



**FORNITURA INSTALLAZIONE, START UP E MANUTENZIONE  
DI APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3  
PRESSO GLI AEROPORTI DI CAGLIARI E OLBIA**

**SPECIFICA TECNICA DI MANUTENZIONE**

## Sommario

<b>2. DEFINIZIONI.....</b>	<b>3</b>
2.1. Manutenzione.....	3
<b>2.2. Manutenzione ordinaria .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Manutenzione preventiva .....</b>	<b>3</b>
<b>2.4. Manutenzione a guasto o correttiva.....</b>	<b>3</b>
<b>2.5. Manutenzione straordinaria.....</b>	<b>3</b>
<b>2.6. Manutenzione evolutiva .....</b>	<b>4</b>
2.7. Rapporto di guasto .....	4
2.8. Ricambi.....	4
2.9. Parti Consumabili.....	4
<b>3. OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. PROGRAMMA OPERATIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>5. PRESIDIO DELL’IMPIANTO, REPERIBILITA’ E SUPPORTO TELEFONICO.....</b>	<b>7</b>
<b>6. RICAMBI .....</b>	<b>8</b>
<b>7. PIANIFICAZIONE E VERIFICA ATTIVITA’ MANUTENTIVE.....</b>	<b>9</b>
<b>8. VERIFICA PRESENZE PERSONALE .....</b>	<b>10</b>
<b>9. PERSONALE DI RIFERIMENTO DELLA COMMITTENTE.....</b>	<b>10</b>
<b>10. PERSONALE DI RIFERIMENTO DELL’APPALTATORE .....</b>	<b>10</b>
<b>11. FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLA COMMITTENTE.....</b>	<b>11</b>
<b>12. LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>11</b>
12.1. Livello di Servizio per l’avvio dell’intervento .....	11
12.2. Livello di Servizio per disponibilità trimestrale delle apparecchiature.....	11
12.3. Livello di Servizio per fermi contemporanei.....	11
12.4. Livello di Servizio per concentratore .....	12

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

## 1. PREMESSA

La presente Specifica Tecnica di Manutenzione (STM) definisce le attività relative alla manutenzione delle unità radiogene EDS Standard 3, oggetto della fornitura, che saranno installate presso gli aeroporti di Cagliari e di Olbia nonché il tipo di presidio da garantire.

Dette attività manutentive comprendono anche la gestione del magazzino delle parti di ricambio, di proprietà dell'Appaltatore, necessarie a garantire la funzionalità delle macchine e il rispetto dei livelli di servizio.

Il servizio di manutenzione verrà prestato dall'Appaltatore per un periodo di 5 anni, decorrente dalla messa in esercizio degli apparati di controllo radiogeno oggetto della presente procedura, eventualmente estendibili, a discrezione delle Committenti, per ulteriori 2 periodi, intendendo così 5 anni + 5 anni, alle stesse condizioni offerte.

## 2. DEFINIZIONI

Ai fini della corretta interpretazione dei contenuti della Specifica Tecnica di Manutenzione, si riportano le definizioni utilizzate nel prosieguo, coerentemente con quanto sancito dalla normativa di seguito richiamata, con particolare riferimento a:

- o D.P.R. 6 giugno 2001 n°380;
- o D.Lgs. 18 aprile 2016 n°50;
- o UNI EN 13306;
- o UNI 9910;
- o UNI 10147;
- o UNI 11036.

### 2.1. Manutenzione

La combinazione di tutte le azioni tecniche ed amministrative, incluse le azioni di supervisione, volte a mantenere o riportare un impianto in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta.

### 2.2. Manutenzione ordinaria

Le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione necessarie per eliminare il degrado dei manufatti e delle relative pertinenze, al fine di conservarne lo stato e la fruibilità di tutte le componenti, degli impianti e delle opere connesse, mantenendole in condizioni di valido funzionamento e di sicurezza, senza che da ciò derivi una modificazione della consistenza, salvaguardando il valore del bene e la sua funzionalità.

