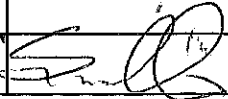



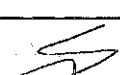



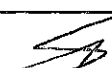
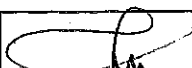
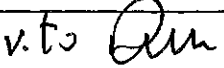
	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 19/10/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 1 DI 10	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	v.t. 

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA
FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER
TECNICO DI ABC NAPOLI**

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI				STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE
					DATA EMISSIONE: 19/10/2016
					CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
					PAGINA 2 DI 10
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	V.to 

1.	<u>SCOPO DELLA FORNITURA</u>	3
2.	<u>DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</u>	3
3.	<u>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</u>	3
3.1	<u>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ</u>	3
3.1.1	<u>REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO</u>	6
3.2	<u>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO</u>	6
3.3	<u>CONTROLLI</u>	8
3.4	<u>COMUNICAZIONE CON ABC</u>	9
4.	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC</u>	9
4.1	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA</u>	9
4.2	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ</u>	9
4.3	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA</u>	9
5.	<u>NON CONFORMITÀ</u>	10
6.	<u>VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)</u>	10
7.	<u>ALLEGATI</u>	10

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 19/10/2018	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 3 DI 10	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	v.to 

1. SCOPO DELLA FORNITURA

Lo scopo della fornitura è quello di erogare i servizi di manutenzione e assistenza per i n° 2 apparati Avaya IPOFFICE 406, per i n° 4 telefoni Avaya e per il relativo software per la gestione della reportistica e registrazione delle chiamate.

Contestualmente dovrà essere erogato training on the job al personale dei Sistemi Informativi sulle nuove release software installate durante il periodo del contratto.

Il sistema in oggetto espleta servizi di Call Center Tecnico per conto di ABC (Acqua Bene Comune Napoli Azienda Speciale) ed è attivo 24/24h, 7/7giorni, che per la sua natura risulta critico ed essenziale.

Il luogo della fornitura è la sede di Napoli, Via Cimitero Israelita snc dove è ubicato il "Centro Unico di Supervisione", ufficio di ABC Napoli a cui è demandato tale servizio.


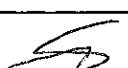

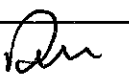
2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

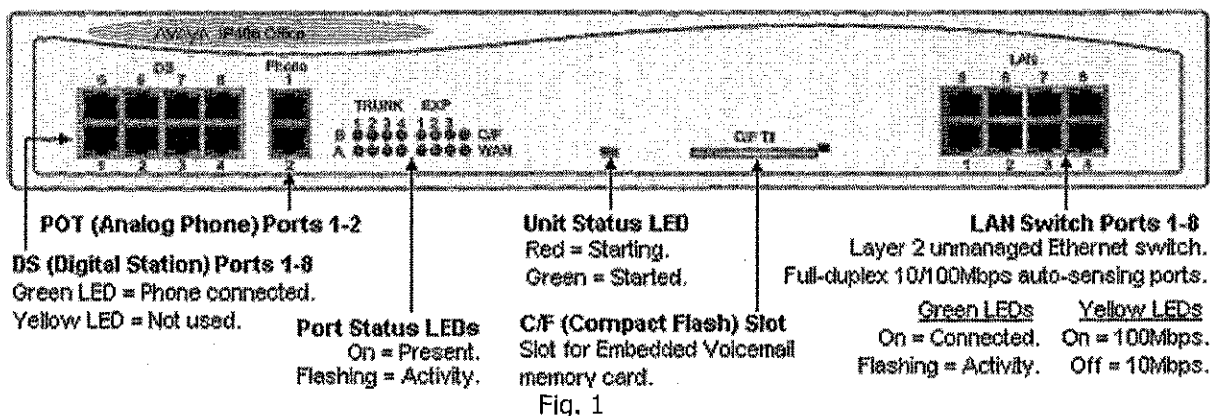
Direttiva CEE 90/270 e legge del 19 febbraio 1992 n° 142
 DI vo 81/08 ss.mm.ii.
 DI vo 196/03 ss.mm.ii.
 DPS
 RAEE D.Lvo 151/2005
 DI 152/06 ss.mm.ii.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

