

ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI PER LA MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE PER ANALISI AMBIENTALE 2

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | OGGETTO | 4 |
| 2 | ORDINATIVI DI FORNITURA E INIZIO ATTIVITA' | 6 |
| 3 | DIRETTORE DELL'ESECUZIONE E RESPONSABILE DI COMMESSA DELLA DITTA AGGIUDICATARIA..... | 8 |
| 4 | GESTIONE DIRETTA E GESTIONE INDIRETTA | 8 |
| 5 | DESCRIZIONE DEI SERVIZI IN MODALITA' GESTIONE INDIRETTA | 9 |
| 6 | DESCRIZIONE DEI SERVIZI IN MODALITA' GESTIONE DIRETTA..... | 10 |
| 6.1 | <i>RICEZIONE E GESTIONE DELLE RICHIESTE</i> | <i>10</i> |
| 6.2 | <i>RAPPORTO DI LAVORO.....</i> | <i>11</i> |
| 6.3 | <i>AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIVO</i> | <i>12</i> |
| 6.4 | <i>GESTIONE RIFIUTI</i> | <i>13</i> |
| 6.5 | <i>IRREGOLARITA' DEGLI INTERVENTI.....</i> | <i>13</i> |
| 6.6 | <i>DANNI NON DIPENDENTI DALL'ATTIVITA' DELLA DITTA.....</i> | <i>14</i> |
| 6.7 | <i>TRASPORTO APPARECCHIATURE PRESSO DITTE ESTERNE.....</i> | <i>14</i> |
| 6.8 | <i>GESTIONE DELL'INVENTARIO TECNICO.....</i> | <i>14</i> |
| 6.9 | <i>MANUTENZIONE PREVENTIVA E CORRETTIVA.....</i> | <i>15</i> |
| 6.9.1 | Manutenzione preventiva | 15 |
| 6.9.2 | Manutenzione correttiva | 17 |
| 6.9.3 | Verifica delle attività | 22 |
| 6.9.4 | Rendicontazione trimestrale | 23 |
| 6.9.5 | Parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo | 24 |
| 6.10 | <i>VERIFICHE FUNZIONALI E TARATURE PRESSO CENTRI ACCREDITATI ACCREDIA - DIPARTIMENTO LABORATORI DI TARATURA.....</i> | <i>26</i> |
| 6.10.1 | Tarature presso centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura | 27 |
| 6.10.2 | Verifiche funzionali | 28 |
| 6.11 | <i>VERIFICA PERIODICA DELLA SICUREZZA ELETTRICA DELLE APPARECCHIATURE.....</i> | <i>28</i> |
| 6.12 | <i>ATTIVITA' DI COMPLETAMENTO PER PARTICOLARI TIPOLOGIE DI APPARECCHIATURE E IMPIANTI.....</i> | <i>32</i> |
| 6.12.1 | Attività su cappe e relativi sistemi di aspirazione | 32 |
| 6.12.2 | Computer, Software e Stampanti | 33 |
| 6.13 | <i>SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE.....</i> | <i>33</i> |
| 6.13.1 | Requisiti funzionali minimi del sistema informativo gestionale | 34 |
| 6.13.2 | Requisiti tecnici ed architettura del sistema | 38 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 6.13.3 | Caricamento dei dati pregressi | 39 |
| 6.13.4 | Policy di Backup del Sistema Informatico | 39 |
| 6.13.5 | Formazione e Manualistica | 40 |
| 6.13.6 | Manutenzione correttiva ed evolutiva del software | 40 |
| 6.13.7 | Obblighi al termine della validità di contratto | 41 |
| 6.13.8 | Offerta tecnica | 41 |
| 6.14 | ALTRI ONERI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA | 42 |
| 6.14.1 | Strumentazione della Ditta aggiudicataria | 42 |
| 6.14.2 | Altri oneri della ditta aggiudicataria | 42 |
| 7 | STRUTTURA ORGANIZZATIVA E REQUISITI DEL PERSONALE | 44 |
| 8 | IMPEGNI DELL'ARPA CONTRAENTE | 46 |
| 9 | SICUREZZA | 47 |
| 10 | RICONSEGNA DEI BENI OGGETTO DEL SERVIZIO | 48 |
| 11 | ATTIVITA' STRAORDINARIE | 49 |
| 12 | PENALI | 49 |
| 13 | DESCRIZIONE DEI SERVIZI PER L'ARPA MARCHE | 54 |

1 OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche del servizio di manutenzione finalizzato a garantire il corretto funzionamento, la continuità operativa e la corretta gestione delle apparecchiature tecnico scientifiche di analisi ambientale valevole per le seguenti Agenzie regionali (di seguito in poi ARPA):

- Agenzia regionale per la protezione ambientale del Piemonte;
- Agenzia regionale per la prevenzione e protezione ambientale del Veneto;
- Agenzia Regionale per la protezione dell'ambiente del Friuli Venezia Giulia;
- Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente dell'Emilia-Romagna;
- Agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche;
- Agenzia regionale per la protezione ambientale della Puglia.

La gara si divide in Lotti territoriali, come da Disciplinare di gara.

Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico la Ditta aggiudicataria si impegna, con le modalità descritte nei paragrafi successivi, a fornire i seguenti servizi di base:

1. per le **apparecchiature elencate nell'Allegato 4 "Elenco Apparecchiature"**:

- interventi di manutenzione preventiva, di cui al successivo paragrafo 6.9.1;
- interventi di manutenzione correttiva di tipo "full risk", di cui al successivo paragrafo 6.9.2;
- verifiche funzionali e tarature presso centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura, di cui al successivo paragrafo 6.10;
- verifica della sicurezza elettrica, di cui al successivo paragrafo 6.11;

2. **su tutte le apparecchiature delle ARPA contraenti:**

- la gestione dell'inventario tecnico di cui al successivo paragrafo 6.8;
- la fornitura del sistema informativo gestionale di cui al successivo paragrafo 6.13.

Il servizio di verifica di sicurezza elettrica potrà inoltre, a richiesta di ogni ARPA contraente, essere esteso a tutto il parco apparecchiature dell'ARPA contraente, comprese quindi le apparecchiature non presenti nell'Allegato 4, come specificato nella descrizione del servizio.

Per la descrizione dei servizi richiesti dall'Agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche si rinvia al paragrafo 13.

In riferimento alla configurazione delle apparecchiature si precisa che è possibile distinguere in:

- **apparecchiatura singola;**
- **sistema:** costituito da più moduli analitici in cui si identificano un modulo principale e i relativi componenti (ad esempio: sistemi di rivelazione, quali detector per cromatografia - FID, ECD, DAD ecc.; sistemi di introduzione del campione, quali autocampionatori, purge and trap, campionatore SPME, desorbitorbitore termico ed eventuali altri accessori atti ad assicurare la completezza dell'analisi strumentale; sistemi di elaborazione dati; gruppi di continuità ecc.). In particolare, l'Allegato 4 “elenco analitico”, **ad eccezione dell'ARPA Puglia**, specifica la distinzione tra modulo principale (“codice padre”) e componenti (“codice”). Nel caso delle apparecchiature singole codice padre e codice coincidono.

I luoghi presso cui la Ditta aggiudicataria dovrà prestare il servizio manutentivo richiesto nel presente Capitolato, sono le aree e i locali in cui sono localizzate le apparecchiature ad uso dei laboratori di ogni ARPA contraente, come dettagliato nell'Allegato 5 “Elenco sedi”. I locali in cui si svolgeranno le attività di cui al presente appalto, in molti casi, saranno compresi e/o attigui ad altre proprietà (ASL, Province, ecc.) per cui la Ditta aggiudicataria dovrà osservare le direttive operative anche dell'Ente ospitante la Sede ARPA, al fine di non recare intralcio alle operatività delle stesse.

Le ARPA contraenti si renderanno disponibili a consentire, nel rispetto della corretta esecuzione delle attività lavorative dei propri laboratori, appositi sopralluoghi da parte delle Ditte concorrenti al fine di una preliminare presa visione delle strutture e delle apparecchiature. Si intende che tali sopralluoghi, da concordare preventivamente, riguarderanno i servizi oggetto del presente appalto.

Tutte le attività manutentive dovranno essere effettuate in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001 e norme UNI CEI ISO/IEC 17025 sull'accreditamento dei Laboratori.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'uso sicuro, economico ed appropriato delle tecnologie limitando i costi, i tempi di fermo macchina e garantendo la sicurezza e la conservazione in efficienza del parco apparecchiature.

Nei limiti di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, le ARPA si riservano la facoltà di modificare, concordandoli preventivamente con la Ditta aggiudicataria, alcuni aspetti operativi della manutenzione, in funzione di nuove esigenze normative, organizzative o procedurali che nel corso del periodo di contratto si potessero manifestare. La Ditta aggiudicataria dovrà adeguare ed uniformare la propria attività e le proprie procedure operative a tali modifiche senza alcuna richiesta di adeguamenti economici.

Nel caso di modifiche organizzative e/o logistiche delle ARPA contraenti (ad esempio chiusura o accorpamento di laboratori), che comportino modifiche al parco apparecchiature, le stesse ARPA si riservano di modificare l'Ordinativo di Fornitura emesso, nel rispetto di quanto previsto dalla legge.

Tutte le ARPA perseguono fini istituzionali di prevenzione e protezione ambientale, pertanto alla ditta aggiudicataria si chiede di osservare, in tutte le attività che costituiranno l'esecuzione contrattuale, il pieno rispetto delle normative di settore vigenti, nonché di adottare tutte le misure idonee a garantire il minore impatto ambientale, quali ad esempio la minore produzione di rifiuti, anche mediante l'utilizzo di imballaggi in materiale riciclabile o riutilizzabile.

2 ORDINATIVI DI FORNITURA E INIZIO ATTIVITA'

I servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico possono essere distinti in:

- servizi base per le apparecchiature inserite nell'Allegato 4;
- servizio verifica di sicurezza elettrica, attivabile a richiesta, per le apparecchiature non inserite nell'Allegato 4.

Negli Ordinativi di Fornitura le singole ARPA dovranno specificare l'importo del canone trimestrale per la definizione del quale si terrà in considerazione:

- il canone trimestrale offerto per la gestione diretta per singola apparecchiatura ("codice padre") di cui all'offerta economica della Ditta aggiudicataria moltiplicato per il numero delle apparecchiature, distinto per tipologia, indicate nell'Ordinativo stesso;

- il canone trimestrale offerto per la gestione indiretta per singola apparecchiatura (“codice padre”) di cui all’offerta economica della Ditta aggiudicataria, moltiplicato per il numero delle apparecchiature indicate nell’Ordinativo stesso.

Inoltre, per la prestazione del servizio a richiesta delle verifiche di sicurezza elettrica, le singole ARPA dovranno specificare il numero delle apparecchiature oggetto del servizio e l’importo totale del servizio.

Nel caso in cui le ARPA contraenti diano in carico alla ditta aggiudicataria una apparecchiatura non presente nell’offerta economica del proprio Lotto di appartenenza, il canone base trimestrale sarà negoziato direttamente con la Ditta aggiudicataria in modo univoco per tutte le ARPA del Lotto. Tale negoziazione è prevista anche nel caso in cui, terminato il periodo di “gestione indiretta”, un’apparecchiatura non quotata nella gestione diretta di cui all’offerta economica della Ditta aggiudicataria, passi a quest’ultimo tipo di gestione.

La Ditta aggiudicataria, entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione dell’Ordinativo di Fornitura deve iniziare le attività provvedendo contestualmente a fornire all’ARPA contraente i nominativi e le referenze del Responsabile di commessa e di ogni altro membro dei team di lavoro, in accordo con quanto dichiarato in sede di Offerta Tecnica, come previsto dal Disciplinare di gara.

