13
Art. 12 Tempistiche.....	14
Art. 13 Struttura organizzativa e requisiti del personale.....	15
Art. 14 Spostamenti, traslochi di apparecchiature, altre opzioni contrattuali.....	15
Art. 15 Attività su componenti informatici collegati alle apparecchiature: personal computer, apparati di rete, software, stampanti ed altro hardware informatico.....	16
Art. 16 Parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo.....	17
Art. 17 Rapporti di lavoro.....	18
Art. 18 Esclusioni.....	18
Art. 19 Controlli.....	19

Art. 1 Introduzione

1. Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici dell'appalto avente ad oggetto l'affidamento del servizio di manutenzione e gestione delle apparecchiature per analisi ambientale installate presso ARPA Toscana, da stipularsi tra ARPA Toscana stessa e l'operatore economico individuato per la durata di anni quattro.

Art. 2 Definizioni

Nel quadro del presente capitolato e del contratto s'intendono per:

ARPAT : Agenzia Regionale Protezione Ambientale della Toscana, con sede legale in Firenze, Via Porpora 22, disciplinata dalla LRT 30/2009, è la stazione appaltante.

Operatore economico: l'imprenditore, il fornitore e il prestatore di servizi o un raggruppamento o consorzio di essi che partecipa alla gara.

Fabbricante: la persona fisica o giuridica responsabile della progettazione, della fabbricazione, dell'imballaggio e dell'etichettatura di un dispositivo in vista dell'immissione in commercio a proprio nome, indipendentemente dal fatto che queste operazioni siano eseguite da questa stessa persona o da un terzo per suo conto.

Appaltatore: il soggetto scelto in conseguenza della procedura di gara e individuato come aggiudicatario dell'appalto.

Contratto: accordo a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra ARPA Toscana e l'appaltatore, avente per oggetto l'esecuzione del servizio in questione, alle condizioni previste dal presente capitolato.

Termini: i periodi indicati nel presente capitolato e nel contratto decorrono, di norma, dal giorno successivo all'atto o all'evento che ne costituisce il punto di partenza, salvo quanto diversamente disposto nel Capitolato. Qualora l'ultimo giorno del periodo coincida con un giorno festivo, il termine scade il primo giorno lavorativo successivo all'ultimo giorno del periodo.

Materiali di consumo: materiale la cui quantità consumata è riconducibile in modo proporzionale al grado di utilizzo dello strumento e/o che hanno data di scadenza prefissata. Tali materiali di norma possono essere sostituiti anche da operatore ARPAT senza necessità di operazioni di smontaggio di parti dell'apparecchiatura.

Parti usurabili: accessori la cui usura può comportare una perdita delle prestazioni dell'apparecchiatura, la cui vita media può essere significativamente diversa dalla vita media dell'apparecchiatura e può variare in funzione dell'utilizzo della apparecchiatura e delle relative modalità. La sostituzione richiede normalmente l'intervento di un tecnico manutentore.

Parti di ricambio: Materiali che hanno una vita media sostanzialmente identica a quella dell'apparecchiatura. L'eventuale necessità di sostituzione non può porsi in relazione diretta con il grado e/o la modalità di utilizzo.

Manutenzione: combinazione di tutte le azioni tecniche ed amministrative, incluse le azioni di supervisione, volte a mantenere o a riportare un apparecchiatura nello stato in cui possa eseguire la funzione richiesta.

Manutenzione correttiva (MC): Manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta.

Manutenzione preventiva (MP): Manutenzione eseguita ad intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di un apparecchiatura.

Contratto Full Risk (FR): contratto di manutenzione comprensivo di tutti gli interventi di manutenzione correttiva che si rendessero necessari e di tutti gli interventi di manutenzione preventiva previsti dal fabbricante. Sono inclusi: parti di ricambio, parti usurabili, materiali di consumo, diritti di chiamata, oneri di trasferta, viaggio ed ogni altra voce o diritto. Sono inoltre compresi i kit per la manutenzione preventiva.

Verifica di sicurezza: atto inteso a garantire un livello di sicurezza accettabile, costituito sia da tutti quei controlli visivi dello stato di integrità dell'apparecchiatura che dall'individuazione e misura di uno o più parametri.

Verifica di sicurezza elettrica: atto inteso a garantire un livello di sicurezza accettabile, costituito sia da controlli visivi dello stato di integrità dell'apparecchiatura sia dalla individuazione e misura di uno o più parametri

Art. 3 Oggetto del servizio

1. Il presente documento disciplina le modalità di esecuzione dei servizi di manutenzione e gestione delle apparecchiature per analisi ambientale in dotazione di ARPAT di cui all'Allegato 1A "Elenco analitico apparecchiature per tipologia", che verranno aggiudicati a lotto unico e indivisibile mediante procedura aperta, ai sensi del D.Lgs n. 50/2016. I servizi richiesti sono finalizzati a garantire il corretto funzionamento, la continuità operativa delle apparecchiature e la corretta gestione del patrimonio di ARPAT, secondo le modalità fissate nel presente Capitolato.

2. In particolare, l'aggiudicatario si impegna a fornire le prestazioni di seguito elencate, per le apparecchiature elencate nell'Allegato 1B "Elenco descrittivo delle prestazioni richieste per tipologia di Apparecchiatura", con le modalità descritte nel presente Capitolato:

- manutenzione correttiva e manutenzione preventiva di tipo "full risk"
- controlli funzionali
- taratura
- gestione dell'inventario tecnico
- gestione informatizzata del servizio
- verifica della sicurezza elettrica.

3. Le sedi ove sono ubicate le apparecchiature oggetto del presente Capitolato, sono indicate nell'Allegato 2 "Elenco delle sedi di ubicazione delle apparecchiature". Tali sedi potranno essere suscettibili di variazioni, sia numeriche che di ubicazione, nel periodo di vigenza del contratto per effetto delle decisioni organizzative assunte da ARPAT.

Tali variazioni non potranno dare luogo in nessun caso a revisioni dell'importo contrattuale.

Art. 4 Gestione inventario tecnico

1. ARPAT possiede già un inventario tecnico ove sono registrate tutte le apparecchiature in uso, che sarà mantenuto dalla ditta appaltatrice.
2. Nei primi sei mesi di validità dell'appalto il personale della ditta aggiudicataria dovrà verificare la completezza di tale inventario, e dovrà provvedere immediatamente ad aggiornare e correggere i dati mancanti.
3. Tutte le attività di verifica e modifica dell'inventario dovranno essere inserite dalla Ditta aggiudicataria sul proprio sistema informativo, che dovrà dialogare con il sistema gestionale in uso presso ARPA Toscana.
4. L'inventario tecnico dovrà essere costantemente aggiornato a cura della Ditta aggiudicataria anche nel caso di nuove apparecchiature che ARPAT acquisirà e deterrà a qualsiasi titolo, utilizzando etichette di colore giallo simili a quelle già in uso ed attribuendo una numerazione che faccia seguito a quella esistente.
5. L'inventario tecnico verrà mantenuto sull'intero parco apparecchiature di ARPAT.
6. La gestione dell'inventario tecnico comprende anche l'implementazione ed il successivo aggiornamento delle informazioni relative alle configurazioni della strumentazione complessa (es. gascromatografo, spettrometro di massa, autocampionatore, elaboratore per laboratorio di analisi, monitor, stampante software di base, software applicativo, eventuali altri componenti aggiuntivi), nonché le indicazioni relative ai requisiti dell'alimentazione elettrica ed ai fluidi di servizio delle medesime apparecchiature.
7. L'aggiornamento dell'inventario con l'inserimento delle informazioni richieste per le apparecchiature in uso presso ARPAT, dovrà essere completata entro e non oltre 30 gg. lavorativi dalla presa in carico delle apparecchiature, se non diversamente concordato con ARPAT.