### 2.3. Manutenzione preventiva

La manutenzione eseguita ad intervalli di tempo predeterminati o in accordo a criteri prescritti, volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di un'entità.

### 2.4. Manutenzione a guasto o correttiva

La manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta.

### 2.5. Manutenzione straordinaria

Le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali dei manufatti e delle relative pertinenze, per adeguarne le componenti, gli impianti e le opere connesse all'uso e alle prescrizioni vigenti e con la finalità di rimediare al rilevante degrado dovuto alla perdita di caratteristiche strutturali, tecnologiche e impiantistiche.

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

## 2.6. Manutenzione evolutiva

La manutenzione evolutiva è data dalla serie di attività che consentono di migliorare una o più caratteristiche tecniche o funzionali della macchina. Tale attività può essere legata ad eventi esterni (per esempio rilascio di nuove release del software di gestione) oppure come conseguenza di richieste normative (per esempio richieste di nuove funzioni di controllo ottenibili con interventi sia a livello hardware che software), anche al fine di migliorare le prestazioni, le caratteristiche strutturali, energetiche e di efficienza tipologica, nonché per incrementare il valore del bene e la sua funzionalità.

## 2.7. Rapporto di guasto

Descrizione delle cause, degli effetti, delle modalità di guasto e dei provvedimenti adottati ed eventuali tempi di ripristino.

## 2.8. Ricambi

Il ricambio è una parte elementare nuova o ripristinata, che può sostituire una corrispondente usurata o guasta e che permette di riportare l'entità nelle condizioni stabilite.

In particolare:

- ricambio generico, un ricambio normalizzato utilizzabile su entità non identiche;
- ricambio specifico, un ricambio utilizzabile solo ed unicamente su una data entità;
- materiali ausiliari, i prodotti accessori per l'espletamento di attività manutentive.

## 2.9. Parti Consumabili

Le parti di un apparato o di un'apparecchiatura soggette ad usura durante il normale funzionamento operativo.

## 3. OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'Appaltatore dovrà prestare, con riferimento a tutte le unità radiogene EDS Standard 3 e relative attrezzature a servizio delle stesse (workstation, stampanti, distributore di immagini, rete dati, etc.), oggetto della fornitura, da installare presso gli aeroporti di Cagliari e di Olbia, il servizio di manutenzione comprendente le attività di seguito indicate, individuate secondo la buona tecnica. Esse sono da considerarsi minimali e non esaustive degli interventi che si renderanno effettivamente necessari nel corso della durata del contratto per garantire la funzionalità delle apparecchiature nel rispetto delle indicazioni del costruttore riportate nella manualistica di legge:

- Manutenzione ordinaria;
- Manutenzione preventiva;
- Manutenzione correttiva e Pronto intervento;
- Manutenzione straordinaria;
- Manutenzione evolutiva;
- Conduzione;
- Presidio;
- Reperibilità;
- Supporto Telefonico h24;
- Fornitura delle parti di ricambio e dei materiali consumabili;
- Gestione del magazzino scorte;
- Aggiornamenti dei software a seguito di emissione di nuove release o a seguito di nuove disposizioni da parte degli organismi preposti.

Tutte le attività di cui sopra sono a totale carico dell'Appaltatore e compensate con il corrispettivo di manutenzione previsto dal Contratto, salvo diversa previsione contrattuale per la voce "Manutenzione Evolutiva".

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

L'Appaltatore dovrà inoltre provvedere a:

- verifica mensile delle prestazioni mediante test (valigetta) fornito dalla casa costruttrice con test di detenzione degli esplosivi e relativa certificazione dell'esito degli stessi sul registro dell'apparato, secondo la normativa vigente in materia di security aeroportuale (Regolamento UE 300/2008, Regolamento UE 2015/1998, Decisione della Commissione 8005/2015 e successive modifiche e/o integrazioni, P.N.S.) ed eventuali successivi aggiornamenti;
- annotazione sul registro dell'apparato di ogni eventuale intervento effettuato e conseguente verifica delle prestazioni mediante test (valigetta) fornito dalla casa costruttrice con test di detenzione degli esplosivi secondo la normativa vigente in materia di security aeroportuale;
- per ogni intervento, predisposizione di un rapporto indicante la descrizione dello stesso, gli orari di inizio e fine, la durata, le risorse impiegate, i materiali utilizzati, ecc.;
- report riepilogativo mensile degli interventi manutentivi effettuati sulle singole apparecchiature.