Si intende che per la data di inizio attività la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere a predisporre tutto quanto necessario allo svolgimento delle attività previste nel presente Capitolato Tecnico. Si intende inoltre che da tale termine la Ditta aggiudicataria sarà responsabile della corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato nei confronti dell’ARPA contraente (“momento di presa in carico delle apparecchiature” ovvero momento in cui il corretto funzionamento delle apparecchiature diventa di responsabilità della Ditta aggiudicataria, sia che le stesse siano in gestione diretta che indiretta, come di seguito esplicitato). Per le apparecchiature oggetto di presa in carico successiva, la presa in carico dovrà essere assicurata entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati, verranno applicate penali di cui al successivo par. “Penali”.

Alla scadenza di ogni trimestre, l'importo del canone trimestrale sarà modificato in funzione della variazione del numero di apparecchiature (in aumento ovvero in diminuzione) prese in carico dalla Ditta aggiudicataria rispetto al numero di apparecchiature del trimestre precedente.

3 DIRETTORE DELL'ESECUZIONE E RESPONSABILE DI COMMESSA DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

Ogni ARPA, all'atto dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura dovrà nominare un Direttore dell'esecuzione dei servizi che sarà responsabile del controllo della corretta esecuzione dei servizi di manutenzione e che costituirà l'interfaccia tra l'ARPA e la Ditta aggiudicataria. Il Direttore potrà delegare altre figure nell'assolvimento delle attività di propria competenza.

Sarà inoltre cura della Ditta aggiudicataria nominare, per ogni ARPA contraente, un Responsabile di commessa.

4 GESTIONE DIRETTA E GESTIONE INDIRETTA

I servizi elencati al precedente paragrafo "Oggetto" possono essere erogati in due modalità:

- “gestione diretta” su apparecchiature tecnico-scientifiche di proprietà o in comodato d'uso con manutenzione a carico delle ARPA;
- “gestione indiretta” su apparecchiature di proprietà delle ARPA con manutenzione assegnata alla Ditta Costruttrice/Fornitrice e apparecchiature in comodato d'uso con manutenzione a carico del Comodante.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire, con le modalità di seguito specificate, l'esecuzione dei servizi di manutenzione e verifica, sia diretti che indiretti, delle apparecchiature in uso presso le strutture delle ARPA contraenti di cui all'Allegato 4. Tale Allegato è distinto in:

- **elenco generale** ove è indicato la tipologia di apparecchiatura, la periodicità dei servizi richiesti e il numero di apparecchiature per tipologia (nel caso di sistemi la tipologia dell'apparecchiatura è identificata con il modulo “padre”)
- **elenco analitico** dove sono riportate le seguenti informazioni: codice e codice padre, sede ove l'apparecchiatura è installata, descrizione dell'apparecchiatura, marca e modello, evidenza delle apparecchiature in gestione indiretta e relativa data di fine garanzia, evidenza delle apparecchiature in urgenza.

Si intende che tali elenchi devono essere considerati indicativi, 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.

5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI IN MODALITA' GESTIONE INDIRETTA

Per un numero limitato di apparecchiature è contemplata la possibilità dell'erogazione del servizio relativo ad una "gestione indiretta" delle apparecchiature tecnico-scientifiche individuate in:

- apparecchiature di recente e/o nuova acquisizione ARPA, su cui è attivo un periodo di garanzia. Per queste apparecchiature, allo scadere di tale periodo, salvo il caso che ARPA non intenda attivare direttamente un contratto manutentivo, la gestione da parte della Ditta aggiudicataria passerà da "indiretta" a "diretta";
- apparecchiature di proprietà ARPA, per le quali ARPA ha in corso contratti con ditte manutentrici. Per queste apparecchiature allo scadere di tale periodo la gestione da parte della Ditta aggiudicataria passerà da "indiretta" a "diretta";
- apparecchiature installate a titolo di visione, prova, in comodato d'uso all'ARPA, il cui onere manutentivo risulta a carico del comodante;
- apparecchiature con contratti di noleggio, services o con condizioni equivalenti, per le quali sia già previsto ed incluso un servizio di assistenza tecnica comprensivo della manutenzione preventiva e correttiva.

I servizi di gestione indiretta sono:

- verifica periodica della sicurezza elettrica delle apparecchiature;
- archiviazione, nel sistema informativo gestionale, dei dati relativi agli interventi manutentivi;
- controllo dell'avvenuta attività di taratura presso centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura;

- inoltro delle richieste di intervento a seguito della rilevazione di un guasto (tutte le richieste di intervento dovranno cioè pervenire al Call Center della Ditta aggiudicataria, il quale poi smisterà alle Ditte costruttrici e/o Ditte terze quelle di loro competenza);
- raccolta e archiviazione di tutta la documentazione tecnico – amministrativa relativa agli interventi effettuati ivi compreso la verifica della correttezza e della completezza dei dati;
- inventariazione dell'apparecchio ed archiviazione nel Sistema Informatico Gestionale dei documenti prodotti in sede di collaudo.

6 DESCRIZIONE DEI SERVIZI IN MODALITA' GESTIONE DIRETTA

Le apparecchiature in “gestione diretta” possono essere individuate in:

- apparecchiature di proprietà;
- apparecchiature in comodato d'uso ad ARPA, ma con onere manutentivo a cura di ARPA.

L'onere della gestione manutentiva di tale “gestione diretta”, sarà a totale carico della ditta aggiudicataria.

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.

La ditta aggiudicataria è obbligata a rifare, a sua totale spesa e rischio, le attività contrattuali che a giudizio, supportato da evidenze oggettive, del Direttore dell'esecuzione dell'ARPA contraente siano state eseguite senza la necessaria diligenza e con materiali difettosi o diversi dai prescritti.

6.1 RICEZIONE E GESTIONE DELLE RICHIESTE

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire un servizio per la ricezione e la gestione di tutte le richieste d'intervento, comprese le segnalazioni dei guasti, in 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 al Call Center mediante l'utilizzo del sistema informativo gestionale e, in attesa dell'attivazione del servizio, mediante fax. Il Call Center dovrà essere operativo per la data di prima presa in carico delle apparecchiature.

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.

Per il mancato rispetto delle prescrizioni sopra indicate verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo “Penali”.

6.2 RAPPORTO DI LAVORO

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);
- data ed ora di inizio intervento;
- tipologia dell’apparecchiatura;
- numero d’inventario;
- modello;
- numero di serie;
- reparto/ 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 di consumo sostituiti con dettaglio analitico dei materiali di consumo eventualmente a carico delle ARPA contraenti;
- data ed ora di riconsegna dell’apparecchiatura presso la competente struttura dell’ARPA;
- 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 una Ditta terza;

- 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.

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 dall'ARPA contraente;
- una copia dovrà essere conservata dalla Ditta aggiudicataria.

I rapporti di lavoro devono essere rilasciati dalla Ditta aggiudicataria al termine dell'intervento.

Il rapporto di lavoro dovrà essere controfirmato per presa visione, dal Responsabile dell'apparecchiatura o altro soggetto incaricato dall'ARPA contraente, così come indicato al successivo paragrafo "Verifica delle attività".

L'attività eseguita dovrà essere registrata nel sistema informativo gestionale entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura dell'intervento. Inoltre, se richiesto, copia del rapporto di lavoro dovrà essere immessa, in formato elettronico, nel sistema informativo gestionale.

Per il mancato rispetto delle prescrizioni sopra indicate verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

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 cumulativi.

Ogni ARPA contraente, entro 15 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, dovrà mettere a disposizione della Ditta aggiudicataria tutta la documentazione tecnico - amministrativa delle apparecchiature a sua disposizione per le quali è stata richiesta la prestazione dei servizi oggetto di Convenzione.

6.3 AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIVO

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'aggiornamento del sistema informativo gestionale, per ogni apparecchiatura oggetto del servizio, con le seguenti informazioni:

- identificazione dell'apparecchiatura (identificazione inventariale, per immagini, ecc...);
- rapporti di lavoro, compresi quelli effettuati da Ditte terze;
- certificati di taratura rilasciati da centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura e verifiche funzionali;
- schede di riscontro: elenco dei requisiti specifici riferiti alla tipologia di apparecchio valutati e verificati nel corso dell'attività manutentiva;
- 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, relativa ad apparecchiature censite dalla Ditta aggiudicataria, compresa quella rilasciata da Ditte esterne, da centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura, dovrà, se non altrimenti concordato, essere inserita in formato elettronico nel sistema informativo gestionale dell'ARPA contraente.

6.4 GESTIONE RIFIUTI

La Ditta aggiudicataria provvederà, con oneri a suo carico, allo smaltimento, a norma di legge, dei pezzi di ricambio, materiali di consumo e materiali soggetti ad usura sostituiti nell'ambito delle attività del presente appalto.

6.5 IRREGOLARITA' DEGLI INTERVENTI

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 e ciò a giudizio incontestabile dell'ARPA contraente.

Se per difetti delle riparazioni, delle sostituzioni o per altre cause imputabili alla Ditta aggiudicataria, le apparecchiature risultassero danneggiate o fosse eccezionalmente necessario manomettere altre apparecchiature, le spese necessarie al ripristino di tali apparecchiature saranno a carico della Ditta aggiudicataria stessa e, comunque, in caso di manomissione di altre

apparecchiature, queste dovranno essere preventivamente segnalate e autorizzate dal Direttore dell'esecuzione.

6.6 DANNI NON DIPENDENTI DALL'ATTIVITA' DELLA DITTA

Qualora vengano riscontrati danni alle apparecchiature per furti, incendi, atti vandalici, eventi atmosferici o accidentali non dipendenti dalle attività di manutenzione della Ditta aggiudicataria e non dipendenti dalle attività delle ARPA contraenti, la stessa dovrà segnalarli tempestivamente al Direttore dell'esecuzione dell'ARPA contraente. In questo caso l'onere relativo alla riparazione sarà a carico dell'ARPA stessa. Per "accidentali" si intendono eventi non imputabili all'attività dell'ARPA contraente.

6.7 TRASPORTO APPARRECCHIATURE PRESSO DITTE ESTERNE

Sono a carico della Ditta aggiudicataria gli oneri derivanti dal trasporto delle apparecchiature per la loro riparazione presso le ditte esterne.

6.8 GESTIONE DELL'INVENTARIO TECNICO

Le ARPA contraenti possiedono già un inventario tecnico ove sono inventariate la maggior parte delle apparecchiature in uso.

La Ditta aggiudicataria dovrà acquisire l'inventario senza modifica o ri-assegnazione del numero dello stesso inventario, e qualora si aggiungessero nuove apparecchiature dovranno seguire la numerazione esistente. L'inventario tecnico dovrà coprire tutte le apparecchiature in uso delle ARPA contraenti, a prescindere dal fatto che siano presenti o meno nell'Allegato 4.

Nei primi sei mesi di appalto il personale della ditta aggiudicataria dovrà:

- verificare che le informazioni inserite nell'inventario siano corrette e aggiornate e procedere all'eventuale correzione / aggiornamento;
- provvedere al completamento dell'inventario inserendo tutte le apparecchiature non ancora inventariate secondo le indicazioni fornite dall'ARPA contraente.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati, verranno applicate penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

Tutte le attività di modifica/ aggiornamento di informazioni inerenti l'inventario dovranno essere inserite dalla Ditta aggiudicataria sul sistema informativo gestionale in uso presso le ARPA contraenti.

L'inventario tecnico dovrà essere costantemente aggiornato a cura della Ditta aggiudicataria anche nel caso di apparecchiature di successiva presa in carico.