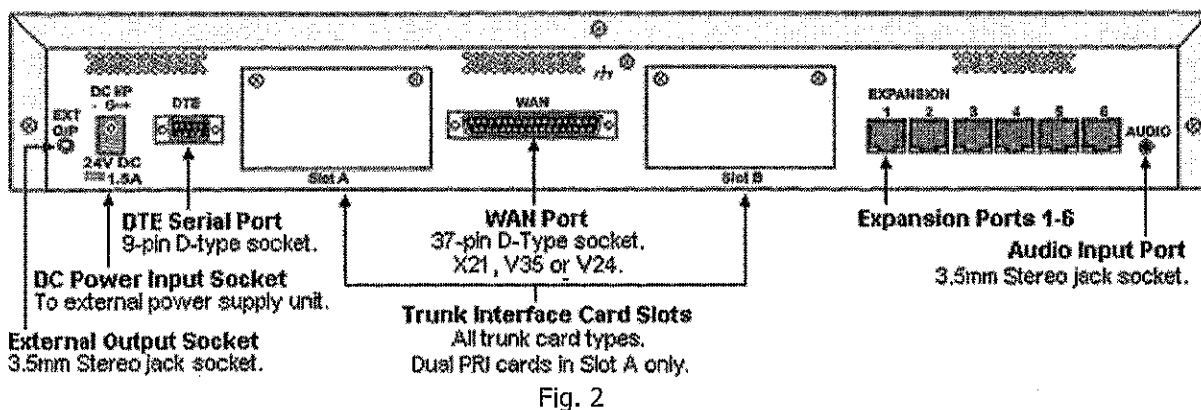
3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Come descritto nel paragrafo precedente, presso la sede ABC Napoli di Via Cimitero Israelita, snc sono stati installati due apparati ACD di Avaya modello IPOffice, composti da un modulo IPOffice406 con n° 8 porte digitali, n° 2 porte analogici e n° 8 porte LAN (gli schemi rappresentativi del fronte e del retro dell'apparato sono riportati nelle figg. 1 e 2). Uno dei due apparati costituisce la riserva a freddo per sostituire in tempi rapidissimi l'apparato in esercizio che per qualsiasi motivo dovesse presentare anomalie di tipo bloccanti.

	<p align="center">SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI</p>			<p>STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 19/10/2018 CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C PAGINA 4 DI 10</p>	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	v. f. 



I sistemi sono differenti per le capacità di linee urbane, nel primo sistema le schede PRI sono due mentre il secondo (che è adibito a riserva a freddo) è dotato di una sola scheda. Le linee telefoniche sono attualmente fornite da Telecom Italia, ma il fornitore di telefonia fissa e dati potrebbe cambiare durante il corso di vigenza di contratto a seguito dell'espletamento della Procedura per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).







Le release attualmente installate sono:

- Delta Server Versione 5.2.36
- Call Center View 5.0.24
- CCC Reporting 5.0.39
- Contact Store 7_2_09
- Manager 5.1.65

Il server non è oggetto della presente fornitura ovvero non si richiede manutenzione HW/SW.

I n° 4 telefoni in esercizio per i quali dovrà essere garantita la manutenzione sono marca Avaya modello IP400 DIG 5410.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 19/10/2018
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
				PAGINA 5 DI 10
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE v.to 

Nell'esecuzione delle attività affidate, il fornitore dovrà garantire il rispetto dei SLA elencati nell'allegato A.


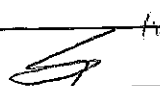

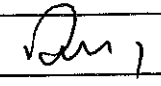
Il Servizio di manutenzione ed assistenza tecnica dovrà prevedere le seguenti prestazioni:

- 1) Accettazione chiamate tramite numero verde, fax e via e-mail disponibili 24/7 (24 ore su 24, 7 giorni su 7);
- 2) Ricerca e rimozione di eventuali guasti hardware con eventuale sostituzioni di parti che impediscono il normale funzionamento per le apparecchiature sopra descritte nel rispetto degli SLA indicati nell'allegato "A";
- 3) Rimozioni di malfunzionamenti dei programmi software mediante Patches e/o nuove versioni dei programmi e aggiornamenti del firmware; si specifica che gli aggiornamenti dei SW sono inclusi e compensati dal canone;
- 4) Variazione dell'albero IVR;
- 5) Validazione funzionalità di reporting e/o creazione di nuovi report in funzione delle esigenze di ABC Napoli;
- 6) Manutenzione preventiva delle apparecchiature con cadenza semestrale in date da concordare con il Responsabile di Contratto di ABC Napoli.