È a carico dell'Appaltatore la fornitura dei materiali di consumo.

#### 4. PROGRAMMA OPERATIVO

Gli impianti è previsto possano operare in continuo h24 per 365 giorni all'anno.

Per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione, l'Appaltatore dovrà dotarsi di una adeguata struttura organizzativa mettendo in atto procedure, attività, risorse e conoscenze, in grado di assicurare la totale osservanza delle prescrizioni del presente Specifica Tecnica di Manutenzione e le obbligazioni contrattuali.

Trattandosi di attività da svolgere presso due differenti siti (aeroporti di Cagliari e di Olbia), è facoltà dei concorrenti di presentare una propria struttura organizzativa che preveda la condivisione di parte delle risorse. Sarà comunque richiesto di garantire i livelli di servizio indicati successivamente.

Per meglio chiarire la propria proposta, ogni concorrente includerà in offerta il proprio Programma Operativo di Manutenzione (POM) che dovrà includere almeno i seguenti paragrafi:

##### *I. Organigramma*

Ogni concorrente dovrà fornire l'organigramma della struttura manutentiva e gestione della manutenzione, descrivendo le modalità utilizzate per la gestione dell'assistenza tecnica degli impianti installati, precisando l'entità delle risorse impiegate per l'attività di presidio e conduzione, la frequenza degli interventi di manutenzione ordinaria, il supporto per l'ottimizzazione del funzionamento del sistema apparato radiogeno/BHS, i corsi di formazione ed addestramento per il personale addetto ai controlli e per gli addetti alla manutenzione della Stazione Appaltante.

Gli interventi di manutenzione dovranno essere calibrati al fine di garantire la piena funzionalità degli impianti e, pertanto, riguarderanno sia le componenti meccaniche che elettriche che elettroniche (hardware e software).

##### *II. Manutenzione ordinaria*

L'Appaltatore dovrà descrivere in dettaglio il programma di manutenzione proposto in accordo con le caratteristiche della fornitura.

##### *III. Manutenzione preventiva*

La manutenzione preventiva dovrà essere effettuata prima del periodo di picco del traffico, da concordare con la Committente.

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

#### *IV. Manutenzione correttiva e pronto intervento*

La manutenzione correttiva ed il pronto intervento comprendono gli interventi di ripristino dell'impianto a seguito di avarie o guasti con l'obiettivo di ripristinarne la funzionalità nel più breve tempo possibile, e comunque nel rispetto dei Livelli di Servizio attesi.

#### *V. Manutenzione straordinaria*

Gli interventi di manutenzione straordinaria richiesti dalla Committente, conseguenti a danneggiamenti o guasti causati da terzi, ovvero riconducibili a causa di forza maggiore, saranno comunque tempestivamente eseguiti dall'Appaltatore al quale verrà riconosciuto un corrispettivo a misura, secondo un giustificativo analitico a consuntivo dei costi sostenuti, presentato dall'Appaltatore e soggetto ad approvazione da parte della Committente. Se richiesto, l'Appaltatore dovrà dimostrare di aver effettuato l'intervento più economico compatibilmente con i tempi di riparazione richiesti dal Committente.

Se compatibile con i tempi, l'intervento deve essere preventivamente approvato dalla Committente.

Per tali interventi di modifica verrà predisposta, a cura dell'Appaltatore, la necessaria documentazione grafica e descrittiva dell'intervento di manutenzione straordinaria.

Resta inteso che le spese necessarie per l'esecuzione di detti interventi saranno a totale carico di chi ha causato il danno.