Art. 5 Modalità di esecuzione del servizio

1. L'Impresa dovrà eseguire gli interventi previsti dal presente Capitolato, secondo le indicazioni fornite dal Fabbricante, secondo la normativa di riferimento, e le buone prassi di lavoro.
2. Tutti gli interventi dovranno essere eseguiti a regola d'arte, da tecnici specializzati ai sensi delle norme vigenti, pena la rescissione del contratto.
3. L'Impresa è tenuta ad eseguire il servizio esclusivamente sulle apparecchiature oggetto del contratto, compresi i loro accessori, e su quelle che, di volta in volta, ARPAT intenderà inserire in contratto.
4. L'elenco delle apparecchiature, per le quali è richiesta la gestione sono presenti nell'Allegato 1 "Elenco apparecchiature". Tale Allegato è distinto in due sezioni:
 - SEZIONE A: elenco generale ove sono indicate le diverse tipologie di apparecchiature, ed è indicata la periodicità e tipologia dei servizi richiesti;
 - SEZIONE B: elenco analitico dove sono riportate le seguenti informazioni: codice e codice padre, sede ove l'apparecchiatura è installata, descrizione dell'apparecchiatura, marca e modello.Tale elenco deve essere considerato indicativo, potendo subire modifiche:
 - in caso di espletamento del servizio di inventario tecnico;
 - in corso di svolgimento del contratto di manutenzione, per l'ordinario *turn over* delle attrezzature e per il trasferimento delle apparecchiature da una sede all'altra.
5. Le apparecchiature possono essere corredate o composte da uno o più moduli analitici, ad esempio: sistemi di rivelazione (detector per cromatografia es.: FID, ECD, DAD ecc.) sistemi di introduzione del campione (autocampionatori, purge and trap, campionatore SPME, desorbitore termico ed eventuali altri accessori atti ad assicurare la completezza dell'analisi strumentale), sistemi di elaborazione dati, gruppi di continuità ecc. In

particolare, nell'Allegato 1 al presente Capitolato, è possibile distinguere i moduli principali ("codice padre") e i relativi componenti ("codice").

6. Tutte le procedure manutentive e le relative documentazioni adottate dalla Ditta aggiudicataria (schede di verifica, inventariali, schede strumento, ecc.) dovranno rispondere ai requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 10012 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e UNI 10685.

7. Il personale dovrà risultare in numero sufficiente ed adeguato al compito di volta in volta assegnato e tale da rispettare tutte le prescrizioni tecniche previste all'interno dal presente Capitolato e dalla offerta presentata dalla ditta aggiudicataria. I requisiti minimi del personale adibito al servizio sono riportati all'art. 13 del presente capitolato

8. Per lo svolgimento del servizio, la Ditta dovrà mettere a disposizione sufficienti risorse logistiche e strumentali dedicate alle singole attività oggetto dell'appalto.

9. Nell'eseguire le prestazioni sarà cura dell'Impresa di non ostacolare il transito e le varie attività all'interno della Struttura. Stante la particolare natura dei luoghi dove debbono eseguirsi le prestazioni, è facoltà di ARPAT richiedere che l'esecuzione delle prestazioni debba farsi in determinate ore della giornata lavorativa, anche per periodi brevi, senza che l'Impresa possa richiedere ulteriori compensi di sorta, in quanto tali disagi sono da ritenersi compensati nei prezzi offerti all'atto della gara (DUVRI).

10. La Ditta aggiudicataria dovrà garantire per la ricezione e la gestione di tutte le richieste d'intervento, comprese le segnalazioni dei guasti, un orario continuativo compreso tra le ore 08,00 e le ore 18,00, per 5 giorni settimanali, esclusi sabato e i festivi. La richiesta di attivazione di un intervento sarà effettuata mediante il Call Center ovvero, se richiesto da ARPAT, mediante l'utilizzo del sistema informativo gestionale. Il Call Center dovrà essere operativo dalla data di avvio del servizio. In ogni caso la Ditta aggiudicataria, con qualsiasi modalità di trasmissione, dovrà fornire evidenza documentale del momento di ricezione della richiesta di intervento, a partire dal quale saranno calcolati i tempi di intervento.

11. Per il mancato rispetto delle prescrizioni sopra indicate verranno applicate le penali di cui al presente Capitolato.

Art. 6 Gestione informatizzata del servizio

1. Tutte le attività effettuate sulle apparecchiature, sia da parte di ARPAT che dalla Ditta assegnataria, sono gestite tramite il sistema informativo.

Gli operatori dell' Agenzia utilizzano il software proprietario, denominato Siwenna, con l'ausilio del software messo a disposizione dall'Appaltatore uscente che dialoga con il software di Agenzia attraverso un insieme di WebService.

Alla luce di quanto sopra indicato, la gestione informatica delle apparecchiature verrà effettuata attraverso il software offerto dalla Ditta aggiudicataria la quale dovrà garantire interoperabilità con il software di Agenzia, per le diverse funzionalità descritte nel presente capitolato.

2. Il sistema deve gestire le richieste di intervento pianificate o straordinarie e costituisce il mezzo attraverso il quale queste stesse vengono aperte e chiuse, tracciando e gestendo tutti gli eventi.

3. La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'aggiornamento del sistema informativo gestionale, per ogni apparecchiatura oggetto del servizio (presente nell'inventario tecnico e di successiva inventariazione), con identificazione per immagini e inventariale, corredata dalle seguenti informazioni:

- Collocazione (struttura utilizzatrice dell'Agenzia)
- Responsabile apparecchiature
- Inventario tecnico
- Inventario patrimoniale
- Costruttore

- Modello
- Matricola
- Anno di costruzione
- Data di consegna
- Data di installazione
- Data di collaudo
- Scadenza garanzia
- Ubicazione (indirizzo della sede presso cui è mantenuta l'apparecchiatura)
- Piano e stanza
- Abilitati all'uso
- Titolo di possesso (nel caso in cui l'apparecchiatura sia a noleggio, in prestito o fornita dal cliente)
- Tipo di gestione
- Se utilizzata come campione di riferimento
- Se utilizzata per prove in accreditamento
- Se utilizzata per prove in campo
- Struttura esterna
- Mezzo mobile
- Campo di prova
- Fornitore

Deve inoltre inserire:

- tutti i Rapporti di lavoro compresi quelli delle ditte terze;
- certificati di taratura rilasciati da centri LAT e verifiche funzionali;
- schede di riscontro dei protocolli manutentivi, nei quali sono registrate tutte le attività ed i risultati delle verifiche ottenuti nel corso dell'attività manutentiva in funzione dei requisiti previsti per la specifica tipologia di apparecchiatura;
- scheda di verifica di sicurezza elettrica;
- identificazione dei manuali tecnici (d'uso e di servizio), ove disponibili;
- procedure / protocolli di attività

Tutta la documentazione relativa a manutenzione e tarature, ad apparecchiature censite dalla Ditta aggiudicataria, compresa quella rilasciata da Ditte esterne, da centri accreditati da organismi firmatari del mutuo riconoscimento EA o ILAC e quelle effettuate dagli Istituti Metrologici Primari, dovrà, se non altrimenti concordato, essere inserita in formato elettronico nel sistema informativo.