Il fornitore dovrà:

- (A) avere adeguate e documentate referenze di lavori equivalenti, per tipologia e valore economico, già effettuati c/o altri enti/aziende negli ultimi tre anni;
- (B) essere un partner certificato AVAYA oppure Avaya Italia stessa;
- (C) essere in grado di fornire supporto tecnico diretto attraverso proprio personale tecnico certificato, regolarmente assunto;
- (D) elaborare una relazione tecnica, sia in formato cartaceo che in formato elettronico, che illustri:
 - le caratteristiche tecniche e funzionali del servizio offerto;
 - dettaglio delle modalità con cui si intende attuare il processo di Assistenza, Manutenzione, Configurazione, Attivazione e Collaudo d'intera infrastruttura da Gestire e Manutenere;
 - dettaglio delle modalità di **Assistenza On-Site sia hardware che software**

Tutti i requisiti di cui ai punti da A) a D) sopra elencati dovranno essere opportunamente redatti e/o documentati in fase di presentazione dell'offerta.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO:	
				1° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE:	
				19/10/2018	
		CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C			
		PAGINA 6 DI 10			
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	V.to 

Le competenze devono essere certificate e rilasciate dalla casa costruttrice **Avaya**, per garantire la piena conoscenza degli apparati, installati presso le sedi ABC Napoli.

Il fornitore dovrà, prima dell'inizio del servizio, fornire il nominativo di uno o più referenti che dovrenno garantire una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con **orario 8.30 -18.30**). Resta inteso che il servizio sarà attivabile 24/7 secondo le modalità sopra descritte.

I referenti del fornitore dovranno:

- Pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti;
- Gestire le priorità e supportare le scelte gestionali effettuate.

Il fornitore è tenuto a fornire e fare esporre a tutto il suo personale presente sui luoghi di lavoro ABC il tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e riportante le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nonché la data di assunzione, in conformità alla normativa vigente.

Il fornitore è tenuto a garantire la riservatezza delle informazioni delle quali entrerà in possesso in conseguenza della specifica attività.

3.1.1 REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO

L'appalto non prevede attività in ambienti confinati o sospetti d'inquinamento.

3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Come detto l'obiettivo di questo servizio sarà di garantire la corretta operatività del Call Center Tecnico di ABC Napoli che risponde al numero 0815639210.

In particolare si richiede:

- a) manutenzione hardware/software ivi compresi aggiornamenti firmware alle recenti release e licenze software per eventuali aggiornamenti. Anche questi ultimi si intendono compresi e compensati dal canone del servizio;
- b) sostituzione, a carico della azienda aggiudicataria con pezzi nuovi di fabbrica, di qualsiasi congegno, parte o elemento che presenti rotture e/o logorio che comunque diminuiscano il rendimento degli apparati ivi compresi i telefoni asserviti al servizio;

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO:	
				I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 19/10/2018	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 7 DI 10	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- c) implementazione di nuove funzionalità e/o modifica di quelle attualmente in esercizio all'albero IVR in relazione alle esigenze aziendali;
- d) formazione/training on the job on site sulle tematiche inerenti la configurazione degli apparati stessi e dei software preposti al loro uso;
- e) implementazione di nuovi report e/o modifica di quelli attualmente in esercizio.

Per i punti c)-d)-e) sono da prevedere almeno 5 g.u. di assistenza.

Gli interventi di cui alla lettera b) sono coperti da garanzia del Fornitore di 6 mesi a partire dalla data di consegna.

Il Fornitore, durante tutta la durata del servizio, dovrà garantire lo smaltimento delle apparecchiature (o componenti di queste) oggetto del presente capitolato dismesse secondo quanto previsto dalla normativa vigente ivi compreso Decreto RAEE D.Lgs 151/2005 e D. Lgs. 152/2006.


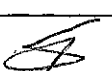


Il servizio potrà essere attivato solo ed esclusivamente tramite help desk di cui al paragrafo successivo ed a seguito di:

- una richiesta di assistenza inoltrata direttamente dal Responsabile di Contratto di ABC Napoli o suo delegato via mail, fax e/o telefonata;
- un'attività di pianificazione concordata tra il Responsabile di Contratto ABC con il referente del fornitore.

Il Fornitore dovrà inviare al Responsabile di Contratto di ABC Napoli, con cadenza bimestrale, un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi, il rapporto consuntivo riportante le seguenti statistiche:

1. numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
2. distribuzione delle modalità di intervento;
3. distribuzione dei problemi per tipo, gravità e priorità di intervento;
4. durata media degli interventi suddivisi per tipologia;
5. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;
6. numero di interventi che hanno superato gli SLA.