La mancata accettazione di interventi proposti dall'Appaltatore non potrà in alcun caso essere addotta a giustificazione del mancato rispetto dei livelli di servizio.

#### *VI. Manutenzione evolutiva*

Gli interventi di manutenzione evolutiva ritenuti opportuni dal Committente o dall'Appaltatore e che prevedono la modifica delle apparecchiature, dovranno essere preventivamente concordati ed autorizzati dalla Committente.

Per tali interventi di modifica verrà predisposta, a cura dell'Appaltatore, la necessaria documentazione grafica e descrittiva tesa a illustrare in dettaglio le modifiche proposte e i benefici conseguibili. Resta inteso che le spese necessarie per l'esecuzione di detti interventi saranno a totale carico dell'Appaltatore anche nel caso in cui si tratti di adeguamenti release del software di gestione della macchina stessa (compreso nel servizio di manutenzione per tutto il periodo di validità del contratto di manutenzione) e di interventi necessari ad assicurare i livelli di servizio.

Qualora la Committente richieda modifiche tese al miglioramento delle prestazioni e/o della efficienza energetica e/o funzionale delle apparecchiature di controllo dei bagagli da stiva, oltre alla documentazione di cui sopra, l'Appaltatore dovrà predisporre una offerta economica che verrà valutata ed eventualmente, accettata.

Per tutti gli interventi di manutenzione, sarà cura dell'Appaltatore fornire al Committente un costante aggiornamento sulle modalità di esecuzione e sullo stato di avanzamento dell'intervento nonché sui tempi previsti per il suo completamento e il ripristino dell'operatività.

#### *VII. Conduzione*

Il Contratto di manutenzione prevede pure la conduzione delle unità radiogene e delle apparecchiature connesse, consistente nelle attività necessarie a garantirne la completa funzionalità. Attraverso la conduzione l'Appaltatore si impegna al costante controllo continuativo dei parametri funzionali e degli indici prestazionali degli apparati meccanici, elettrici, elettronici, attraverso l'effettuazione di misure, controlli, ispezioni, raccolta dati, ecc., il controllo dei parametri significativi, al fine di prevenire fenomeni di degrado, la pulizia delle fotocellule, lo start up e il reset macchine, la movimentazione bagagli in caso di

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

anomalie, reset anomalie, ripristino black-out, reset PLC, pulizia sistematica degli apparati e/o del sito interessato dagli interventi manutentivi, ecc. L'appaltatore, inoltre controllerà le performances di funzionamento degli apparati, la sicurezza di utilizzo e curerà l'aggiornamento della documentazione e dei registri di legge, ove previsti, rilasciando, al Committente, le certificazioni e la documentazione di supporto sia in formato elettronico che cartaceo.

Il POM deve necessariamente indicare:

- La frequenza di ciascun intervento di manutenzione preventiva necessario per garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature e il rispetto dei Livelli di Servizio di contratto con le miglorie, eventualmente derivanti dall'offerta tecnica presentata in sede di gara;
- L'esecuzione con cadenza almeno mensile delle verifiche sulla qualità dell'immagine prodotta da ciascuna unità radiogena, mediante test (valigetta) fornito dalla casa costruttrice e l'esecuzione delle ulteriori verifiche richieste dalle normative in vigore;
- Organizzazione del personale addetto al servizio di manutenzione per turno di lavoro prevedendo, per ciascun turno, la presenza di almeno un addetto incaricato della gestione delle emergenze incendio che abbia ricevuto un'adeguata formazione per il rischio elevato ai sensi dall'allegato IX del D.M. 10/03/1998 (16 ore);
- Programma di formazione del personale del Committente addetto alla manutenzione prevedendo anche l'attività di "Training on the job".

Il POM dovrà essere approvato dalla Committente, fermo restando che l'Appaltatore resta totalmente responsabile dell'adeguatezza della tipologia e frequenza delle attività manutentive previste.