Il sistema, inoltre, dovrà consentire ad ARPAT di effettuare analisi dei dati attraverso report in modo che sia possibile effettuare il monitoraggio dei tempi di intervento.

Il sistema deve tenere traccia di tutte le attività svolte dai vari operatori a partire dalla richiesta dell'intervento alla chiusura.

Il software di gestione fornito dalla ditta aggiudicataria dovrà consentire l'accesso ai dati attraverso un'interfaccia web fruibile almeno dai browser maggiormente utilizzati: Mozilla, Firefox, Google Chrome, e Internet explorer, nelle versioni più recenti, l'accesso al pannello di gestione, dovrà avvenire attraverso riconoscimento dell'utente con le credenziali fornite dalla ditta aggiudicataria, prevedendo profili di accesso differenziati a vari livelli.

Il sistema deve avere le seguenti caratteristiche:

- essere accessibile al personale ARPAT attraverso le normali postazioni informatiche collegate in rete aziendale, per l'inserimento delle richieste di assistenza
- consentire la gestione delle seguenti informazioni relative alle richieste:
 - a. Utente che ha aperto la segnalazione (compilato automaticamente dal sistema a seguito di riconoscimento dell'utente connesso al momento dell'inserimento della richiesta).
 - b. data di apertura della richiesta (compilato in automatico e non modificabile al momento del salvataggio dell'inserimento della richiesta);
 - c. oggetto della richiesta;

- d. testo della richiesta strumento interessato: dovrà essere selezionato dalla lista degli strumenti individuando codice padre, figlio o singolo presenti nell'anagrafica;
- e. stato della richiesta (devono essere previsti i seguenti casi o stati logici equivalenti):
- aperta: richiesta inserita ma non ancora presa in carico dalla ditta
 - presa in carico: richiesta presa in carico dalla ditta ma non ancora completata
 - chiusa: richiesta completata in attesa di verifica da parte di ARPAT
 - risolta: richiesta verificata da ARPAT con esito positivo (il problema è stato risolto)
 - non risolta: richiesta verificata da ARPAT con esito negativo (il problema non è stato risolto ed è quindi necessario aprire un nuovo ticket, collegato in modo automatico al padre chiuso con esito negativo per tenerne traccia);
- f. descrizione dell'intervento effettuato dalla ditta per la risoluzione dell'anomalia;
- g. data di chiusura dell'intervento;
- h. data di verifica dell'intervento (eventualmente inseribile anche da personale ARPAT);
- i. documenti allegati all'intervento (il numero e la tipologia di allegati sono variabili); la ditta, al termine di ogni intervento, dovrà allegare il verbale/rapporto di intervento controfirmato dal personale ARPAT che ha eseguito la verifica dell'efficacia del medesimo
- l. il sistema di gestione delle segnalazioni deve prevedere l'invio automatico di messaggi di posta elettronica agli utenti che hanno aperto una segnalazione per tenerli aggiornati delle attività svolte dalla ditta aggiudicataria.

Il sistema deve poter fornire al personale ARPAT le funzionalità di monitoraggio dei ticket e di verifica del rispetto delle tempistiche di intervento che consenta di eseguire verifiche e statistiche sui tempi degli interventi).

Il sistema dovrà consentire l'estrazione delle seguenti informazioni:

- numero di interventi di manutenzione preventiva/verifica funzionale effettuati ed eventuali scostamenti dalle tempistiche definite dal programma, con individuazione delle apparecchiature interessate
- numero di interventi di manutenzione correttiva/verifica funzionale aperti con indicazione delle motivazioni che non hanno consentito di concludere tali interventi nei tempi prestabiliti.
- numero di interventi di tarature SIT o equivalenti con individuazione delle apparecchiature interessate (numero inventario e anagrafica) con i relativi tempi di apertura e chiusura.

Il sistema dovrà garantire la possibilità di eseguire in qualsiasi momento l'acquisizione integrale di tutti i dati dal software di gestione di proprietà di ARPAT nei formati standard aperti (formati minimi richiesti XML e CSV).

3. La ditta aggiudicataria, dovrà caricare nel proprio sistema informativo gestionale, oltre a tutte le apparecchiature presenti, i dati pregressi relativi ad interventi e relativa documentazione che verranno forniti dall'Agenzia.

4. La ditta aggiudicataria dovrà effettuare un backup dei dati con cadenza giornaliera, garantendo la conservazione a norma dei supporti in ambienti separati dei server.

La ditta aggiudicataria è responsabile della conservazione dei dati memorizzati su supporto informatico e la loro perdita può costituire, a insindacabile giudizio di ARPAT, causa di risoluzione del contratto e titola ARPAT a chiedere alla ditta aggiudicataria il risarcimento dei danni.

5. La ditta aggiudicataria si impegna a formare il personale di ARPAT al corretto uso del software. Il numero minimo è di n. 5 giornate per la formazione di circa 250 persone.

6. La ditta aggiudicataria si impegna, senza alcun onere aggiuntivo, a rilasciare qualsiasi dato di proprietà di ARPAT o che faccia ad essa riferimento negli opportuni formati :

- Dump integrale dei dati applicativi relativi ad ARPAT in formato SQL
- Documentazione dettagliata sull'organizzazione dei dati
 - Schema E/R
 - Eventuali ulteriori note integrative;

- Archivio documenti digitali/digitalizzati nel formato digitale originale o almeno in formato PDF, su supporto digitale (HardDisk esterno, DVD o chiavetta USB), organizzando i documenti in cartelle facenti riferimento alla tipologia di informazione (es. rapporti) e raggruppati in sottocartelle il cui nome dovrà corrispondere alla classificazione relativa al tipo.

-Mantenimento del proprio software di gestione per una durata minima di 6 mesi dalla data di cessazione del contratto, garantendo:

- l'accesso per gli utenti autorizzati
- il mantenimento in funzione dei web services predisposti al dialogo tra il software di gestione della ditta Aggiudicataria e il software di Agenzia, esclusivamente per quanto fornito dalla ditta aggiudicataria.