Le attività di cui alla presente specifica si svolgeranno nella sede di Via Cimitero Isrelita snc, Napoli. Sarà cura di ABC Napoli rendere disponibile, all'attivazione del contratto, opportuno documento informativo per l'accesso in sicurezza a tale sede.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO:
				1° REVISIONE
				DATA EMISSIONE: 19/10/2018
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
PAGINA 8 DI 10				
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				v.to 

PENALI

Il mancato rispetto dei termini contrattuali porterà all'applicazione della penale del 2% del valore del contratto. Il valore globale delle penali non potrà comunque superare il 10% del valore totale del contratto. Oltre tale valore, la Stazione Appaltante si riserva di rescindere il contratto. Le penali saranno formalmente comunicate dal Responsabile del Contratto al fornitore, il quale avrà 15 giorni naturali e consecutivi per formulare le proprie controdeduzioni. In caso di accertamento, le penali saranno detratte dalla prima fattura utile e dalle successive, fino all'assorbimento dell'importo.

3.3 CONTROLLI

Il fornitore dovrà fornire al Responsabile di Contratto, ogni due mesi o su richiesta, un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso, da attivare o completati con risoluzione del problema), i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento, statistiche periodiche con l'indicazione del numero e tipologia di interventi effettuati e di problemi occorsi.

La rendicontazione dovrà essere fornita comunque con cadenza bimestrale.


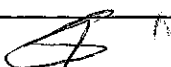

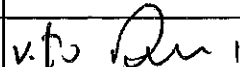
La rendicontazione avrà l'obiettivo sia di verificare l'andamento del servizio, sia di fornire informazioni utili all'evoluzione delle forme contrattuali. A tale scopo, indipendentemente dal report bimestrale, il database contenente tali informazioni dovrà essere consultabile dal Responsabile di Contratto ogni volta che ne avesse la necessità.

L'invio dovrà essere effettuato tramite e-mail; l'indirizzo di posta elettronica messo a disposizione verrà reso noto all'atto dell'ordine. Qualora specificatamente richiesto da ABC o qualora tale modalità non fosse possibile, potrà essere utilizzato un supporto magnetico o ottico.

ABC Napoli si riserva di effettuare controlli sul corretto smaltimento dei rifiuti derivanti da attività di manutenzione hw per accertare il rispetto dei requisiti legislativi vigenti.

3.4 COMUNICAZIONE CON ABC

La Società ha l'obbligo di farsi rappresentare da un proprio incaricato che abbia il mandato di ricevere ogni disposizione, richiesta o comunicazione dal responsabile del contratto, ed al quale la stessa farà riferimento per le comunicazioni comunque attinenti alla esecuzione del servizio opere. Il suddetto avrà il compito particolare di impartire al personale tutto della Società le necessarie istruzioni per poter

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO:	
				I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 19/10/2018	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 9 DI 10	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

adempiere agli ordini ricevuti dall'Azienda. ABC Napoli potrà in qualsiasi momento chiedere la sostituzione del personale nominato dalla Società senza che la stessa possa opporsi o sollevare eccezioni ed avanzare pretese di alcun genere. La ditta è tenuta ad attivazione del contratto a comunicare ad ABC Napoli i nominativi e i recapiti telefonici dei propri referenti.

Il referente ABC Napoli per le comunicazioni da parte della ditta è il Responsabile di Contratto.

4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA

In fase di offerta l'impresa dovrà consegnare ad ABC tutta i certificati, anche in forma di autocertificazione, relativi a quanto previsto nei punti A)-D). In caso di autocertificazione ABC Napoli avrà facoltà di richiedere i certificati prima dell'inizio delle attività.

4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ




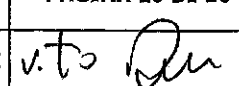
Prima dell'inizio delle attività, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Nominativi e riferimenti dei propri referenti;
- Contatti telefonici, fax e e-mail a cui far pervenire le richieste d'intervento e/o necessari all'operatività del servizio di manutenzione;
- Elenco del personale completo di dati anagrafici, di foto formato tessera di ogni dipendente, e delle relative certificazioni Avaya, che il fornitore intende utilizzare nell'ambito della fornitura.