La gestione dell'inventario tecnico comprende anche l'implementazione ed il successivo aggiornamento delle informazioni relative ai software e alla manualistica delle apparecchiature, nonché le indicazioni relative ai requisiti dell'alimentazione elettrica e ai fluidi di servizio delle medesime apparecchiature.

Il completamento dell'inventario con l'inserimento delle informazioni richieste per tutte le rimanenti apparecchiature in uso presso le ARPA contraenti dovrà essere completata entro sei mesi dalla prima presa in carico delle apparecchiature.

6.9 MANUTENZIONE PREVENTIVA E CORRETTIVA

6.9.1 *Manutenzione preventiva*

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 (UNI EN 13306).

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. Le attività di manutenzione preventiva saranno sempre seguite dalle verifiche funzionali, come previsto dal paragrafo "Verifiche funzionali".

Le attività manutentive dovranno essere svolte in conformità con i Protocolli definiti dalle ARPA contraenti, laddove previsti. **Tali protocolli non sono allegati alla documentazione di gara disponibile sul sito dell'Agenzia Intercent-ER www.intercent.it, sezione Bandi e Avvisi, ma potranno essere richiesti all'Agenzia Intercent-ER in qualsiasi momento fino al termine di scadenza della gara all'indirizzo e-mail intercent@regione.emilia-romagna.it.** Si intende che i

protocolli contengono le attività “di minima”, fermo restando che le ditte aggiudicatarie dovranno svolgere tutte le attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi specifici degli interventi. Per le tipologie di apparecchiature per le quali non sono stati previsti e offerti protocolli, gli stessi dovranno essere concordati con le ARPA contraenti e, in ogni caso, dovranno comprendere almeno le attività riportate nei manuali d'utilizzo delle ditte produttrici. E' facoltà della ditta aggiudicataria proporre nuove procedure se migliorative del servizio offerto e se quelle attualmente in uso risultassero non adeguate o non in accordo con le suddette normative sopracitate.

La Ditta aggiudicataria dovrà svolgere gli interventi di manutenzione preventiva secondo le scadenze previste dai Piani di manutenzione preventiva delle singole ARPA contraenti (che contengono le date di esecuzione degli interventi per ogni apparecchiatura oggetto dei servizi) esistenti nei propri Sistemi gestionali.

In occasione della revisione trimestrale del canone trimestrale, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'aggiornamento del Piano sulla base delle eventuali modifiche intercorse.

Si intende che le attività di manutenzione preventiva dovranno essere svolte fin dal momento di presa in carico delle apparecchiature, secondo le tempistiche e le modalità in essere presso l'ARPA contraente.

Per le apparecchiature di nuova inventariazione, le attività di aggiornamento del piano di manutenzione saranno svolte in conformità con l'alimentazione dell'inventario tecnico.

Fatte salve le indicazioni fornite dall'ARPA contraente, per le apparecchiature commercializzate a partire dal 14 giugno 1998, il servizio di manutenzione preventiva dovrà svolgersi almeno con la periodicità e la modalità indicate nei manuali di servizio previsti dal costruttore, in analogia alla Direttiva Europea 93/42, relativa ai Dispositivi Medici, e al D.Lgs. 46/97 e s.m.i.

Per le apparecchiature già operanti prima dell'applicazione della Direttiva Europea 93/42, oppure per le apparecchiature commercializzate dopo il 14 giugno 1998 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.

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 delle strutture interessate ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

Le date di esecuzione degli interventi potranno avere una tolleranza non superiore a +/-15 giorni naturali consecutivi rispetto alle scadenze previste, salvo accordo con l'ARPA contraente.

Nella valutazione della tolleranza non sarà tenuto conto di eventuali periodi nei quali l'apparecchiatura non è stata messa a disposizione alla Ditta aggiudicataria per cause imputabili all'ARPA contraente.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

Laddove la periodicità della manutenzione preventiva sia indicata dal produttore in funzione del numero effettivo di ore di lavoro, sarà cura della ditta aggiudicataria richiedere all'ARPA il carico di lavoro effettivo.

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.

6.9.2 Manutenzione correttiva

Manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare l'apparecchiatura nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta. (UNI EN 13306).

In particolare gli interventi di manutenzione correttiva consistono nell'accertamento della presenza di un guasto o di malfunzionamento, nell'individuazione delle cause, nel ripristino e nella verifica finale della originale funzionalità ed integrità dell'apparecchiatura e nell'eventuale sostituzione di parti di ricambio, parti soggette ad usura e materiali di consumo (specificati in seguito). Tali controlli sono in numero illimitato per tutta la durata del contratto.

Successivamente ad ogni intervento di manutenzione correttiva, quando il guasto possa incidere sulle condizioni di sicurezza delle apparecchiature, la Ditta aggiudicataria dovrà effettuare un controllo di sicurezza elettrico e di funzionalità, conformemente a quanto prescritto dalle norme CEI applicabili.

La Ditta aggiudicataria dovrà:

- aggiornare i dati sul sistema informativo gestionale;
- redigere, per ogni intervento di manutenzione correttiva, un Rapporto di lavoro, strutturato in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico.

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 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 e la spedizione, saranno a suo carico. Sarà cura dell'ARPA contraente produrre documento di consegna che attesti l'avvenuto conferimento del bene alla Ditta aggiudicataria.

Nel caso in cui la Ditta aggiudicataria stimi che il costo della riparazione (parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo) sia almeno il 50% del valore di rinnovo dell'apparecchiatura, dovrà darne comunicazione al Direttore dell'esecuzione. Il periodo di attesa tra la comunicazione al Responsabile e la sua eventuale autorizzazione a procedere non viene conteggiata nel computo del tempo di risoluzione guasti. L'ARPA contraente, dopo adeguata verifica, a suo insindacabile giudizio, potrà procedere alla dismissione dell'apparecchiatura oppure richiedere alla Ditta di eseguire la riparazione. In tal caso il costo sostenuto dalla Ditta aggiudicataria per la sostituzione delle parti di ricambio e/o parti soggette a usura e/o materiali di consumo sarà sino al limite del 50% del valore di rinnovo dell'apparecchiatura, il costo restante sarà a carico dell'ARPA contraente. Per valore di rinnovo si intende il "costo di mercato di un'apparecchiatura nuova di livello tecnologico e prestazioni equivalenti a quella oggetto di valutazione".

Qualora le parti soggette a usura e/o le parti di ricambio risultassero fuori produzione e di dimostrata irreperibilità sul mercato, le Ditta aggiudicataria dovrà darne immediata comunicazione all'ARPA contraente, la quale potrà valutare soluzioni alternative e darne indicazione alla Ditta stessa. In entrambi i casi sopra descritti, nel caso in cui la Ditta aggiudicataria non provveda all'esecuzione dell'intervento richiesto, l'ARPA contraente si riserva comunque di intervenire in sostituzione dell'aggiudicatario addebitando i costi sino al 50% del valore di rinnovo dello strumento.

6.9.2.1 Tempistiche di risoluzione guasti per le apparecchiature soggette a “gestione diretta”

Le tempistiche di seguito precisate sono relative alla risoluzione del guasto, intendendo come risoluzione una “apparecchiatura resa funzionante” o sostituita con equivalente.

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 4 “elenco apparecchiature analitico” sono indicate le apparecchiature per le quali si prevedono gli interventi in urgenza (colonna “URGENZA”).

Le tempistiche previste per l’attivazione e per la risoluzione dei guasti con esito positivo intese dal momento in cui arriva l’attivazione al Call-Center sono le seguenti:

a) Apparecchiature con interventi in urgenza. La Ditta aggiudicataria dovrà risolvere tutti i guasti entro 5 giorni lavorativi dal momento della ricezione della segnalazione da parte dei competenti tecnici dell’ARPA contraente.

In particolare:

- entro 1 giorno lavorativo dall’attivazione della chiamata, la Ditta aggiudicataria dovrà iniziare l’intervento risolutivo in loco per la riparazione del guasto. Tale intervento può non essere effettuato nel caso in cui, nel primo contatto, appare necessario attivare direttamente una ditta terza;
- nel caso in cui l’intervento risolutivo necessiti di intervento di ditta terza, la Ditta aggiudicataria, entro 2 giorni lavorativi, dovrà attivare l’intervento della ditta terza. L’attivazione dell’intervento deve esser dimostrata a richiesta dell’ARPA contraente.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati per le apparecchiature con interventi in urgenza, verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo “Penali”.

b) Altre apparecchiature. La Ditta aggiudicataria dovrà risolvere i guasti (l’intervento manutentivo deve essere terminato) entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal momento della ricezione della segnalazione da parte dei competenti tecnici dell’ARPA contraente a meno di dimostrata impossibilità documentata, sottoscritta e accettata dall’ARPA contraente. In particolare:

- entro 8 ore lavorative dall’attivazione della chiamata la Ditta aggiudicataria dovrà contattare, tramite tecnico competente nella risoluzione guasti della tipologia

dell'apparecchiatura in oggetto, l'ARPA contraente per effettuare una prima diagnosi sul guasto;

- entro 3 giorni lavorativi dall'attivazione della chiamata, la Ditta aggiudicataria dovrà iniziare l'intervento risolutivo in loco per la riparazione del guasto. Tale intervento può non essere effettuato nel caso in cui, nel primo contatto, appare necessario attivare direttamente una ditta terza;
- nel caso in cui l'intervento risolutivo necessiti di intervento di ditta terza, la Ditta aggiudicataria, entro 5 giorni lavorativi, dovrà attivare l'intervento della ditta terza.

L'attivazione dell'intervento deve esser dimostrata a richiesta dell'ARPA contraente.

Per dimostrata impossibilità derivante da eventi non imputabili alla ditta aggiudicataria. L'avverarsi di tali eventi e l'intervallo di tempo che impiegano dovranno essere debitamente documentati, sottoscritti e accettati dall'ARPA contraente.

La ditta aggiudicataria potrà comunque ricorrere ad altra Impresa, purché produttrice dell'apparecchiatura o da questa autorizzata, o comunque in possesso dei necessari requisiti tecnici e qualitativi. In questo caso, gli oneri economici conseguenti (manodopera, trasferta, ricambi, trasporti, ecc.) saranno a totale carico della ditta aggiudicataria che rimane unica responsabile del servizio.

Nel caso in cui la Ditta aggiudicataria non sia in grado di produrre la documentazione comprovante il rispetto delle tempistiche sopra esposte verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

Inoltre, qualora la ditta aggiudicataria non abbia avviato l'intervento entro 10 giorni dal momento della ricezione della segnalazione da parte dei competenti tecnici dell'ARPA, l'ARPA contraente potrà rivolgersi direttamente a ditta terza. In tal caso, ferma restando l'applicazione delle penali previste, gli oneri di riparazione conseguenti saranno a carico della ditta aggiudicataria. La richiesta a ditta terza non sarà attivata nel caso di fornitura di apparecchiature "sostitutive", come più avanti specificato.

6.9.2.2 Apparecchiature sostitutive

Nel caso in cui l'attività di manutenzione correttiva comporti tempistiche di risoluzione del guasto che superino i 10 giorni lavorativi, la Ditta aggiudicataria, per le apparecchiature offerte come "sostitutive" di cui al Disciplinare di gara, dovrà provvedere a fornire in temporanea sostituzione 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.

Le apparecchiature offerte in sostituzione dovranno essere nuove o in condizioni pari al nuovo.

Le apparecchiature offerte come sostitutive saranno oggetto di valutazione tecnica, come riportato nel Disciplinare di gara, paragrafo "Modalità di aggiudicazione della gara".

A partire dal momento di installazione e messa in esercizio dell'apparecchiatura sostitutiva, ai fini dell'applicazione delle penali, il guasto dell'analogha apparecchiatura in riparazione sarà considerato risolto, fermo restando l'obbligo per la Ditta aggiudicataria di riparare l'apparecchiatura guasta e riconsegnarla il prima possibile.