7. La gestione informatizzata completa dell'eventuale sistema di interfaccia deve essere attivata e funzionante entro 90 giorni dalla stipula del contratto.

8. Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui all'art.12 del Capitolato normativo

9. Per le specifiche tecniche relative all'interoperabilità tra i sistemi si rimanda all'Allegato 3.

Art. 7 Gestione rifiuti

1. La Ditta aggiudicataria provvederà, con oneri a suo carico, alla gestione a norma di legge dei rifiuti generati dalle attività oggetto dell'aggiudicazione, quali pezzi di ricambio, materiali di consumo e materiali soggetti ad usura sostituiti nell'ambito delle attività del presente appalto.

2. Nel caso di apparecchiature in manutenzione presso la stessa Ditta appaltatrice, di cui è stata comunicata ed accettata la proposta di dismissione, la Ditta Aggiudicataria provvederà autonomamente alla gestione a norma di legge dei rifiuti, comunicando ad ARPAT la tracciabilità dello smaltimento.

Art. 8 Manutenzione preventiva

1. Per manutenzione preventiva si intende la manutenzione eseguita a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento delle apparecchiature oggetto del servizio, in particolare per manutenzione preventiva si intendono le procedure periodiche di verifica, controllo, messa a punto ed eventuale sostituzione di parti di ricambio, parti soggette ad usura e materiali di consumo (nei limiti di quanto specificato in seguito), atte a prevenire i guasti, qualora questi siano prevedibili, ed a mantenere in condizioni di adeguata funzionalità le apparecchiature oggetto dei servizi. ARPAT si riserva la facoltà di richiedere verifiche ulteriori, oltre a quelle stabilite nel calendario, in caso di, a mero titolo esemplificativo, sospensioni o riprese di attività, traslochi, nuove installazioni e ispezioni di Enti Terzi. Detti interventi di manutenzione preventiva con caratteristiche di straordinarietà comporteranno onerosità aggiuntiva per l'Agenzia, secondo le modalità previste dal disciplinare di gara (punto 4).

2. Contestualmente alla manutenzione preventiva dovrà essere svolta la verifica funzionale attestante il corretto funzionamento della apparecchiatura secondo gli usi previsti.

3. Le attività manutentive dovranno essere svolte in conformità a quanto previsto nei appositi Protocolli predisposti da ARPAT, o in mancanza di questi, secondo protocolli della Ditta aggiudicataria i quali dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) modalità di verifica del corretto funzionamento dell'apparecchiatura;

- b) modalità di ispezione visiva dell'apparecchio, sia internamente che esternamente, specificando le parti interessate;
- c) modalità di pulizia dell'apparecchio e strumenti utilizzati specificando le parti interessate;
- d) modalità di controllo di parti meccaniche in movimento con lubrificazione dei vari componenti;
- e) modalità di verifica prestazioni/taratura, se necessarie, al fine di garantire la riferibilità metrologica dell'apparecchio;
- f) modalità di verifica al fine di garantire la riconsegna dell'apparecchio nelle normali condizioni d'uso.

Per le tipologie di apparecchiature per le quali non sono stati previsti tali Protocolli, il servizio di manutenzione dovrà comprendere almeno le attività previste dai manuali di uso del fabbricante e comunque approvate da ARPAT. L'appaltatore può proporre nuove procedure migliorative rispetto al servizio richiesto.

4. La Ditta aggiudicataria dovrà svolgere gli interventi di manutenzione preventiva secondo le scadenze previste dal Piano di Manutenzione Preventiva (PMP) di ARPAT (contenente le date di esecuzione degli interventi per ogni apparecchiatura oggetto dei servizi). L'intervento dovrà comunque essere concordato con il responsabile delle U.O. del settore laboratorio o dei settori interessati con congruo anticipo.

5. In occasione della revisione del canone, prevista dall'art. 17 del Capitolato normativo di gara, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'aggiornamento del Piano sulla base delle eventuali modifiche intercorse.

6. Per le apparecchiature per le quali non fosse disponibile la documentazione tecnico-amministrativa, la Ditta aggiudicataria dovrà adottare il criterio della similitudine con le indicazioni fornite dai costruttori per apparecchiature di identica classe o da associazioni riconosciute a livello internazionale.

7. Le date di esecuzione degli interventi di cui al Piano potranno subire variazioni in funzione di particolari e motivate esigenze delle strutture interessate con particolare riferimento alle specifiche operative richieste dalle procedure di accreditamento ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

8. Gli interventi dovranno essere eseguiti tassativamente entro la fine del mese in cui ricade la data di scadenza, rispetto alle scadenze fissate dal Piano, salvo diverso accordo con ARPAT.

9. I singoli interventi di manutenzione preventiva su ciascuna apparecchiatura dovranno essere documentati mediante l'emissione dei relativi rapporti di lavoro ed archiviati nel sistema informativo gestionale. Qualora la manutenzione preventiva preveda l'emissione di elaborati tecnici/relazioni derivanti dall'elaborazione di misure effettuate (es. nel caso di cappe aspiranti), tale documentazione dovrà essere inserita all'interno del sistema informativo entro 15 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento.

10. Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al presente Capitolato.

11. Al termine della manutenzione preventiva dovrà essere applicata un'etichetta autoadesiva indelebile (resistente all'usura nel tempo, ai prodotti di pulizia,...) riportante almeno:

- nome della Ditta verificatrice
- data di esecuzione dell'intervento
- data prevista per l'intervento successivo.

Art. 9 Manutenzione correttiva

1. Il numero degli interventi di manutenzione correttiva, eseguito da personale tecnico qualificato, è da ritenersi **illimitato**.