La Committente provvederà a comunicare all'Appaltatore, entro i primi venti giorni del mese precedente, i periodi di traffico intenso durante i quali non sarà possibile prevedere l'esecuzione degli interventi di manutenzione preventiva.

Eventuali interventi che dovessero essere necessari in detti periodi dovranno essere concordati ed, eventualmente, preventivamente autorizzati dalla Committente.

Gli interventi eseguiti nei periodi non di picco, che comportino il fuori servizio temporaneo di una linea di controllo bagagli, dovranno comunque essere comunicati alla Committente e approvati in via preventiva.

Non sono ammessi interventi di manutenzione preventiva su più linee in contemporanea.

Sono di esclusiva competenza dell'Appaltatore la scelta delle modalità esecutive degli interventi di manutenzione nonché la scelta dei mezzi, delle attrezzature e dei dispositivi, compresi i pezzi di ricambio, necessari per l'espletamento delle attività di manutenzione. Per questi ultimi l'Appaltatore dovrà indicare la struttura logistica utilizzata per la fornitura dei ricambi

La Committente, previa adeguata formazione del proprio personale da parte dell'Appaltatore, si riserva di eseguire direttamente alcune attività di manutenzione anche nelle fasce orarie non coperte dal presidio dell'Appaltatore.

Prima della stipula del contratto, l'Appaltatore dovrà consegnare il proprio Programma Operativo delle Manutenzioni (POM) corredato dai manuali d'uso e di manutenzione delle unità radiogene e delle apparecchiature connesse oggetto di offerta.

Al termine del contratto gli impianti verranno riconsegnati a Sogaer o a Geasar in perfetto stato di conservazione.

## 5. PRESIDIO DELL'IMPIANTO, REPERIBILITA' E SUPPORTO TELEFONICO

L'attività di presidio dovrà essere necessariamente svolta secondo i periodi e le tempistiche così come di seguito individuate:

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

dal 1 aprile al 30 settembre	
Dal lunedì al giovedì	8 h (5:00 – 13:00)
Dal venerdì alla domenica	16 h (5:00 – 21:00)

Il Committente si riserva la possibilità di utilizzare fino al 20% del monte ore di presidio in altre fasce orarie e/o in altri periodi dell'anno in relazione alle esigenze operative dello scalo.

I periodi in cui vengono eseguiti interventi di manutenzione ordinaria, preventiva ed evolutiva, non rientrano nell'attività di presidio.

Il personale addetto al presidio dell'impianto dovrà essere specificatamente formato alla conduzione, al pronto intervento, alla riparazione e al ripristino dei guasti di tipo meccanico, elettrico ed elettronico delle apparecchiature oggetto di fornitura, nel rispetto dei Livelli di Servizio contrattuali.

È comunque responsabilità dell'Appaltatore definire il numero di risorse necessario a consentire l'effettuazione in sicurezza di tutte le attività contrattualmente previste rispettando i Livelli di Servizio con le eventuali miglorie proposte in sede di gara.

L'Appaltatore già in fase di gara dovrà definire il numero delle risorse da destinare al servizio di manutenzione e tener conto dei relativi costi nella propria offerta economica.

Eventuali risorse aggiuntive, non previste in offerta, che si rendesse necessario utilizzare nel corso dell'esecuzione del contratto saranno, pertanto, a carico dell'Appaltatore.

È previsto l'istituto della reperibilità del personale per 365 giorni all'anno per il periodo non coperto dal presidio di impianto, mediante chiamata ad un numero unico dedicato a ciascuna Committente cui l'addetto risponderà entro 5', e la cui entrata in servizio deve avvenire secondo le modalità e i tempi di seguito meglio specificati.

#### Reperibilità

dal 1 ottobre al 31 marzo
tempo di intervento 180'
Dal 1 aprile al 30 settembre
tempo di intervento 60'

L'Appaltatore dovrà attivare inoltre un servizio di supporto telefonico h24, 365 gg./anno, mediante chiamata ad un numero unico per l'assistenza tecnica da remoto-centrale operativa per le operazioni di conduzione delle macchine.