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

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

6.9.2.3 Tempistiche per l'inoltro delle richieste di intervento a seguito della rilevazione di un guasto per apparecchiature soggette a "gestione indiretta"

La Ditta aggiudicataria, entro 4 ore lavorative dal momento della ricezione della segnalazione del guasto da parte dell'ARPA contraente, dovrà attivare la segnalazione alla ditta manutentrice.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire evidenza documentale della segnalazione alla ditta manuttrice e tale attività dovrà essere registrata sul sistema informativo.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo “Penali”.

6.9.3 Verifica delle attività

La verifica delle attività di manutenzione preventiva e correttiva prevede che:

- per gli interventi eseguiti direttamente dal personale della Ditta aggiudicataria, il Rapporto di lavoro dovrà essere sottoscritto dal personale della Ditta aggiudicataria stessa e controfirmato dal responsabile dell'apparecchiatura o suo delegato, quale accettazione dell'esito dell'intervento (attestazione che le attività indicate sul rapporto di lavoro sono state regolarmente eseguite e che gli eventuali pezzi di ricambio elencati sono effettivamente stati sostituiti. In caso di manutenzione preventiva la verifica deve essere fatta alla luce di quanto previsto dal protocollo di manutenzione), con effetto anche di “ripresa in carico” dello strumento (attestazione che l'apparecchio, a seguito dell'intervento, è correttamente funzionante ed effettua le prestazioni previste. Se tale verifica non può essere eseguita subito al termine dell'attività manutentiva occorrerà segnalare sul rapporto di lavoro che la manutenzione viene accettata con riserva in attesa delle verifiche di prestazioni previste);
- per le apparecchiature a “gestione diretta”, se l'intervento è eseguito da personale di ditta esterna, la stessa ditta esterna deve provvedere a produrre il proprio Rapporto di lavoro. Il Rapporto di lavoro, redatto secondo quanto sopra previsto, dovrà essere consegnato all'ARPA contraente e inviato in copia alla Ditta aggiudicataria, la quale dovrà provvedere all'inserimento dell'intervento nel sistema informativo gestionale. L'inserimento dell'intervento implica il benessere della ditta aggiudicataria nei confronti delle attività prestate dalla ditta terza. L'attività eseguita dovrà essere registrata nel sistema informativo gestionale entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura dell'intervento. Il rapporto di lavoro deve comunque essere controfirmato dal responsabile dell'apparecchiatura o suo delegato, quale accettazione dell'esito dell'intervento.

Le procedure descritte potranno essere modificate in funzione di esigenze gestionali determinate dall'applicazione della norma sull'accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e UNI EN ISO 10012.

6.9.4 Rendicontazione trimestrale

Trimestralmente la Ditta aggiudicataria dovrà presentare una rendicontazione dell'attività effettuata, mediante prospetto riepilogativo elaborato in accordo con il Direttore dell'esecuzione dell'ARPA contraente. Tale rendicontazione dovrà essere inserita nel sistema informativo gestionale.

La rendicontazione dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- numero delle apparecchiature in carico (gestione diretta ed indiretta);
- numero di interventi di manutenzione preventiva effettuati ed eventuali scostamenti dalle tempistiche definite dal programma, con individuazione delle apparecchiature interessate (numero inventario e anagrafica);
- numero di interventi di manutenzione correttiva effettuati, le tempistiche di risoluzione del guasto, e le relative % di risoluzione, con individuazione delle apparecchiature interessate (numero inventario e anagrafica);
- numero di interventi di manutenzione correttiva aperti con indicazione delle motivazioni che non hanno consentito di concludere tali interventi;
- numero di interventi di verifiche funzionali, tarature ACCREDIA o equivalenti con individuazione delle apparecchiature interessate (numero inventario e anagrafica) con i relativi tempi di apertura e chiusura;
- numero di collaudi effettuati con descrizione sintetica di:
 - a. anagrafica apparecchiatura;
 - b. numero inventario;
 - c. data presa in carico della manutenzione indiretta;
 - d. data in cui la manutenzione indiretta si trasforma in manutenzione diretta.
- numero di dismissioni effettuate, data di dismissione e individuazione delle apparecchiature interessate (inventario ed anagrafica).

6.9.5 Parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo

Tutte le parti di ricambio, i materiali soggetti ad usura e i materiali di consumo, come più avanti specificato, che dovranno essere sostituiti nelle attività manutentive sia preventive sia correttive, sono a totale carico della Ditta aggiudicataria e dovranno inoltre essere originali o se compatibili, certificati tali, dalla Impresa produttrice.

Saranno in particolare ammessi materiali e parti di ricambio equivalenti agli originali nei seguenti casi:

- accessori muniti di marchi di qualità o marchio CE (dove applicabile) e commercializzati esplicitamente per l'impiego sulla tipologia di apparecchiatura oggetto di manutenzione con indicazione dei modelli con essi compatibili;
- parti di ricambio ricondizionate e certificate dalla Impresa produttrice con garanzia totale di almeno 12 mesi;
- minuteria e componentistiche acquisite da una rete di distribuzione certificata e sottoposta a sistema di qualità UNI EN ISO 9001;
- per cause di forza maggiore quali:
 - fallimento o cessazione dell'attività della Impresa produttrice dell'apparecchiatura e/o della Impresa produttrice della specifica parte di ricambio originale,
 - apparecchiatura per cui la ditta aggiudicataria produttrice non garantisca più la disponibilità dei ricambi perché fuori produzione / obsolescenza e comunque a seguito di comprovata indisponibilità sul mercato.

La ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi al reperimento di ricambi alternativi compatibili di qualità garantita, certificati dall'Impresa produttrice come sopra specificato salvo comunicare in modo documentato all'ARPA contraente l'impossibilità di procedere al ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura in caso tali sforzi risultino vani.

In particolare, l'utilizzo dei ricambi, citati ai punti precedenti, salvo quelli di comune reperimento sul mercato, dovrà esplicitamente essere autorizzato da parte del Direttore dell'esecuzione dell'ARPA contraente.

In casi eccezionali e su motivata richiesta i ricambi potranno essere acquistati a cura dell'ARPA su indicazione del personale tecnico della ditta aggiudicataria, nel caso in cui la ditta aggiudicataria abbia difficoltà al loro reperimento; i relativi oneri saranno a carico della ditta aggiudicataria.

Per il mancato rispetto di quanto sopra indicato verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

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.

Rimangono esclusi dalla fornitura da parte della ditta aggiudicataria i seguenti materiali consumabili il cui onere rimane a carico dell'ARPA contraente:

– **Colonne per gascromatografia**

- Colonne impaccate e relative minuterie
- Colonne capillari e relative minuterie
- Colonne deattivate e relative minuterie
- Filamenti per rivelatori di massa
- Liner
- Setti

– **Colonne per cromatografia liquida e ionica**

- Colonne in fase diretta o inversa e relative minuterie
- Colonne ioniche e relative minuterie
- Colonne per gel permeation e relative minuterie
- Precolonne
- Soppressori
- Filtri e filtri pescanti

– **AA e ICP**

- Tubi di grafite (varie tipologie di confezioni- con o senza piattaforma)
- Lampade a catodo cavo o a radiofrequenza

– **Siringhe per cromatografia**

- Siringhe per liquidi
- Siringhe per gascromatografia

- Siringhe per campionamento in autocampionatori GC, LC, IC, TOC, ecc
- Siringhe per dosaggio liquidi in autocampionatori
- **Aghi di iniettori per cromatografia-ICP-ICPMS-TOC**
 - Aghi per autocampionatori (HPLC, GC, IC, TOC, etc.)
 - Aghi per spazio di testa
 - Aghi di ricambio per siringhe per liquidi o per gas
- **Fotometri e spettrofotometri**
 - Cuvette
- **Olio per pompe**
- **Tutte le soluzioni o reagenti necessarie al funzionamento degli strumenti o per lo svolgimento di test di laboratorio**
- **Tutti gli standard in fase solida liquida o gassosa per la taratura**
- **Tutti gli standard in fase solida liquida o gassosa certificati per la taratura**
- **Cartucce e filtri a cartuccia per la purificazione dei gas, acqua di raffreddamento e produzione acqua pura**
- **materiale di consumo di stampanti (toner, cartucce, ecc...)**

Nel caso in cui le ARPA contraenti decidessero di acquistare tali ricambi o materiali di consumo tramite la ditta aggiudicataria, con una percentuale di ricarico dal proprio costo di acquisto da concordare tra le parti, la stessa dovrà consegnare all'ARPA contraente le fatture di acquisto e il dettaglio della percentuale di ricarico applicabile ovvero in caso la Ditta aggiudicataria sia il produttore, il listino di vendita di tali materiali

6.10 VERIFICHE FUNZIONALI E TARATURE PRESSO CENTRI ACCREDITATI ACCREDIA - DIPARTIMENTO LABORATORI DI TARATURA

I controlli di funzionalità e le tarature presso centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura sono volti alla verifica delle prestazioni rispetto alle specifiche dichiarate dal Produttore o a criteri definiti dall'ARPA contraente.

Tutte le attività devono essere svolte in conformità ai protocolli (o linea Guida) specifiche delle Ditte costruttrici delle apparecchiature, opportunamente validati ai sensi delle normative UNI (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e UNI EN ISO 10012) ovvero conformi alle procedure di centri di taratura ACCREDIA o riconosciuti come equivalenti. Non sono ammesse tarature effettuate da

Enti/Società non accreditate ACCREDIA, anche se la tipologia di taratura effettuata risulta analoga a quella adottata dai centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura o equivalenti.

6.10.1 Tarature presso centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura

Le tarature sono operazioni eseguite in condizioni specificate, che in una prima fase stabiliscono una relazione tra i valori di una grandezza, con le rispettive incertezze di misura, fornite da campioni di misura, e le corrispondenti indicazioni, comprensive delle incertezze di misura associate, e in una seconda fase usano queste informazioni per stabilire una relazione che consente di ottenere un risultato di misura a partire da un'indicazione.

Per le tarature effettuate presso centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura, le specifiche di taratura saranno fornite dalle ARPA contraenti e i centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura dovranno essere selezionati in modo da garantire le specifiche richieste (campo di misura, numero di punti di taratura, ecc.). La verifica della rispondenza della certificazione presentata rispetto alle specifiche richieste sarà effettuata dai tecnici dell'ARPA, che comunicherà alla ditta aggiudicataria qualsiasi difformità rispetto alle specifiche richieste. I certificati di taratura dovranno essere inviati contestualmente alla apparecchiatura tarata o al massimo entro 7 giorni lavorativi dalla data della taratura se effettuata presso l'ARPA contraente. Per il mancato rispetto di tale tempistica verranno applicate le penali previste per il ritardo dell'intervento manutentivo.

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 dell'ARPA contraente, uno o più specifici centri accreditati ACCREDIA - Dipartimento Laboratori di Taratura, le cui prestazioni siano adeguate alle necessità dell'ARPA medesima.

Per le apparecchiature soggette a certificazioni di taratura ACCREDIA, rilasciate da Laboratori accreditati, non è ammessa una tolleranza che comporti l'emissione della nuova certificazione successivamente alla data di scadenza della precedente certificazione, causando quindi un periodo di mancata copertura operativa dell'apparecchiatura.

Le tarature dovranno essere svolte secondo le scadenze riportate nell'Allegato 4. È ammessa una tolleranza di 15 giorni naturali consecutivi precedenti rispetto alle scadenze previste.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo “Penali”.