2. In particolare, gli interventi di manutenzione correttiva consistono in:
- accertamento della presenza di guasto o di malfunzionamento dell'apparecchiatura
 - individuazione delle cause che lo hanno determinato,
 - rimozione delle suddette e ripristino della originale funzionalità ed integrità dell'apparecchiatura, anche mediante eventuale sostituzione di parti di ricambio, parti soggette ad usura e materiali di consumo.
 - esame dell'integrità, le attività di manutenzione correttiva dovranno sempre essere seguite da verifica funzionale;
3. La Ditta aggiudicataria dovrà:
- aggiornare i dati sul proprio sistema informativo gestionale, il quale si deve interfacciare con l'applicativo di ARPAT;
 - redigere, per ogni intervento di manutenzione correttiva, un Rapporto di lavoro, strutturato in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato (art. 17). Quando, per motivi tecnici, si renda necessario procedere alla riparazione di un'apparecchiatura e/o delle sue componenti presso la stessa Ditta aggiudicataria o presso i centri di assistenza delle Ditte Fabbricanti e/o specialistiche, il trasporto dalla sede al Laboratorio e ritorno, sia esso sul territorio nazionale o estero, sarà sempre e comunque effettuato dalla Ditta aggiudicataria a proprio rischio e pericolo e le spese relative, comprese quelle per l'imballo, la spedizione e l'assicurazione, saranno a suo carico. Sarà cura di ARPAT produrre il documento di consegna che attesti l'avvenuto conferimento del bene alla Ditta aggiudicataria.
4. Nel caso in cui la Ditta appaltatrice rilevi che il costo della riparazione (parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo) superi del 50% il valore a nuovo dell'apparecchiatura, dovrà darne immediata comunicazione al Direttore dell'esecuzione. Il periodo di attesa tra la comunicazione al Direttore e la sua eventuale autorizzazione a procedere non viene conteggiato nel computo del tempo di risoluzione guasti.
5. ARPAT, dopo adeguata verifica, a suo insindacabile giudizio, potrà procedere alla dismissione dell'apparecchiatura, oppure richiedere alla Ditta di eseguire la riparazione. In tal caso sarà a carico della ditta Appaltatrice l'onere economico sino al 50% del valore a nuovo dell'apparecchiatura, la somma residua sarà sostenuta da ARPAT stessa. Per "valore a nuovo" si intende il costo di mercato di un'apparecchiatura nuova, di livello tecnologico e prestazioni equivalenti a quelle oggetto di prestazione.
6. Qualora le parti soggette a usura e/o le parti di ricambio risultassero fuori produzione e di dimostrata irreperibilità sul mercato, la Ditta aggiudicataria dovrà darne immediata comunicazione (documentata) ad ARPAT, la quale valuterà soluzioni alternative e ne darà indicazione alla Ditta stessa, in entrambi i casi sopra descritti nel caso in cui la Ditta aggiudicataria non provveda all'esecuzione dell'intervento richiesto, ARPAT si riserva comunque di intervenire in sostituzione dell'aggiudicatario addebitando i costi sino al 50% del valore di rinnovo dello strumento.
7. Per le apparecchiature che necessitano di tempi di risoluzione rapidi è prevista la possibilità di richiedere interventi in urgenza che prevedono tempistiche e modalità di risoluzione di seguito definite. Nell'Allegato 1B sono indicati le tipologie di apparecchiature per le quali si prevedono interventi in urgenza.
8. Nel caso in cui l'attività di manutenzione correttiva comporti tempi di risoluzione del guasto che superino la tempistica prevista dal presente Capitolato, la Ditta aggiudicataria, per le apparecchiature indicate nell'apposito Allegato 4, dovrà provvedere a fornire in sostituzione temporanea, apparecchiature e/o accessori funzionalmente equivalenti, anche in termini di produttività, entro 10 giorni lavorativi dal momento di ricezione della segnalazione di guasto. In questo caso l'apparecchiatura fornita in sostituzione dovrà possedere tutti i requisiti funzionali e di sicurezza necessari a garantire il corretto ed idoneo impiego. Inoltre, nel caso in cui l'apparecchiatura fornita necessitasse di accessori diversi da quanto già disponibile all'interno della sede ARPA, certificazioni, tarature, ecc... questi

saranno a totale carico della Ditta aggiudicataria stessa per tutto il tempo necessario alla riparazione ovvero alla sostituzione dell'apparecchiatura.

9. Per garantire l'uso corretto delle apparecchiature sostitutive da parte del personale di ARPAT, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla preventiva formazione dell'utilizzatore ed alla formale consegna del manuale d'uso.

10. Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui all'art.12 del CSA normativo.

Art. 10 Verifiche funzionali

1. Le verifiche funzionali sono la messa a disposizione dell'evidenza oggettiva che un dato elemento soddisfa uno o più requisiti specificati.

2. Le verifiche funzionali devono essere eseguite post manutenzione correttiva, come previsto dal punto "Manutenzione correttiva", e secondo le scadenze previste dai piani manutenzione preventiva contestualmente alla stessa.

3. Le verifiche funzionali dovranno essere eseguite in accordo con quanto previsto dai Protocolli definiti da ARPAT.

Per le tipologie di apparecchiature per le quali non sono presenti protocolli, gli stessi dovranno essere concordati con ARPAT e, in ogni caso, dovranno comprendere almeno le attività riportate nei manuali d'utilizzo del fabbricante, secondo lo schema riportato all'art.8, punto 3.

4. Le verifiche funzionali sui sistemi complessi dovranno essere eseguite sull'intero sistema e non solo sul pezzo sottoposto a manutenzione.

5. Quando prevista, la verifica finale del singolo apparecchio o dell'intero sistema, dovrà essere eseguita operando secondo criteri e modalità previste da un metodo di prova individuato dal Responsabile del laboratorio o da persona da lui delegata.

6. Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui all'art.12 del CSA normativo.

Art. 10.1 Tarature presso centri accreditati

1. Le tarature presso centri accreditati da organismi firmatari del mutuo riconoscimento EA o ILAC e quelle effettuate dagli Istituti Metrologici Primari sono volti alla verifica delle prestazioni rispetto alle specifiche dichiarate dal fabbricante o a criteri definiti da ARPAT.

2. Tutte le attività devono essere svolte in conformità ai protocolli (o linee guida) specifiche del fabbricante, opportunamente validati ai sensi delle normative UNI (UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e UNI EN ISO 10012) ovvero conformi alle procedure di centri di taratura accreditati o riconosciuti come equivalenti.

3. Non sono ammesse tarature effettuate da Enti/Società non accreditate.

4. Per le tarature effettuate presso centri accreditati, le specifiche di taratura saranno fornite da ARPAT; i centri accreditati dovranno essere selezionati in modo da garantire le specifiche richieste (campo di misura, numero di punti di taratura, incertezza ecc.).

5. La verifica della rispondenza della certificazione presentata rispetto alle specifiche richieste sarà effettuata da ARPAT.

6. I certificati di taratura dovranno essere inviati contestualmente alla apparecchiatura tarata. Per il mancato rispetto di tale tempistica verranno applicate le penali di cui al presente Capitolato per il ritardo dell'intervento manutentivo.

7. Ai fini dell'ottenimento di una certificazione in linea con le necessità di "idoneità operativa dello strumento", la Ditta aggiudicataria dovrà individuare, in accordo con il Direttore dell'esecuzione di ARPAT, uno o più specifici centri accreditati, le cui prestazioni siano adeguate alle necessità.

8. Le tarature dovranno essere svolte secondo le tempistiche riportate nell'Allegato 1B. Sarà onere della ditta aggiudicataria il rispetto delle tarature entro la relativa scadenza contattando ARPAT con congruo anticipo. Non saranno ammesse tempistiche successive alla data di scadenza della taratura della singola strumentazione, potranno essere effettuate in anticipo solo a seguito di accordi o richieste da parte di ARPAT.

Art. 11 Verifiche di sicurezza elettrica

1. La Ditta appaltatrice assume l'onere di esecuzione di tutte le verifiche periodiche di sicurezza elettrica sulle apparecchiature ARPAT indicate nell'Allegato 1B, e di quelle che eventualmente ARPAT potrà richiedere nel corso della vigenza contrattuale.

2. Le apparecchiature in oggetto dovranno essere soggette a prove strumentali di verifica dei parametri di sicurezza elettrica con modalità previste dalle specifiche norme tecniche, dalle disposizioni legislative di riferimento, e con le frequenze indicate nell'Allegato 1B.