Il personale addetto al presidio dell'impianto potrà essere utilizzato anche per le attività di manutenzione preventiva, fermo restando il rispetto dei Livelli di Servizio contrattuali.

L'Appaltatore nella propria offerta economica dovrà prevedere la possibilità che alcuni interventi manutentivi debbano essere eseguiti in orario notturno e con un maggior impegno di manodopera al fine di limitare il condizionamento dell'operatività aeroportuale.

Il personale addetto al servizio manutenzione delle unità radiogene EDS dovrà indossare indumenti da lavoro con logo identificativo aziendale ed essere dotato di tutti i necessari DPI come da Piano Operativo della Sicurezza che deve essere inoltrato a ciascuna delle Committenti.

L'Appaltatore avrà la facoltà di mettere a disposizione del proprio personale una autovettura di servizio che dovrà essere dotata di pass aeroportuale e delle dotazioni previste dalla specifica Ordinanza della DA Sardegna. I conducenti dovranno essere dotati di specifica patente per la guida all'interno del sedime aeroportuale.

#### 6. RICAMBI

La fornitura dei pezzi di ricambio e dei materiali di consumo per le apparecchiature oggetto di fornitura, nonché la loro messa in opera e la gestione del magazzino ricambi, sono compresi nel

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

servizio di manutenzione. A discrezione dell'Appaltatore tale magazzino potrà essere condiviso tra i due siti aeroportuali di Cagliari e di Olbia. La condizione che comunque deve essere rispettata è che in ogni sito ci sia sempre un set minimo di ricambi tali da garantire la soddisfazione dei livelli di servizio richiesti e che, una volta usati, questi siano subito ripristinati attingendo dal magazzino "centrale".

La garanzia sui ricambi decorre dal momento dell'installazione.

L'offerta presentata in sede di gara dall'Appaltatore, deve contenere il dettaglio della scorta iniziale dei pezzi di ricambio e dei materiali consumabili necessari per garantire i livelli di servizio contrattuali.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, l'Appaltatore dovrà provvedere a propria cura e spese a reintegrare le scorte di magazzino al fine di mantenere inalterata la composizione iniziale che potrà, eventualmente, essere integrata, senza ulteriori oneri per la Committente, con l'approvvigionamento di ulteriori ricambi inizialmente non previsti ma necessari per la corretta gestione del servizio di manutenzione.

La gestione del magazzino verrà effettuata a cura dell'Appaltatore mediante registro di carico e scarico in formato elettronico, disponibili e visionabili dalla Committente a semplice richiesta.

La disponibilità di tutte le parti di ricambio relative alle apparecchiature oggetto di offerta deve essere garantita per un periodo di almeno 20 anni.

Al termine del servizio di manutenzione, il set completo di ricambi di entrambi gli aeroporti diventerà di proprietà delle due committenti e sarà diviso equamente tra queste.

## 7. PIANIFICAZIONE E VERIFICA ATTIVITA' MANUTENTIVE

L'Appaltatore è tenuto a predisporre una adeguata modulistica in formato elettronico da utilizzare per tracciare tutti gli interventi di manutenzione sulle unità radiogene oggetto di fornitura, compresi gli interventi di manutenzione evolutiva

Tutti i report e le comunicazioni verranno registrate da parte del personale dell'Appaltatore in una cartella condivisa con accesso riservato, messa a disposizione dal Committente, specificando per ciascun intervento lo stato secondo la seguente casistica: da assegnare, assegnato, preso in carico, attività in corso, sospeso, annullato, completato.

I dati rilevati saranno utilizzati dalla Committente per verificare il rispetto dei Livelli di Servizio e l'eventuale applicazione delle penali.

Per i Livelli di Servizio che prevedono tempi di intervento, la misurazione sarà effettuata come differenza tra l'orario di comunicazione "attività in corso" e l'orario di attivazione dell'allarme e/o della segnalazione di guasto/avaria da parte della Supervisione dell'impianto (Control Room Manutenzione).