6.10.2 Verifiche funzionali

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

Le verifiche funzionali devono essere eseguite post manutenzione correttiva, come previsto dal paragrafo “Manutenzione correttiva”, e secondo le scadenze previste dai piani delle singole ARPA contraenti esistenti nei propri Sistemi gestionali contestualmente alla manutenzione preventiva come previsto dal paragrafo “Manutenzione preventiva”. Le verifiche funzionali dovranno essere eseguite in accordo con quanto previsto dai Protocolli definiti dalle ARPA contraenti, laddove previsti. **Tali protocolli non sono allegati alla documentazione di gara disponibile sul sito dell’Agenzia Intercent-ER www.intercent.it, sezione Bandi e Avvisi, ma potranno essere richiesti all’Agenzia Intercent-ER in qualsiasi momento fino al termine di scadenza della gara all’indirizzo e-mail intercent@regione.emilia-romagna.it.** Per le tipologie di apparecchiature per le quali non sono stati previsti e offerti protocolli, gli stessi dovranno essere concordati con le ARPA contraenti e, in ogni caso, dovranno comprendere almeno le attività riportate nei manuali d’utilizzo delle ditte produttrici.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo “Penali”.

6.11 VERIFICA PERIODICA DELLA SICUREZZA ELETTRICA DELLE APPARECCHIATURE

La gestione della sicurezza elettrica delle apparecchiature dell’ARPA contraente elencate nell’Allegato 4 è a totale carico della ditta aggiudicataria.

Per lo svolgimento delle attività, la ditta aggiudicataria dovrà garantire le prestazioni minime in conformità con i Protocolli definiti dalle ARPA contraenti, laddove previsti. **Tali protocolli non sono allegati alla documentazione di gara disponibile sul sito dell’Agenzia Intercent-ER www.intercent.it, sezione Bandi e Avvisi, ma potranno essere richiesti all’Agenzia Intercent-ER in qualsiasi momento fino al termine di scadenza della gara all’indirizzo e-mail intercent@regione.emilia-romagna.it.** Per le tipologie di apparecchiature per le quali non sono

stati previsti e offerti protocolli, gli stessi dovranno essere concordati con le ARPA contraenti e, in ogni caso, dovranno comprendere almeno le attività riportate nei manuali d'utilizzo delle ditte produttrici.

Le apparecchiature in oggetto dovranno essere soggette a prove strumentali di verifica dei parametri di sicurezza elettrica con modalità previste nelle specifiche norme tecniche, nelle disposizioni legislative di riferimento, con le frequenze indicate nell'Allegato 4. Per la stesura delle schede di verifica previste dalle norme generali CEI 62.5, CEI 66-5 e CEI 74-2, nonché per il rilascio dell'elenco delle apparecchiature censite con le relative anagrafiche e l'esito delle verifiche strumentali, saranno adottate norme inerenti le apparecchiature quelle assimilabili alle domestiche.

Le singole ARPA contraenti (ad eccezione dell'ARPA Puglia) potranno richiedere le verifiche di sicurezza elettrica anche per le proprie apparecchiature non prese in carico dalla ditta aggiudicataria del presente appalto (ossia non elencate nell'Allegato 4). In tal caso l'ARPA contraente riconoscerà alla ditta aggiudicataria il corrispettivo determinato dal prezzo unitario offerto in sede di partecipazione alla gara moltiplicato per il numero delle verifiche richieste. Il numero presunto delle apparecchiature di ciascuna ARPA contraente è di seguito riportato:

- Agenzia regionale per la protezione ambientale del Piemonte 1300 apparecchiature con verifica biennale;
- Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente del Veneto 980 apparecchiature con verifica biennale;
- Agenzia Regionale per la protezione dell'ambiente del Friuli Venezia Giulia 709 apparecchiature con verifica biennale;
- Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente dell'Emilia-Romagna 1300 apparecchiature con verifica biennale;
- Agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche 200 apparecchiature con verifica biennale;
- Agenzia regionale per la protezione ambientale della Puglia 708 apparecchiature con verifica biennale.

Il servizio include eventuali adeguamenti correttivi determinati da aggiornamenti normativi o delle linee guida CEI.

Per le apparecchiature di successiva acquisizione, l'attività di verifica deve essere eseguita congiuntamente alla presa in carico delle apparecchiature (attivazione della gestione diretta e/o indiretta). Per la periodicità di verifica è prevista una tolleranza di +/-15 gg solari rispetto alla data di scadenza.

Oltre alle scadenze previste per ogni ARPA contraente, il servizio di verifica di sicurezza di cui al presente paragrafo deve essere previsto anche nei seguenti casi:

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

Le verifiche di sicurezza elettrica dovranno essere svolte secondo quanto previsto dalle specifiche norme tecniche applicabili in vigore al momento dell'esecuzione dell'attività.

Per ogni apparecchiatura, la Ditta aggiudicataria dovrà inoltre rilasciare i seguenti documenti:

a) scheda di identificazione e classificazione, firmate dal tecnico esecutore, che dovrà contenere i seguenti dati, per ogni apparecchiatura:

- identificazione;
- classificazione;
- ubicazione;
- presenza dei manuali d'uso;
- interventi di adeguamento alle norme di sicurezza vigenti;
- apparecchio utilizzato (marca, modello, numero di serie e data dell'ultima taratura), ove utilizzato.

b) scheda di verifica di sicurezza elettrica riportante l'esito delle misure e/o prove effettuate e il giudizio finale:

- superato: apparecchiatura conforme alla normativa;
- superato con riserva: apparecchiatura che presenta solo violazioni formali quali l'assenza di dati di targa o di documentazione, o tali da non comportare rischi;
- non superato: apparecchio con violazioni alle norme che possono compromettere la sicurezza degli utilizzatori.

c) eventuale scheda aggiuntiva per apparecchi soggetti a norme particolari.

Alla copia cartacea del Rapporto di lavoro, deve essere allegato lo stampato dell'apparecchiatura con cui si effettua la verifica.

Ogni apparecchiatura dovrà riportare 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.

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 ARPA per l'eventuale dismissione. La segnalazione dovrà essere corredata di una relazione tecnica.

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 - APPRECCCHIATURA PERICOLOSA" e la data della verifica.

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.

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.

La verifica periodica della sicurezza elettrica dovrà essere garantita anche per le apparecchiature in gestione indiretta.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

6.12 ATTIVITA' DI COMPLETAMENTO PER PARTICOLARI TIPOLOGIE DI APPARECCHIATURE E IMPIANTI

6.12.1 Attività su cappe e relativi sistemi di aspirazione

L'attività attinente alle cappe e ai relativi sistemi di aspirazione si svolge in conformità con i Protocolli definiti dalle ARPA contraenti. **Tali protocolli non sono allegati alla documentazione di gara disponibile sul sito dell'Agenzia Intercent-ER www.intercent.it, sezione Bandi e Avvisi, ma potranno essere richiesti all'Agenzia Intercent-ER in qualsiasi momento fino al termine di scadenza della gara all'indirizzo e-mail intercent@regione.emilia-romagna.it.** Per il mancato rispetto delle modalità di espletamento sopra indicate verranno applicate penali nei termini di cui al successivo paragrafo "Penali".

Tale attività dovrà essere estesa al sistema di aspirazione a cui ogni singola cappa risulta asservita (costituito di massima da: valvole di regolazione, tubazioni di aspirazione, giunti, ventilatori di aspirazione e relativo motore elettrico, quadri elettrici di alimentazione, variatori di velocità, scarichi in atmosfera e sistemi afonizzanti ed antivibranti, ecc...).

Saranno a carico della Ditta Aggiudicataria tutte le attività per assicurare il regolare funzionamento dei sistemi di aspirazione anche al fine del mantenimento delle caratteristiche di operatività della cappa definite preventivamente da ogni ARPA contraente, quindi tutte le attività che possono comportare anche interventi di sostituzione/modifiche di apparecchiature (ventilatori, motori elettrici, temporizzatori, quadri elettrici di azionamento, valvole di taratura, valvole di non ritorno, ecc.) e relative tubazioni di aspirazione.

Rimangono escluse eventuali opere murarie o assistenza muraria necessarie per l'effettuazione degli interventi.

6.12.2 Computer, Software e Stampanti

Ogni ARPA contraente possiede computer e stampanti connesse con le proprie apparecchiature. Queste apparecchiature (di facile reperibilità in commercio) unitamente ad altri moduli supportano un sistema analitico complesso, con particolare riferimento ai computer dove sovente risulta installato il software gestionale dell'apparecchiatura.

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla riparazione dei computer e delle stampanti connesse con le proprie apparecchiature. Nel caso di impossibilità di riparazione, alla ditta aggiudicataria sarà richiesto di fornire computer in sostituzione. In tal caso essi dovranno essere consegnati completi di adeguato sistema operativo (software commerciale) finalizzato a supportare il software gestionale dell'apparecchiatura (software sviluppato normalmente di fornitura della casa costruttrice) e/o di software operativo/gestionale dedicato (software sviluppato, anch'esso di fornitura della casa costruttrice).

Per quanto riguarda l'installazione dei software necessari al regolare funzionamento delle apparecchiature analitiche, se non risultasse 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 (se esistente presso la ditta Costruttrice dell'apparecchiatura analitica) al fine di riportare il sistema nelle condizioni di funzionamento precedenti il guasto, meccanico o informatico, al sistema hardware sostituito. La fornitura di software o di hardware non sarà intesa come up-grade (miglioramento tecnologico) ma considerata come pura sostituzione al fine del mantenimento del livello analitico ed operativo dello strumento.

6.13 SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE

Nel termine di 90 (novanta) giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di fornitura, la Ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibile per tutte le ARPA un sistema informativo per la gestione delle apparecchiature e dei servizi che consentirà di:

- monitorare le attività svolte nell'ambito dei servizi di manutenzione e verifica;
- gestire l'inventario tecnico;

- gestire le richieste di intervento;
- effettuare analisi dei dati attraverso report definibili dall'utente.

I requisiti minimi di tale sistema informativo sono dettagliati nel seguito.

Inoltre, entro 120 giorni solari dalla data di presa in carico delle apparecchiature, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'inserimento sul Sistema Informativo Gestionale dell'ARPA del codice d'inventariazione patrimoniale dell'ARPA, correlandolo al numero d'inventario manutentivo già attribuito.

Per il mancato rispetto dei tempi sopra indicati verranno applicate le penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

L'utilizzo del software fornito dalla Ditta aggiudicataria, la valutazione della sua rispondenza ai requisiti minimi previsti dal presente Capitolato Tecnico e da quanto offerto dalla Ditta aggiudicataria saranno oggetto di collaudo da parte dell'ARPA contraente da effettuarsi, in contraddittorio con la Ditta aggiudicataria, entro 30 giorni dalla messa in funzione del sistema. In caso di inadeguatezze riscontrate in questa fase di collaudo, verrà fissato un intervallo di tempo entro il quale tali inadeguatezze dovranno essere rimosse. In caso di ulteriore riscontro negativo alla fine del periodo prefissato, l'ARPA contraente si riserva la facoltà di applicare le Penali di cui al successivo paragrafo "Penali".

La ditta aggiudicataria dovrà importare nel nuovo sistema i dati e relativi documenti digitali già in possesso di ARPA secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo "Caricamento dei dati pregressi".

Tutti i dati presenti nel sistema saranno di proprietà dell'ARPA contraente per l'intera durata di validità del contratto, al termine del quale verranno trasferiti a quest'ultima secondo quanto previsto al successivo paragrafo "Obblighi al termine della validità di contratto".

6.13.1 Requisiti funzionali minimi del sistema informativo gestionale

La gestione dei servizi oggetto dell'appalto è effettuata mediante apposito sistema informativo di gestione operante in conformità alle norme UNI CEI ISO/IEC 17025, UNI EN ISO 9000 e a quanto richiesto dagli enti preposti per l'accreditamento.