3. La Ditta aggiudicataria è tenuta alla predisposizione di apposite schede di verifica periodica secondo le norme tecniche specifiche, dalle generali CEI (ad esempio CEI 62.5, CEI 66.5, CEI 74.2) e da quelle particolari. La ditta è tenuta ad inserire la scheda di verifica compilata unitamente al rapporto di lavoro nell'applicativo di gestione. Il servizio include eventuali adeguamenti correttivi determinati da aggiornamenti normativi o delle linee guida CEI.

4. Per le apparecchiature di successiva acquisizione, l'attività di verifica deve essere eseguita congiuntamente alla presa in carico delle apparecchiature.

5. Per la periodicità di verifica è prevista una tolleranza di più o meno 15 gg. solari rispetto alla data di scadenza.

6. Oltre alle scadenze periodiche indicate nell'Allegato 1 l'appaltatore si impegna a svolgere il servizio di verifica di sicurezza anche nei seguenti casi:

- post manutenzione correttiva se l'intervento è tale da interessare le parti alimentate elettricamente;
- spostamento e nuova installazione di apparecchiature;
- collaudi periodici effettuati/richiesti da Enti preposti alla vigilanza sulle condizioni di sicurezza (INAIL, ecc).

7. Per ciascuna verifica di sicurezza elettrica la Ditta aggiudicataria dovrà redigere il Rapporto di lavoro, strutturato in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato all'Art. 17. Alla copia cartacea del Rapporto di lavoro, deve essere allegato lo stampato dell'apparecchiatura usata per effettuare la verifica.

8. Su ogni apparecchiatura verificata dovrà essere applicata un'etichetta autoadesiva indelebile (resistente all'usura nel tempo, ai prodotti di pulizia,...) riportante almeno:

- nome della Ditta verificatrice;
- codice di verifica;
- data della verifica.

9. Se, a seguito delle verifiche di sicurezza elettrica, le apparecchiature non dovessero risultare adeguate, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere, a propria cura e spese, al ripristino delle loro condizioni di sicurezza in conformità alla normativa vigente. Le apparecchiature che, per motivi tecnici, non risultassero adeguabili dovranno essere segnalate ad ARPAT per l'eventuale dismissione. La segnalazione dovrà essere corredata di una relazione tecnica.

10. In relazione alle eventuali difformità riscontrate durante l'esecuzione dei controlli e secondo il livello di pericolosità individuato, la Ditta aggiudicataria dovrà intervenire immediatamente ponendo l'apparecchiatura in sicurezza ed eventualmente impedendone l'utilizzo, segnalando tale problematica al Direttore dell'esecuzione. In tal caso, la Ditta aggiudicataria deve apporre sull'apparecchiatura non conforme un apposito cartello ben

visibile e chiaro con la dicitura "NON USARE - APPRECCHIATURA PERICOLOSA" e la data della verifica.

11. Le verifiche di sicurezza elettrica per ogni apparecchiatura dovranno essere registrate, con il loro esito, nel sistema informativo gestionale entro 5 giorni lavorativi dall'intervento.

12. Il servizio di verifica periodica della sicurezza elettrica delle apparecchiature e tutte le misure connesse devono essere svolte in sito, esclusivamente da personale tecnico qualificato.

13. Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui all'art.12 del CSA normativo.

Art. 12 Tempistiche

1. Le tipologie e i tempi di intervento per quanto riguarda il servizio in appalto dovranno essere i seguenti:

-tempo di primo intervento: entro 8 ore lavorative successive alla richiesta di intervento;

-tempo di ripristino o sostituzione (calcolato dalla richiesta di intervento):

-Interventi in urgenza (U): entro sei (6) giorni lavorativi, per gli apparecchi di cui all'Allegato 1;

-Interventi Standard: entro quindici (15) giorni lavorativi.

2. Non sono previste deroghe allo svolgimento del servizio per i mesi estivi e/o per le festività. Il servizio deve essere garantito per tutti i dodici mesi dell'anno solare.

3. L'intervento tecnico dovrà essere garantito nel rispetto dei termini di seguito indicati. Entro 8 ore lavorative dall'attivazione della chiamata la Ditta aggiudicataria dovrà contattare ARPAT, tramite tecnico competente nella risoluzione guasti della tipologia dell'apparecchiatura, per effettuare una prima diagnosi telefonica del guasto.

Nel caso in cui non sia possibile individuare la tipologia di guasto telefonicamente, entro 2 giorni lavorativi dall'attivazione della chiamata, la Ditta aggiudicataria dovrà effettuare un sopralluogo con tecnico competente, ed effettuare la diagnosi del guasto e la definizione dell'intervento. Nel caso in cui l'intervento risolutivo necessiti di intervento di ditta Fabbricante e/o Specialistica, la Ditta aggiudicataria dovrà attivare l'intervento stesso, entro 3 giorni lavorativi dalla chiamata per gli interventi in urgenza, ed entro 5 giorni lavorativi dalla chiamata per gli interventi standard, **dando immediata comunicazione ad ARPAT** con relativa evidenza documentale dell'ordine.

4. Per ogni intervento, anche non risolutivo (sia esso di manutenzione preventiva, correttiva, verifica di sicurezza elettrica), dovrà essere redatto un rapporto di lavoro che entro 5 giorni dall'intervento stesso dovrà essere inserito nell'apposito sistema informativo.

5. Gli interventi dovranno essere concordati telefonicamente o tramite fax, con i tecnici di ARPAT.

6. Nel caso in cui non fosse possibile garantire il ripristino dell'efficienza dell'apparecchiatura guasta nei tempi previsti nel presente articolo, l'Impresa dovrà fornire, senza ulteriori oneri economici, un apparecchio sostitutivo di equivalenti prestazioni, per tutto il periodo occorrente alla riparazione (per le apparecchiature riportate in allegato 3).

7. L'intervento manutentivo deve essere terminato con esito positivo entro i termini previsti dal momento della ricezione della segnalazione, esclusi i casi eccezionali di grave impossibilità documentata non dipesa dalla Ditta appaltatrice, ed accettata da ARPAT.

8. I tempi necessari per il condizionamento delle apparecchiature, per le prove di funzionalità concordate con ARPAT ed i tempi utili per il ricevimento delle parti di ricambio, non saranno conteggiati per il calcolo di penali previa adeguata giustificazione (corredata da evidenze oggettive) che verrà valutata a insindacabile giudizio di ARPAT.

9. In mancanza delle sopra citate giustificazioni, saranno applicate le penali di cui al CSA normativo

10. Nel caso in cui l'intervento effettuato dalla ditta aggiudicataria non fosse risolutivo entro due interventi sulla stessa chiamata la stessa dovrà rivolgersi direttamente "alla ditta costruttrice dell'apparecchiatura o da questa autorizzata".