Non è ammessa l'esecuzione contemporanea di più interventi di manutenzione correttiva da parte dello stesso operatore a meno che l'attività residua non riguardi attività specialistiche da eseguire a cura di altro personale dell'Appaltatore. Tale evenienza dovrà essere, comunque, adeguatamente documentata per non dar luogo all'applicazione delle penali relativamente all'intervento aperto e non concluso.

Relativamente alla pianificazione e verifica delle attività di manutenzione preventiva, l'Appaltatore dovrà fornire un cronoprogramma di dettaglio con indicata la frequenza e le date di scadenza e la durata degli interventi programmati per semestre di attività. In relazione alla frequenza dell'intervento programmato sono ammesse le seguenti tolleranze:

Frequenza	Tolleranza
Interventi quotidiani	nessuna tolleranza
Interventi settimanali	± 1 giorno
Interventi bisettimanali	± 2 giorni
Interventi mensili	± 3 giorni
Interventi bimestrali	± 4 giorni

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

Interventi trimestrali	± 5 giorni
Interventi quadrimestrali	± 7 giorni
Interventi semestrali	± 10 giorni
Interventi annuali	± 15 giorni

L'operatore incaricato della manutenzione preventiva dovrà comunicare alla Control Room Manutenzione l'avvio e il completamento dell'intervento che verrà registrato nel registro di impianto. La mancata esecuzione, o il ritardo dell'avvio di un intervento di manutenzione preventiva rispetto ai tempi indicati, darà luogo all'applicazione delle penali previste contrattualmente.

Per ogni intervento effettuato l'Appaltatore dovrà produrre in formato elettronico (.pdf) un dettagliato rapporto di intervento con indicati i pezzi di ricambio e i materiali di consumo eventualmente utilizzati.

#### 8. VERIFICA PRESENZE PERSONALE

Il personale dell'Appaltatore in turno sia per le attività di presidio che di manutenzione dovrà segnare l'orario di ingresso e di uscita dal lavoro utilizzando gli stessi rilevatori di presenza a disposizione del personale di Sogaer o di Geasar. L'ufficio Risorse Umane della Società di Gestione provvederà alla verifica e controllo delle presenze segnalando all'Appaltatore eventuali anomalie. L'appaltatore dovrà comunicare con frequenza mensile, i nominativi del personale in turno, comunicando immediatamente alla Control Room Manutenzione, qualunque improvvisa variazione del programma a causa di malattia, sostituzioni, uscite anticipate, ecc.

La mancata comunicazione delle variazioni comporta l'applicazione delle penali.

Qualora, nonostante le comunicazioni, l'Appaltatore non riuscisse con immediatezza a sostituire il personale assente per i suddetti motivi, si provvederà allo stralcio delle ore di lavoro non eseguite con riserva di valutazione delle ulteriori implicazioni delle attività non eseguite con riserva di valutazione di eventuali danni conseguenti alla loro mancata esecuzione.

#### 9. PERSONALE DI RIFERIMENTO DELLA COMMITTENTE

Per le attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto comprendenti anche la verifica dei Livelli di Servizio, ciascuna Committente nominerà un Direttore dell'Esecuzione del Contratto che, per lo svolgimento dei propri compiti, si avvarrà della collaborazione del Security Manager, del Responsabile degli Impianti Speciali, del Responsabile della Control Room BHS e del Responsabile della Control Room Manutenzione.

#### 10. PERSONALE DI RIFERIMENTO DELL'APPALTATORE

I rapporti con la Committente verranno gestiti dall'Appaltatore attraverso la figura del Responsabile Operativo d'Impianto (ROI) appositamente nominato e di gradimento delle Committenti.

Il ROI dovrà essere presente o reperibile telefonicamente, almeno da lunedì a venerdì con orario dalle ore 9 alle ore 17.

Il ROI dovrà possedere comprovata esperienza su gli apparati radiogeni inseriti in sistemi di smistamento bagagli e formazione specifica sulle unità oggetto di fornitura.