Le principali funzionalità del sistema sono:

GESTIONE APPARECCHIATURE

Il sistema deve gestire le informazioni anagrafiche e tecniche di tutte le apparecchiature dell'ARPA contraente.

Le apparecchiature possono essere costituite da uno o più moduli (sistema); nel caso di sistemi devono essere individuati un modulo principale “padre” cui fanno riferimento i moduli componenti come indicato al precedente paragrafo “Oggetto”. Sia i singoli moduli che i sistemi devono poter essere classificati in almeno tre livelli gerarchici, secondo schemi di classificazione definibili dall'utilizzatore.

Per ogni apparecchiatura vengono gestite informazioni di anagrafica quali l'ubicazione fisica (collegata anche alla struttura organizzativa dell'ARPA contraente), lo stato, la data di acquisto e di costruzione, di collaudo, durata garanzia, scadenza della garanzia, ecc.; vengono inoltre gestite informazioni di carattere tecnico.

La scheda riporta il codice attribuito all'apparecchiatura (o ai suoi moduli componenti) nell'inventario patrimoniale dell'ARPA. Il sistema gestisce la stampa dell'apposita etichetta inventariale.

La scheda deve contenere anche le informazioni relative all'inventariazione dei software installati sulle apparecchiature e computer dedicati. L'inventariazione dovrà essere effettuata conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 sull'accreditamento.

La scheda dovrà anche prevedere l'inventariazione degli elementi identificativi dei manuali operativi delle apparecchiature e dei computer dedicati reperibili presso le sedi dell'ARPA contraente.

Infine, la scheda dovrà riportare i dati relativi all'alimentazione elettrica e ai fluidi di servizio (quali aria compressa, acqua, gas tecnici, ...) necessari al funzionamento dell'apparecchiatura.

GESTIONE ATTIVITÀ

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

Questo consente di definire e gestire diverse tipologie di interventi, quali, ad esempio:

- interventi di manutenzione preventiva;

- interventi di manutenzione correttiva;
- tarature interne ed esterne ACCREDIA;
- collaudi di accettazione sulle apparecchiature di nuova acquisizione;
- attività di verifica di sicurezza e controlli funzionali;
- fermi macchina;
- dismissioni;
- aggiornamenti, traslochi, revisioni, ecc...

Tutte le attività possono essere pianificate in modo che sia possibile:

- costruire piani di intervento che prevedono diverse attività schedate nel tempo;
- assegnare delle azioni (che il sistema intraprenderà automaticamente) alla scadenza, in prossimità della data di scadenza, successivamente alla scadenza, ecc. delle varie attività;
- costruire piani di intervento per tipologia di apparecchiature o per la singola apparecchiatura;
- gestire scadenze e tolleranze.

Il sistema gestisce (ad esempio tramite un sistema di messaggistica via e-mail) 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.

Deve essere possibile inserire nel sistema documenti in formato elettronico associandoli alle apparecchiature, alle singole attività, ai piani di intervento, ecc.

GESTIONE ACCESSI

L'accesso al sistema è consentito solo previa autenticazione. I diritti degli utenti sono gestiti anche in base a profili configurabili e con riferimento alla struttura organizzativa dell'ARPA contraente (organigramma).

Il sistema deve poter prevedere al minimo i seguenti profili:

1. profili utente, a due livelli.

- a. livello referente centrale di laboratorio: deve poter consultare tutte le attività svolte sulle apparecchiature indipendentemente dal laboratorio di appartenenza nonché poter gestire le anagrafiche presenti nel sistema in modo particolare quelle delle apparecchiature e dei dati ad essa associati;
 - b. livello responsabile di laboratorio: deve poter consultare/gestire tutte le attività svolte sulle apparecchiature del proprio laboratorio di appartenenza;
2. profilo amministratore di sistema: deve poter accedere a tutte le funzionalità di configurazione di sistema (come ad esempio le funzionalità di gestione utenti, profili, tipologie di interventi, di attività ecc...).

Il sistema elabora il piano delle attività per operatore (ordine di lavoro) e tiene traccia di tutte le attività svolte dai vari operatori.

REPORTISTICA

Il sistema è dotato di avanzate funzionalità di ricerca e reporting in modo che sia possibile effettuare il monitoraggio dei tempi di intervento e delle percentuali di risoluzione guasti e il monitoraggio, quando possibile, dei costi di esercizio in termini di costi per la manodopera, per i pezzi di ricambio, per interventi eventualmente affidati a ditta terza, ecc.

Il sistema produce output su carta e su files (nei più comuni formati di interscambio dati) relativamente a:

- estrazioni dati relativi alle apparecchiature, alle attività e agli operatori;
- elaborazioni statistiche sulle apparecchiature e sulle attività;
- piani di attività, calendari e cronoprogrammi;
- documenti richiesti dalle norme UNI CEI ISO/IEC 17025, UNI EN ISO 9000 o dagli enti preposti per l'accreditamento e certificazioni.

La reportistica deve comprendere due funzioni:

- reportistica standard concordata e offerta nel sistema
- reportistica a cura utente: attraverso un sistema di qualificazione dei campi e di scelte (sui dati e template, comprese eventuali condizioni di filtro sui dati) ogni utente avrà la possibilità di costruire report personalizzati. Il modello di report deve poter essere

memorizzabile una volta stabilizzato e far parte di una libreria di report personali dell'utente.

6.13.2 Requisiti tecnici ed architettura del sistema

Il sistema informatico di gestione è un'applicazione web a cui si accede tramite browser. Tutti i dati vengono registrati su data base.

Il sistema deve essere in grado di interagire, tramite WEB Services con protocolli e formati standard, con eventuali sistemi informativi legati alla gestione delle apparecchiature, in uso presso le ARPA contraenti in modo da garantire funzioni di importazione ed esportazione dei dati da e verso questi sistemi e, quindi, la possibilità di alimentare automaticamente le nuove basi di dati e mantenere allineati i diversi sistemi. A tale scopo in qualsiasi momento dovranno anche essere garantite funzionalità di estrazione dei dati parziali e integrali in formati aperti aderenti a specifiche formali (XML, CSV, RTF, ecc.).

Relativamente all'architettura del sistema sono possibili due scenari, fra i quali ogni ARPA contraente ne sceglierà uno:

- a. il sistema risiede fisicamente presso l'ARPA contraente e la Ditta aggiudicataria vi accede in modalità sicura per tutte le registrazioni e le estrazioni di dati; in questo caso l'ARPA contraente metterà a disposizione l'hardware necessario e il sistema operativo e garantirà le normali operazioni di gestione ed amministrazione del sistema;
- b. il sistema risiede fisicamente presso la Ditta aggiudicataria e l'ARPA contraente vi accede in modalità sicura per tutte le registrazioni e le estrazioni di dati.

Il sistema deve poter essere installato su sistemi operativi Windows Server 2003 o successivi o linux, per la parte applicativa e web.

Per utilizzare il sistema non deve essere necessario acquisire ulteriori licenze onerose per l'amministrazione. Nel caso il sistema necessiti di ulteriori e specifiche licenze d'uso oltre a quelle relative a sistema operativo a carico dall'ARPA contraente, queste dovranno essere fornite dalla Ditta aggiudicataria che dovrà provvedere al relativo trasferimento di proprietà all'ARPA contraente.

In entrambi gli scenari, deve essere garantito l'accesso alla banca dati, almeno in lettura, per permettere alle ARPA contraenti di effettuare query ed elaborazioni particolari e specifiche che si dovessero rendere necessarie per esigenze interne nel corso della validità del contratto.

6.13.3 Caricamento dei dati pregressi

La Ditta aggiudicataria dovrà caricare i dati pregressi di ogni ARPA contraente nel Sistema Informativo Gestionale.

Le dimensioni e la complessità dei data base di ogni ARPA contraente potranno essere oggetto di verifica in sede di effettuazione dei sopralluoghi, come previsto dal par. 1 del presente Capitolato Tecnico.

In ogni caso, allo scopo di offrire un dimensionamento delle operazioni di caricamento già in questa sede, è possibile stimare che, per ogni ARPA contraente, i DB presentano circa le seguenti caratteristiche:

- numero tabelle circa 100 (di cui circa l'80% popolate);
- numero campi totali nelle tabelle circa 1000;
- numero record totali circa 1.000.000;
- dimensione del DB circa 150 Mb.

6.13.4 Policy di Backup del Sistema Informatico

Nel caso in cui venga scelta la configurazione in cui sistema risiede fisicamente presso la Ditta aggiudicataria, quest'ultima dovrà effettuare un backup con cadenza giornaliera, garantendo la conservazione a norma dei supporti in ambienti separati dal server. La Ditta aggiudicataria è responsabile della conservazione dei dati memorizzati su supporto informatico e la loro perdita costituisce una causa di risoluzione del contratto e presuppone la richiesta da parte della amministrazione contraente di danni alla Ditta aggiudicataria.

Nel caso in cui invece venga scelta la configurazione in cui il sistema risieda presso l'ARPA, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire la documentazione necessaria al corretto svolgimento delle operazioni di backup e le eventuali manutenzioni sistemistiche.

In entrambi i casi la Ditta aggiudicataria si impegna a fornire periodicamente, secondo modalità e tempi da concordare con le singole ARPA, copia dei dati e dei documenti contenuti nel sistema a scopo di archiviazione e verifica.

6.13.5 Formazione e Manualistica

La Ditta aggiudicataria si deve inoltre impegnare a formare il personale dell'ARPA contraente al corretto uso del software. Il numero minimo di giornate da erogare è di 1 (una) per ogni sede delle ARPA contraenti.

La Ditta aggiudicataria provvederà, inoltre, a fornire:

- i manuali d'uso del sistema;
- la documentazione tecnica di installazione, configurazione di tutti i moduli di cui fa parte il sistema;
- la documentazione tecnica per la corretta manutenzione del sistema e la salvaguardia dei dati;
- la documentazione dettagliata della banca dati comprensiva di tabelle e entità in essa contenute, le relazioni fra le tabelle (comprensive delle eventuali foreign key) e delle chiavi primarie, secondarie e indici di ciascuna entità;
- la documentazione tecnica funzionale del sistema, dettagliando per ogni funzionalità e le entità della banca dati coinvolte in ogni funzionalità.

La documentazione dovrà essere in lingua italiana.

6.13.6 Manutenzione correttiva ed evolutiva del software

La Ditta aggiudicataria è responsabile della manutenzione correttiva ed evolutiva del Sistema Informativo Gestionale. Per manutenzione evolutiva si intende:

- adeguamento alle modifiche normative;
- adeguamento agli standard di qualità (ad es. modifiche UNI CEI EN ISO/IEC 17025);
- eventuali richiesta da parte degli enti accreditanti.

Essa dovrà eliminare tempestivamente qualsiasi difetto e/o malfunzionamento che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento della fornitura, nonché garantire in maniera continuativa la conformità del Sistema alle specifiche richieste. Nel caso in cui il sistema risieda presso l'ARPA contraente, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire comunque un sistema di help desk tecnico in grado di rilevare, segnalare e fornire le adeguate soluzioni in caso di anomalie/guasti che dovessero pregiudicare l'operatività e/o la funzionalità del sistema.

La Ditta aggiudicataria deve garantire la buona qualità ed il buon funzionamento dell'intero sistema ed è tenuta a fornire assistenza sul funzionamento delle procedure e ad intervenire entro e non oltre 8 ore lavorative dalla chiamata. La proprietà delle informazioni e il risultato delle eventuali elaborazioni condotte dalla Ditta aggiudicataria rimarranno comunque di esclusiva proprietà delle ARPA contraenti ed ogni uso da parte della Ditta dovrà essere esplicitamente autorizzato.