11. In caso di mancato rispetto dei tempi sopra previsti, ARPAT potrà rivolgersi direttamente a ditta terza per l'esecuzione dell'intervento, ferma restando l'applicazione delle penali previste. L'onere economico sostenuto in questo caso da ARPA sarà posto a carico interamente alla Ditta appaltatrice del servizio oggetto del presente capitolato.

12. ARPAT potrà effettuare, a proprio e insindacabile giudizio, ed in ogni momento, controlli sull'espletamento del servizio da parte della Ditta appaltatrice con l'ausilio del sistema informativo gestionale.

Art. 13 Struttura organizzativa e requisiti del personale

1. La ditta aggiudicataria per l'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto dovrà garantire la messa a disposizione di personale amministrativo e tecnico qualificato in quantità adeguata al corretto rispetto delle prescrizioni contrattuali.

2. Tutti gli interventi riferiti ai servizi oggetto del presente appalto dovranno essere eseguiti da personale qualificato ed opportunamente addestrato anche in merito alle problematiche inerenti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

3. Tutto il personale della ditta aggiudicataria dovrà essere munito di tesserino di riconoscimento.

4. Tutto il personale impiegato dalla ditta aggiudicataria dovrà prendere conoscenza ed attenersi alle regole di accesso e permanenza nelle strutture di ARPAT.

5. La configurazione minima dell'organico richiesto dedicato alla commessa è almeno 1 responsabile di commessa, interfaccia operativa tra la stazione appaltante e la ditta contraente, 1 amministrativo dedicato completamente e full-time e 5 tecnici con i seguenti requisiti minimi:

- responsabile di commessa con esperienza in servizi analoghi di almeno 3 anni;
- personale tecnico con esperienza in servizi analoghi di almeno 2 anni, anche cumulativi, svolta presso aziende pubbliche o private;

6. Eventuali sostituzioni in corso d'opera potranno essere effettuate utilizzando personale di pari qualifica ed esperienza rispetto a quanto proposto in offerta, previa accettazione da parte di ARPAT. La Ditta aggiudicataria, nell'ambito del servizio oggetto dell'appalto, dovrà essere dotata di idonea strumentazione per la corretta esecuzione delle attività. Ogni strumento di misura utilizzato durante gli interventi deve essere identificato univocamente con codifica da inserire nel rapporto di lavoro.

7. La strumentazione utilizzata per l'esecuzione di misure, deve essere sempre *accompagnata da validi certificati di taratura, effettuata presso centri accreditati da organismi firmatari del mutuo riconoscimento EA o ILAC o effettuate dagli Istituti Metrologici Primari*, che sarà responsabilità della ditta aggiudicataria archiviare e fornire su richiesta di ARPAT o degli organi ispettivi. Tutte le informazioni e documentazioni della strumentazione utilizzata in conformità alla UNI EN ISO 17025, dovranno essere reperibili sul sistema informativo gestionale.

8. La ditta dovrà presentare apposito elenco degli strumenti di misura che intenderà utilizzare e dedicare alla commessa

Art. 14 Spostamenti di apparecchiature, altre opzioni contrattuali

ARPAT si riserva la possibilità di attuare le modifiche contrattuali previste per esigenze relative a spostamenti di apparecchiature, aggiornamento tecnico (upgrade) di apparecchiature e interventi di manutenzione correttiva per apparecchi non ricompresi nel canone, come indicato all'art. 6 del Capitolato normativo.

Art. 15 Attività su componenti informatici collegati alle apparecchiature: personal computer, apparati di rete, software, stampanti ed altro hardware informatico.

1. Connessi alle apparecchiature oggetto del presente contratto vi sono computer, monitor, stampanti ed apparati di rete necessari all'utilizzo del software gestionale dell'apparecchiatura. Tali apparati, unitamente ad altri moduli, costituiscono un sistema analitico complesso.
2. La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla manutenzione, configurazione e riparazione dei componenti di tali apparati.
3. Nel caso di impossibilità di riparazione, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire computer, monitor e stampanti in sostituzione, completi di adeguato sistema operativo, e di software gestionale dell'apparecchiatura e/o di software operativo/gestionale dedicato, fornito dal medesimo fabbricante.
4. Se non fosse possibile l'installazione del software preesistente per incompatibilità nei confronti di nuovi hardware, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere, a propria cura e spese, all'installazione di nuovo software al fine di riportare il sistema nelle condizioni di funzionamento precedenti al guasto. La Ditta dovrà fornire tutte le licenze necessarie per rendere completamente funzionale il nuovo software acquisito.
5. La fornitura di software o di hardware per il ripristino del sistema, sarà intesa come upgrade (miglioramento tecnologico).
6. Nella fase di avvio contrattuale, per quanto attiene ai componenti informatici collegati alle apparecchiature, la Ditta oltre a quanto previsto all' art. 6 punto 3, dovrà fornire un elenco con i seguenti dati (o riportarli nell'applicativo di gestione delle apparecchiature):
 - indirizzo delle cartelle dove sono presenti dati che devono essere sottoposti a backup (configurazioni, dati etc.).
 - Utenze locali utilizzate per l'accesso al PC (senza documentare la password).
 - Configurazione di rete.
 - Presa di rete a cui il PC risulta eventualmente essere collegato.
 - Eventuale software di sicurezza installato, (antivirus etc.).
 - Eventuale software di accesso remoto installato e relativa configurazione (Accesso tramite rdp, vnc etc.)
 - Note ed eventuali configurazioni particolari.
7. Effettuare una ricognizione degli apparati di rete attualmente in uso (comprese le stampanti) fornendo un elenco contenente:
 - Tipo di apparato.
 - Presa di rete a cui e' collegato l'apparato.
 - Indirizzo IP assegnato.
8. La Ditta aggiudicataria, per le apparecchiature riportate nella colonna D (a titolo indicativo) dell'allegato 1B, è tenuta a installare e configurare sui PC, o sugli apparati non dotati, una adeguata dotazione hardware (es. schede di rete o adattatori USB/LAN) che verranno fornite dall'Agenzia. I PC o gli apparati di rete, una volta aggiornati, saranno collegati alla rete dei Laboratori di Agenzia. Tale collegamento sarà funzionale alle attività sotto riportate:
 - a) Accesso remoto agli strumenti collegati in rete da parte della Ditta e degli utenti di Agenzia.
 - b) Accesso del PC a stampanti di rete dedicate.

c) Salvataggio, anche in modalità automatica, di dati su condivisioni di rete dedicate e scambio dati con PC di Ufficio.

La ditta dovrà segnalare ad ARPAT l'eventuale impossibilità, per motivi tecnici, a collegare alla rete i PC non idonei o non aggiornabili.

Per quanto riguarda il salvataggio in rete in modalità automatica dei dati memorizzati dagli strumenti, la Ditta è tenuta ad implementare sui PC connessi alle apparecchiature tutti gli automatismi necessari alla messa in sicurezza dei dati secondo le modalità definite da ARPAT.

9. Per quanto riguarda il collegamento alla rete di ARPAT, e per la gestione e configurazione dei PC, dovranno essere applicate tutte le pratiche tecniche di sicurezza previste dalle recenti normative nazionali ed Europee (misure minime di sicurezza informatica per le PA dell'AGID, GDPR della Comunità Europea etc.)⁷ per garantire la tutela dei dati e la continuità operativa.