L'offerta tecnica prodotta in gara dovrà contenere una Relazione specifica con il dettaglio della struttura organizzativa che l'Appaltatore intende adottare per l'esecuzione del servizio di manutenzione, contenente l'organigramma e la definizione delle competenze professionali del personale impiegato sia per le attività manutentive che per la gestione del servizio oltre a tutte le ulteriori informazioni necessarie a comprendere le modalità di esecuzione dello stesso servizio.

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

## 11. FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLA COMMITTENTE

Gli addetti al Servizio Manutenzioni della Sogaer e quelli di Geasar dovranno essere opportunamente formati per l'effettuazione della gestione operativa delle unità radiogene e per la loro manutenzione.

Il POM, descritto al precedente capitolo 4, dovrà espressamente descrivere le modalità di formazione e addestramento teorico e pratico che l'Appaltatore intende attuare.

Modalità e tempistiche del programma di formazione proposto, eccetto per le attività di "training on the job", dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione Risorse Umane delle due Società di Gestione.

## 12. LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito vengono definiti i valori dei Livelli di Servizio che l'Appaltatore dovrà garantire per tutta la durata del contratto.

Il mancato rispetto dei valori indicati di seguito, comporta l'applicazione delle penali previste dal contratto.

### 12.1. Livello di Servizio per l'avvio dell'intervento

L'avvio di un intervento in caso di guasto o avaria di una apparecchiatura dovrà essere effettuato rispettando il seguente Livello di servizio:

- Durante gli orari che prevedono il presidio in sito possono trascorrere massimo 10' tra la segnalazione di guasto o avaria da parte della Control Room BHS o Manutenzione e l'avvio dell'intervento da parte dell'operatore in turno;
- Al di fuori degli orari di presidio in sito potranno trascorrere massimo 60' (nel periodo dal 1 aprile al 30 settembre) e 180' (nel periodo dal 1 ottobre al 31 marzo) tra la chiamata telefonica al numero unico dedicato a ciascuna Committente e l'avvio dell'intervento da parte dell'operatore.

Il Livello di Servizio verrà valutato su base mensile.

### 12.2 Livello di Servizio per disponibilità trimestrale delle apparecchiature

Il valore del Livello di Servizio per la disponibilità dell'apparecchiatura installata lungo ciascuna delle linee di controllo dei bagagli da stiva, verrà valutato con riferimento alla formula:

$$DA = \frac{TD - TND}{TD}$$

dove:

TD=tempo espresso in minuti di operatività dell'apparecchiatura nel corso delle 18 ore giornaliere di attività = 1.080' x giorni del mese;

TND = tempo espresso in minuti di non operatività dell'apparecchiatura, dovuta guasto o malfunzionamento della macchina, nel corso delle 18 ore giornaliere di attività.

Il valore DA (Disponibilità dell'apparecchiatura) deve essere non inferiore a: 99,80%.

Il periodo di indisponibilità (TND) verrà rilevato da ciascuna Committente e calcolato come differenza tra l'istante del guasto e l'istante di riattivazione dell'apparecchiatura, depurato del tempo di avvio dell'intervento (come indicato al punto 12.1).

Il tempo di non disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo in analisi verrà depurato dei tempi di fermo per manutenzione preventiva solo quando preventivamente concordata con ciascuna Committente.

### 12.3 Livello di Servizio per fermi contemporanei

Si prescrive l'assenza di SPOF (Single Point of Failure) e, pertanto, non sono accettati fermi contemporanei di tutte le apparecchiature. Ciò comporta che la fornitura delle macchine EDS, la

		<b>FORNITURA APPARECCHIATURE RADIOGENE EDS STANDARD 3</b>	<b>SPECIFICA TECNICA MANUTENZIONE</b>
--	--	---	---

loro rete dati e il sistema di supervisione e controllo dovranno essere progettati per rispettare tale prescrizione.

#### 12.4 Livello di Servizio per concentratore

Il concentratore deve essere totalmente ridondato a caldo e, pertanto, la sua disponibilità deve essere garantita al 100%.