6.13.7 Obblighi al termine della validità di contratto

La Ditta aggiudicataria è impegnata a rilasciare e installare fisicamente presso l'ARPA contraente, al termine del periodo di validità del contratto relativo al presente appalto, a titolo gratuito una versione aggiornata alla data di cessazione dell'appalto, dell'applicativo gestionale, corredata dei manuali di cui sopra debitamente aggiornati. L'installazione dovrà essere comprensiva del caricamento di tutti i dati aggiornati fino alla cessazione del contratto. La Ditta aggiudicataria dovrà garantire tutti i servizi previsti nel paragrafo "Manutenzione correttiva ed evolutiva del software" almeno per i 6 mesi successivi alla data di cessazione del contratto senza alcun onere aggiuntivo.

6.13.8 Offerta tecnica

Nell'Offerta Tecnica, come previsto dal Disciplinare di gara, devono essere adeguatamente descritte:

1. le funzionalità del Sistema Informativo Gestionale;
2. l'architettura complessiva di sistema (architettura applicativa, requisiti di sistema, di rete, di collaudo, pre-requisiti software, configurazione server e client, prestazioni generali del sistema) anche nell'ottica di predisposizione dell'infrastruttura necessaria per ospitare il sistema presso le agenzie;
3. le modalità di accesso e di interscambio dati fra la Ditta aggiudicataria e l'ARPA contraente;

4. le modalità organizzative e di gestione della manutenzione;
5. le procedure di sicurezza previste;
6. il piano di implementazione.

Alcune caratteristiche del Sistema Informativo Gestionale saranno oggetto di valutazione tecnica, come riportato nel Disciplinare di gara, paragrafo “Modalità di aggiudicazione della gara”.

6.14 ALTRI ONERI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

6.14.1 Strumentazione della Ditta aggiudicataria

La Ditta aggiudicataria, nell’ambito del servizio manutentivo oggetto dell’appalto, dovrà essere dotata di idonea strumentazione per la corretta esecuzione delle attività di cui al presente Capitolato Tecnico. Per ogni strumento è richiesto:

- una scheda strumento con tutti i dati identificativi;
- un piano di manutenzione, controllo, taratura;
- la registrazione dei dati di intervento ordinari e straordinari sull’apparecchio.

Tutta la strumentazione utilizzata deve essere sempre accompagnata da validi certificati di taratura che sarà responsabilità della ditta aggiudicataria archiviare e fornire su richiesta all’ARPA contraente o degli organi ispettivi.

Tutte le informazioni e documentazioni della strumentazione utilizzata dovranno essere reperibili sul sistema informativo gestionale.

6.14.2 Altri oneri della ditta aggiudicataria

La Ditta aggiudicataria si obbliga a:

- impiegare personale qualificato e numericamente adeguato all’esecuzione delle attività secondo i livelli prestazionali richiesti da presente Capitolato Tecnico;
- fornire ai propri addetti o alla squadra operativa un telefono cellulare o altro sistema che ne consenta la rintracciabilità in modo rapido ed efficace;
- dotare il personale di mezzi di trasporto per lo spostamento tra le varie Sedi di ogni ARPA contraente;

- fornire al proprio personale la necessaria strumentazione per lo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato;
- essere responsabile della custodia e buona conservazione delle apparecchiature ad essa consegnate in carico, segnalando ad ARPA tutte le situazioni di potenziale pericolo o non affidabilità funzionale delle stesse e tutti i danni riscontrati a seguito di furti, incendi, atti vandalici o accidentali;
- conservare con la dovuta attenzione e riservatezza manuali, schemi elettrici ed ogni altra documentazione tecnica fornita dalle Ditte produttrici, della quale rimarrà comunque proprietaria l'ARPA contraente;
- dotare il proprio personale di tesserini di riconoscimento;
- rispettare la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ed antinfortunistica ed il DUVRI. In particolare il personale della Ditta aggiudicataria dovrà essere dotato ed utilizzare correttamente gli idonei dispositivi di protezione individuale (DPI);
- essere in regola con gli obblighi previdenziali, assistenziali e tributari;
- eseguire tutti i lavori sotto la propria direzione e sorveglianza, con precisione, cura e diligenza;
- attenersi alle direttive che verranno impartite dall'ARPA contraente nell'intento di non recare intralcio alle attività ordinarie, rispettando il regolamento dell'ARPA circa l'accesso e gli spostamenti all'interno delle aree. Ogni ARPA contraente fornirà dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività;
- eseguire gli obblighi contrattuali comportandosi sempre come consigliere e consulente dell'ARPA, a cui spetta la responsabilità decisionale;
- mantenere la disciplina del proprio personale durante la permanenza nell'area di attività;
- sostituire quei dipendenti di cui l'ARPA contraente richiedesse motivatamente l'allontanamento anche immediato;

- indicare, per ogni ARPA contraente, nome, qualifica e recapito del proprio Responsabile di commessa che avrà mansioni di interfaccia con l'ARPA ed il nominativo del suo sostituto. Tale comunicazione dovrà essere effettuata contestualmente alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E REQUISITI DEL PERSONALE

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.

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. Il suddetto personale dovrà risultare in numero sufficiente al compito di volta in volta assegnato e tale da rispettare tutte le prescrizioni tecniche previste all'interno del presente Capitolato e dell'offerta tecnica presentata dalla ditta aggiudicataria.

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

Le figure professionali minime (CV) che possono essere proposte per ogni Lotto è la seguente:

- **Lotto 1 (ARPA Piemonte): 1 amministrativo, 1 responsabile di commessa, 2 tecnici;**
- **Lotto 2 (ARPA Friuli Venezia Giulia, ARPA Veneto e ARPA Emilia-Romagna): 1 amministrativo, 1 responsabile di commessa, 4 tecnici;**
- **Lotto 3 (ARPA Marche): 1 amministrativo, 1 responsabile di commessa, 1 tecnico;**
- **Lotto 4 (ARPA Puglia): 1 amministrativo, 1 responsabile di commessa, 1 tecnico.**

Un'unica figura professionale (un unico CV) può essere offerta per più Lotti nel rispetto dei seguenti limiti:

- una figura professionale di "amministrativo" per massimo 6.000 apparecchiature;
- una figura professionale di "tecnico" per massimo 1.000 apparecchiature.

Ad esempio, lo stesso CV tecnico può essere offerto per il Lotto 1, e coprire 500 apparecchiature e nello stesso tempo può essere offerto per il lotto 2 e coprire non più di altre 500 apparecchiature. Il

dettaglio del numero di apparecchiature per profilo deve essere riportato nell'offerta tecnica della Ditta concorrente.

La figura professionale “responsabile di commessa” può essere offerta per più lotti indipendentemente dal numero di apparecchiature gestito.

Responsabile di commessa:

Laurea magistrale o vecchio ordinamento in Chimica, Fisica, Biologia, Ingegneria, Bioingegneria.

Esperienza di lavoro come responsabile di commessa di almeno 3 anni in servizi di manutenzione di apparecchiature, documentata, su richiesta dell'ARPA contraente, da dichiarazione dell'ente pubblico (o degli enti) e/o dell'Azienda privata (o delle Aziende) presso cui il personale ha svolto il servizio con dettaglio delle mansioni ricoperte.

Personale tecnico:

Diploma di scuola media superiore di II grado ad indirizzo tecnico (specializzazione in Elettrotecnica, Elettronica, Telecomunicazioni, perito chimico o equivalenti).

Esperienza di lavoro di almeno 2 anni in servizi analoghi a quello oggetto dell'appalto, svolta presso aziende pubbliche e/o private (preferibilmente specializzate nella manutenzione di apparecchiature) ed adeguatamente documentata con dettaglio delle mansioni e/o delle tipologie di apparecchiature di competenza.

Personale amministrativo:

Diploma di scuola media superiore di II grado.

Esperienza lavorativa di almeno 2 anni in procedure amministrative gestionali (ad esempio, gestione ordini e/o inventari), ed adeguatamente documentata con dettaglio delle mansioni ricoperte; capacità ed esperienza nell'utilizzo degli strumenti informatici e delle procedure gestionali.

Il personale addetto, o gli eventuali esperti, preposti all'effettuazione delle verifiche di sicurezza delle apparecchiature dovrà possedere precedente esperienza specifica di attività presso strutture laboratoristiche pubbliche e/o private, adeguatamente documentata con dettaglio delle mansioni ricoperte.

In accordo con i requisiti minimi sopra riportati, le caratteristiche di formazione ed esperienza del personale offerto saranno oggetto di valutazione tecnica, come riportato nel Disciplinare di gara, par. “Modalità di aggiudicazione della gara”.

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 dell’ARPA contraente.

La Ditta aggiudicataria sarà comunque tenuta a mettere a disposizione del personale “aggiuntivo”, anche non in via continuativa ed in aggiunta alla configurazione minima descritta, per far fronte a situazioni d’emergenza ed al mantenimento dei livelli di servizio richiesti e comunque dichiarati in offerta; il personale “aggiuntivo” dovrà avere un’esperienza minima almeno pari al personale relativo alla configurazione minima.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l’esecuzione dei servizi presso tutte le strutture dell’ARPA richiedente; a tale scopo, dovrà essere garantito il tempestivo trasferimento del proprio personale, con mezzi adeguati all’eventuale trasporto di apparecchiature o altro materiale, là dove le esigenze del servizio lo richiedano.

8 IMPEGNI DELL’ARPA CONTRAENTE

Ogni ARPA contraente si impegna, inoltre, ove possibile, a:

- fornire ove reperibile la documentazione tecnica relativa alle apparecchiature oggetto del servizio;
- provvedere all’acquisto dei materiali consumabili e apparecchiature accessorie dove non compresi come fornitura nell’appalto, di cui all’elenco dei materiali esclusi;
- fornire al Responsabile di commessa della Ditta aggiudicataria tutte le informazioni inerenti la valutazione dei rischi e la sicurezza delle singole strutture, nel rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008 e dalla normativa vigente.

9 SICUREZZA

Oltre a quanto precedentemente specificato, il contraente deve ottemperare a quanto previsto dal “D.Lgs. 81/08 – Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e nello specifico:

- Art. 17: Obblighi del datore di lavoro non delegabili;
- Art. 18: Obblighi del datore di lavoro e del dirigente.

L’applicazione dell’art. 26 comma 1 lettera b del Decreto, riguardante la fornitura di informazioni relative ai rischi specifici esistenti nell’ambiente in cui sono destinati ad adoperare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività, sarà assicurata dal datore di lavoro di ciascuna ARPA o suo delegato.

Il coordinamento e la cooperazione degli interventi ai sensi dell’art. 26 comma 2 del Decreto sarà assicurato:

- dal contraente relativamente ai rischi dovuti alle possibili interferenze tra i lavori dello stesso contraente e di eventuali altre imprese subappaltatrici e/o lavoratori autonomi da esso incaricati;
- datore di lavoro o suo delegato relativamente ai rischi dovuti alle possibili interferenze tra i lavori dei soggetti specificati al punto precedente e di eventuali altre imprese appaltatrici e/o lavoratori autonomi incaricati ad altro titolo dall’Azienda.

Rispetto a quanto sopra, prima della data di decorrenza del contratto d’appalto, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutte le informazioni necessarie per l’elaborazione finale del documento unico per la valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI) come previsto sempre dall’art. 26 comma 3 del Decreto.

Il contraente è tenuto, nell’effettuazione del servizio, all’osservanza di tutte le vigenti norme di legge in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, oltre a quelle che dovessero essere emanate nel corso del contratto e all’adozione di tutte le misure necessarie a garantire l’incolumità dei lavoratori, degli operatori che utilizzano le apparecchiature oggetto dell’appalto, nonché ad evitare danni a terzi o a cose.