10. La Ditta dovrà attenersi alle eventuali istruzioni in materia di sicurezza ICT che saranno fornite da ARPAT nel corso dell'esecuzione del contratto. In particolare l'Agenzia attua misure di sicurezza informatica basate su un Disciplinare e una Politica ICT adottate con decreto DG 171/2017 del 28/12/2017, pubblicato sul sito web di Arpat - Albo online - in data 29/12/2017.

La Ditta dovrà attenersi alle misure individuate all'art. 11 "Trattamenti in outsourcing" dal punto "d" al punto "h" .

11. L'installazione in rete di qualsiasi PC o apparato dovrà essere sempre autorizzata dagli addetti del settore informatico di ARPAT (SIRA).

La Ditta non è autorizzata in autonomia al collegamento in rete di alcun tipo di apparato.

I PC e gli apparati di rete utilizzati per gli strumenti di laboratorio saranno connessi ad una rete separata (VLAN) su cui saranno applicate particolari restrizioni operative. Qualsiasi richiesta di modifica di tali restrizioni dovrà essere comunicata e concordata con il settore informatico di ARPAT.

Art. 16 Parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo

1. Tutte le parti di ricambio, e i materiali usurabili che dovranno essere sostituiti durante le attività manutentive sia preventive che correttive, sono a totale carico della Ditta aggiudicataria e dovranno inoltre essere originali o se compatibili, certificati tali, dalla Impresa produttrice.

2. Nel caso di un intervento di manutenzione, sia preventiva che correttiva, i materiali di consumo necessari per il ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura saranno forniti dalla ditta aggiudicataria.

3. La ditta aggiudicataria dovrà altresì documentare sui Rapporti di Lavoro e garantire la tracciabilità sul sistema informatico di tutti i materiali impiegati nell'espletamento delle attività connesse con il presente appalto.

La ditta aggiudicataria sarà tenuta a fornire con cadenza trimestrale l'elenco dei materiali sostituiti durante gli interventi.

Tutte le parti di ricambio, materiali soggetti a usura e materiali di consumo sono compresi nel canone offerto dall'aggiudicatario in sede di gara.

Art. 17 Rapporti di lavoro

1. Ogni intervento, di manutenzione preventiva o correttiva o relativo agli altri servizi, dovrà essere documentato dalla Ditta aggiudicataria mediante l'emissione di "Rapporti di lavoro" che dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- data ed ora di apertura della chiamata tecnica (solo per la manutenzione correttiva);
- numero della chiamata

- data ed ora di inizio intervento;
 - tipologia dell'apparecchiatura;
 - numero d'inventario;
 - modello;
 - numero di serie;
 - struttura presso il quale è operante la apparecchiatura all'atto della richiesta dell'intervento tecnico ed eventuale centro di costo presso il quale è imputata l'apparecchiatura;
 - numero di ore dell'intervento tecnico e giorni di fuori servizio;
 - descrizione dell'intervento tecnico;
 - parti di ricambio e/o materiali usurabili sostituiti con dettaglio analitico dei materiali di consumo;
 - data ed ora di riconsegna dell'apparecchiatura presso la competente struttura di ARPAT
 - nome e cognome del tecnico che ha effettuato le prove e/o l'intervento manutentivo, specificando se il tecnico è della Ditta aggiudicataria oppure di Ditta specializzata (fabbricante/produttore);
 - denominazione della Ditta terza il cui tecnico ha effettuato le prove e/o l'intervento manutentivo;
 - firma del tecnico che ha effettuato le prove e/o l'intervento manutentivo.
2. I rapporti di lavoro devono essere redatti in due copie di cui:
- una copia dovrà essere consegnata al responsabile dell'apparecchiatura o altro soggetto incaricato da ARPAT;
 - una copia dovrà essere conservata dalla Ditta aggiudicataria.
3. Il rapporto di lavoro dovrà essere controfirmato per presa visione, dal Responsabile dell'apparecchiatura o altro soggetto incaricato da ARPAT.
4. Per una puntuale rintracciabilità della documentazione, tutte le richieste di attivazione di interventi e i relativi rapporti di lavoro devono essere singoli per le specifiche apparecchiature e non cumulative.
5. Ogni rapporto di lavoro, sia esso di manutenzione preventiva, correttiva, verifica di sicurezza elettrica, dovrà essere redatto ed inserito nell'apposito sistema informativo entro 5 giorni dall'intervento stesso.

Art. 18 Esclusioni

1. Qualora vengano riscontrati danni alle apparecchiature, non dipendenti dalle attività di manutenzione della ditta aggiudicataria o dalle attività di ARPAT, furto, incendio, atti di vandalismo, la ditta aggiudicataria dovrà comunicarli tempestivamente al DEC di ARPAT. In questo caso l'onere della riparazioni sarà a carico di ARPAT .
2. Per gli interventi correttivi dovuti ai casi indicati al primo comma del presente articolo (a titolo meramente esemplificativo: parti di ricambio, filtri, materiale usurabile, kit, mano d'opera, spese di viaggio e rimborso chilometrico) prima di procedere con l'intervento la ditta appaltatrice dovrà fornire un preventivo che sarà valutato da ARPAT, ed effettuare l'intervento solo successivamente ad accettazione del preventivo presentato.

Art. 19 Controlli

1. Il Responsabile Unico del procedimento per l'esecuzione del contratto ed il Direttore dell'esecuzione del contratto, in base alle funzioni e compiti ad essi assegnati dall'art.31 del D.lgs 50/2016 e specificati nella Linea guida ANAC n.3, verificano il corretto adempimento degli obblighi contrattuali, la regolare esecuzione del servizio e la qualità del servizio svolto.

2. Qualora, a seguito di interventi manutentivi, si riscontrassero difetti, irregolarità e/o deperimenti di qualsiasi parte delle apparecchiature sottoposte ad interventi di manutenzione, la Ditta aggiudicataria dovrà porvi rimedio in modo che ogni inconveniente sia eliminato a giudizio incontestabile di ARPAT.

3. In caso di inosservanza a tale obbligo il Direttore della esecuzione diffiderà l'appaltatore ad ottemperare entro 15 giorni con avviso scritto. Decorso inutilmente tale termine, il medesimo direttore potrà fare eseguire direttamente i lavori necessari ad altra ditta addebitando il relativo importo alla ditta aggiudicataria.

4. ARPAT si riserva inoltre la facoltà di poter effettuare audit di parte seconda come definito dalle Norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 19011.

Allegati:

Allegato 1A Eenco analitico apparecchiature

Allegato 1B Elenco delle apparecchiature per tipologia ARPAT

Allegato 2 Elenco sedi ARPAT

Allegato 3 Specifiche tecniche relative all'interoperabilità tra i sistemi operativi (ARPAT/
Ditta contraente)

Allegato 4: Elenco apparecchi sostitutivi