A tal proposito il contraente potrà richiedere le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui si trova ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'ARPA. Le macchine e le attrezzature utilizzate dalla ditta nell'espletamento dei servizi dovranno essere conformi alla normativa in materia di igiene e sicurezza del lavoro. Dovranno inoltre essere contraddistinte da targhette riportanti il nome o il contrassegno della ditta stessa.

10 RICONSEGNA DEI BENI OGGETTO DEL SERVIZIO

Al termine del contratto le apparecchiature dovranno essere riconsegnate dalla Ditta aggiudicataria nello stato di conservazione, manutenzione e funzionalità esistente al momento della consegna, salvo il normale deperimento d'uso.

Non oltre due mesi prima del termine della gestione ossia della scadenza finale del contratto, l'ARPA contraente potrà provvedere, tramite un proprio tecnico verificatore/collaudatore, ad eseguire una verifica generale conclusiva delle apparecchiature date in consegna alla ditta aggiudicataria.

Detta verifica generale riguarda i seguenti aspetti:

- a) l'accertamento delle condizioni di efficienza e di manutenzione delle singole apparecchiature date in consegna alla ditta aggiudicataria;
- b) le risultanze dell'esercizio gestionale.

Dovrà essere riconsegnata altresì la documentazione tecnica-amministrativa ricevuta dall'ARPA unitamente alla documentazione del servizio di manutenzione effettuato, il certificato di collaudo, le relazioni periodiche e quanto altro relativo al servizio svolto.

Dovrà inoltre essere riconsegnato tutto il materiale informatico (contenente, come esempio, dati inventariali, dati di manutenzione, documenti elettronici sulla sicurezza elettrica) elaborato durante il periodo dell'appalto.

Eventuali riserve sullo stato dei beni riconsegnati verranno avanzate dall'ARPA contraente all'assuntore, il quale dovrà procedere alla regolarizzazione di quanto evidenziato entro trenta giorni solari dalla data di comunicazione. In caso contrario verrà applicata una penale pari al costo relativo alla regolarizzazione necessaria, che sarà detratta dal pagamento delle ultime rate del

canone o, in alternativa, incamerando parte della cauzione definitiva costituita dalla Ditta aggiudicataria.

Durante la fase di terminazione del servizio, decorrente dai 90 giorni antecedenti la scadenza del contratto, l'assuntore dovrà, continuando ad adempiere al proprio mandato, favorire l'inserimento dell'eventuale nuovo soggetto al quale saranno conferite le competenze di cui al presente affidamento. L'inserimento dovrà avvenire a mezzo della presentazione, della condivisione e del trasferimento di ogni informazione, supporto o riferimento utile all'esecuzione del contratto.

11 ATTIVITA' STRAORDINARIE

Per manutenzione straordinaria si intendono le attività di miglioria funzionale o di sicurezza non riconducibili alle attività previste ai precedenti punti ovvero:

- a) eventuali necessità di aggiornamento tecnico e organizzativo a seguito di esigenza dell'ARPA contraente;
- b) richiami e/o migliorie (software) suggeriti dalle ditte produttrici, ad esclusione di quanto precisato nel presente Capitolato Tecnico;
- c) spostamenti di apparecchiature e loro riattivazione a seguito di detti spostamenti.

Per queste tipologia di attività la ditta aggiudicataria, su richiesta dell'ARPA contraente, effettuerà una analisi di fattibilità ed invierà preventivi dettagliati. I preventivi dovranno essere onnicomprensivi e del tipo "chiavi in mano"; in particolare dovranno comprendere i costi per la fornitura dell'opera da parte di personale qualificato e dei materiali, parti e/o accessori necessari.

Qualora i preventivi siano accettati dall'ARPA, i relativi costi verranno liquidati a parte rispetto ai compensi previsti dal contratto.

12 PENALI

1. In caso di ritardo, non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par 2 "Ordinativi di fornitura e inizio attività" per la **data di inizio attività**, l'ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari a 0,5 per mille dell'importo dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo;

2. In caso di ritardo, non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par 6.1 "Ricezione e gestione delle richieste" per l'**operatività del Call Center** contestualmente alla presa in carico delle apparecchiature, l'ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo;
3. In caso di ritardo, non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par 6.2 "Rapporto di lavoro" per la **registrazione delle attività manutentive nel Sistema Informativo Gestionale**, l'ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo del canone trimestrale dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo.
4. In caso di ritardo, non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par 6.8 "Gestione dell'inventario tecnico" per la verifica delle informazioni inserite nell'inventario e/o del completamento dell'**inventario**, l'ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo del canone trimestrale dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo.
5. In caso di ritardo, non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par 6.9.1 "Manutenzione preventiva" per gli interventi di **manutenzione preventiva**, oltre i termini di tolleranza precisati nel medesimo paragrafo, l'ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale, per ogni giorno solare di ritardo, come di seguito calcolata:
 - per le attrezzature di alta e altissima tecnologia, pari a 1 per mille dell'importo del canone trimestrale dell'Ordinativo di fornitura;
 - per le attrezzature di media tecnologia, pari a 0,8 per mille dell'importo del canone trimestrale dell'Ordinativo di fornitura;
 - per le attrezzature di bassa tecnologia, pari a 0,3 per mille dell'importo del canone trimestrale dell'Ordinativo di fornitura;
6. In caso di ritardo, non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par 6.9.2.1 "Tempistiche di risoluzione guasti per le

apparecchiature soggette a gestione diretta” per le **“apparecchiature con interventi in urgenza”**, l’ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale per ogni giorno solare di ritardo, come di seguito calcolata:

- per le attrezzature di alta e altissima tecnologia, pari a 1 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura;
- per le attrezzature di media tecnologia, pari a 0,8 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura;
- per le attrezzature di bassa tecnologia, pari a 0,3 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura;

7. In caso di ritardo, non imputabile all’ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par 6.9.2.1 “Tempistiche di risoluzione guasti per le apparecchiature soggette a gestione diretta” per gli interventi di **manutenzione correttiva**, l’ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale per ogni giorno solare di ritardo, come di seguito calcolata:

- per le attrezzature di alta e altissima tecnologia, pari a 1 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura;
- per le attrezzature di media tecnologia, pari a 0,8 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura;
- per le attrezzature di bassa tecnologia, pari a 0,3 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura;

8. In caso di ritardo, non imputabile all’ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato 6.9.2.2 “Apparecchiature sostitutive” per la **“sostituzione delle apparecchiature”**, l’ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari a 1 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo. La penale non può essere cumulata con la penale di cui sopra.

9. In caso di ritardo, non imputabile all’ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto al termine previsto al presente Capitolato, par. 6.9.2.3 “Tempistiche per l’inoltro delle richieste

di intervento a seguito della rilevazione di un guasto per apparecchiature soggette a gestione indiretta” per **l’attivazione della segnalazione alla ditta manutentrice**, l’ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari a 1 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo.

10. Per ciascuna difformità rilevata dall’ARPA contraente rispetto alle condizioni ed alle prescrizioni del presente Capitolato, par 6.9.5 “Parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo” relativamente agli obblighi della Ditta aggiudicataria per le **parti di ricambio, materiali soggetti ad usura e materiali di consumo**, l’ARPA applicherà una penale da un minimo di euro 100,00 (cento,00), ad un massimo di euro 500 (cinquecento,00), rapportata alla gravità dell’inadempienza.
11. In caso di mancato rispetto, non imputabile all’ARPA contraente ovvero a forza maggiore, delle tolleranze previste al presente Capitolato, par. 6.10.1 per **le tarature presso** i Centri accreditati ACCREDIA, l’ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari a 1 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo.
12. In caso di mancato rispetto, non imputabile all’ARPA contraente ovvero a forza maggiore, delle tolleranze previste al presente Capitolato par. 6.10.2 “Verifiche funzionali”, per le **verifiche funzionali**, l’ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari a 1 per mille dell’importo del canone trimestrale dell’Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo.
13. Per ciascuna difformità rilevata rispetto alle condizioni ed alle prescrizioni del presente Capitolato, par 6.11 “Verifiche periodiche di sicurezza elettrica delle apparecchiature” per la **verifica periodica della sicurezza elettrica** delle apparecchiature (sia prese in carico che altre apparecchiature), l’ARPA contraente applicherà una penale forfetaria da un minimo di euro 100,00 (cento,00), ad un massimo di euro 1.000 (mille,00), rapportata alla gravità del disservizio, fino alla data in cui la Ditta aggiudicataria avrà provveduto ad eliminare la difformità riscontrata.
14. In caso di ritardo, non imputabile all’ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto ai termini previsti al presente Capitolato, par 6.13 “Sistema informativo gestionale”

relativamente alla **messa a regime del sistema informativo gestionale** entro 90 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari a 1 per mille dell'importo dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo.

15. In caso di ritardo, non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, rispetto ai termini previsti al presente Capitolato, par 6.13 "Sistema informativo gestionale" relativamente all'inserimento del **codice di inventariazione patrimoniale dell'ARPA** entro 120 giorni solari dalla presa in carico delle apparecchiature, l'ARPA contraente applicherà alla Ditta aggiudicataria una penale pari a 0,3 per mille dell'importo dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo.
16. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui la Ditta aggiudicataria esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella Convenzione o nel presente Capitolato tecnico; in tali casi l'ARPA contraente, applicherà alla Ditta aggiudicataria le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui la fornitura inizia ad essere prestata in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
17. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi verranno contestati per iscritto alla Ditta aggiudicataria da parte dell'ARPA contraente; la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 3 (tre) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio dell'ARPA contraente, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate alla Ditta aggiudicataria le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
18. Perdita di dati dal sistema informativo. In caso di perdita di dati dal sistema informativo non imputabile all'ARPA contraente ovvero a forza maggiore, l'ARPA applicherà una penale da un minimo di euro 5.000,00 (cinquemila,00), ad un massimo di euro 25.000,00 (venticinquemila,00), rapportata alla gravità della perdita dei dati, salvo il risarcimento del maggior danno.

13 DESCRIZIONE DEI SERVIZI PER L'ARPA MARCHE

Per l'Agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche sono richiesti i seguenti servizi:

- **interventi di manutenzione preventiva**, solo ed esclusivamente per le seguenti categorie di apparecchiature elencate nell'Allegato 4 "Elenco Apparecchiature":
 - cappe chimiche e a flusso laminare
 - microscopi, escluso il microscopio ottico a scansione;
 - autoclavi;
 - frigoriferi;
- **interventi di manutenzione correttiva e verifica periodica della sicurezza elettrica**, necessari per garantire il corretto funzionamento e la continuità operativa delle apparecchiature del patrimonio dell'ARPA Marche (da ora in poi ARPAM). In tale ambito la Ditta assegnataria sarà quindi chiamata ad erogare le attività di manutenzione con piena responsabilità e raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia provvedendo, sulle apparecchiature tecnico scientifiche oggetto dell'appalto, all'esecuzione degli interventi tecnici su guasto, alla verifica periodica di sicurezza elettrica, alla taratura periodica di campioni e strumenti di riferimento primari certificati;
- **verifiche funzionali e tarature presso centri accreditati ACCREDIA** - Dipartimento Laboratori di Taratura.

Valgono integralmente le norme e le condizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di gara ad eccezione di quelle relative ai seguenti servizi **non richiesti** dall'ARPAM :

- aggiornamento del sistema informativo (par 6.3)
- gestione dell'inventario tecnico (par. 6.8)
- manutenzione preventiva (par 6.9.1) sulle categorie di apparecchiature, elencate nell'Allegato 4 "Elenco Apparecchiature, diverse da:
 - cappe chimiche e a flusso laminare
 - microscopi, escluso il microscopio ottico a scansione;

- autoclavi;
- frigoriferi.
- sistema informativo gestionale (par. 6.13). La gestione informatizzata delle attività oggetto dell'appalto sarà eseguita via internet con software appositamente configurato di proprietà dell'ARPAM.