4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA

Durante lo svolgimento dell'appalto, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Reportistica sugli stati avanzamento attività, come detto in precedenza, con cadenza bimestrale;
- Giornalmente e per ogni intervento rapportino di chiusura e apertura della chiamata;
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti di cui al Paragrafo 4.1 e 4.2 che si verificherà nel corso della fornitura.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO:	
				1° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE:	
				19/10/2018	
					CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
					PAGINA 10 DI 10
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

5. NON CONFORMITÀ

Nel caso in cui il servizio, o il prodotto fornito, non fosse conforme a quanto specificato nel presente capitolato tecnico, ABC Napoli si riserva il diritto di aprire un rapporto di non conformità.

L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

In particolare saranno considerate non conformità gravi tutto quanto attiene al non rispetto delle SLA di servizio.

6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit. L'impresa s'impegna in tal caso a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nei propri siti oggetto di verifica.

7. ALLEGATI

A. SLA assistenza tecnica.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI

Allegato "A"

1. DEFINIZIONI

I disservizi /guasti sono classificati in base alla loro severità.

Severità 1 (S1)

Sono di severità S1 tutti i guasti che comportino il fuori servizio del Sistema o di almeno il 50% dei suoi derivati interni (locali o remoti)

Severità 2 (S2)

Sono di severità S2 tutti i rimanenti guasti

Per **tempo di risposta al disservizio/guasto** si intende il tempo intercorso dalla segnalazione al Call Center del fornitore a quando l'ABC riceve una risposta sulla previsione del ripristino, comprende quindi il tempo di presa in carico, l'analisi preliminare e la verifica dei tempi di intervento. Si calcola come differenza tra la data e l'ora in cui ABC riceve la previsione di ripristino e la data e l'ora di segnalazione del guasto da parte di ABC. Entrambi questi elementi sono determinati in base ai dati conservati all'uopo sui registri del Call Center del fornitore.

Per **tempo di ripristino del disservizio/guasto** si intende il tempo intercorso dalla segnalazione al Call Center del fornitore a quando viene risolto il problema. Si calcola come differenza tra la data e l'ora in cui il servizio è ripristinato e la data e l'ora di segnalazione del guasto da parte di ABC. Entrambi questi elementi sono determinati in base ai dati conservati all'uopo sui registri del Call Center del fornitore.


Nel calcolo di questi tempi non si tiene conto di quei disservizi non di competenza del fornitore, come ad esempio a quelle dovute alle linee telefoniche o dovuti al cliente stesso (ad es. mancata accessibilità al sito).

2. SLA DEL SERVIZIO

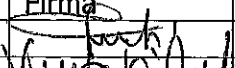


Sono definiti i seguenti livelli di servizio che dovranno essere rispettati 24/7

Livello di servizio	Valore atteso	Penali
Disponibilità apparati	99,99%	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo di risposta al disservizio/guasto	1 h	1,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo di ripristino del servizio per disservizio S1	4 h	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo di ripristino del servizio per disservizio S2	8 h	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

I terminali telefonici non rientrano nel perimetro degli SLA, pur essendo coperti da assistenza.

	SPECIFICHE SALUTE E SICUREZZA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL CALL CENTER TECNICO	STATO DOCUMENTO: DATA EMISSIONE: 23/10/2018
		Pagina 1 di 8

SPECIFICHE SALUTE E SICUREZZA

	Responsabilità (SIGLA)	Firma	Data
Elaborazione	Unità richiedente		24/10/2018
	RSPP		24/10/2018
Approvazione	Datore di lavoro ABC NAPOLI		25/10/2018

Dati Identificativi del Fornitore

(da compilare a cura di Abc Napoli se esiste il DUVRI – SEZ.2 e in sede di sottoscrizione del contratto da parte del fornitore)


Denominazione sociale/Lavoratore Autonomo	
Riferimento contratto n.	
Datore di Lavoro	
Responsabile Servizio Prevenzione e protezione	

☒ La valutazione dei rischi da interferenza è stata condivisa con il fornitore e da questi accettata e non sono stati individuati ulteriori rischi interferenziali da eliminare né ulteriori misure da adottare.

☐ La valutazione dei rischi da interferenza è stata condivisa con il fornitore e sono stati individuati ulteriori rischi interferenziali da eliminare e/o ulteriori misure da adottare. Il documento è quindi redatto in revisione 2.

Data _____

Firma del fornitore per presa visione ed accettazione _____


	SPECIFICHE SALUTE E SICUREZZA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL CALL CENTER TECNICO	STATO DOCUMENTO: DATA EMISSIONE: 23/10/2018 Pagina 2 di 8
---	---	---

0. INTRODUZIONE

Il presente documento contiene l'informativa sui rischi presenti sul luogo di lavoro di Abc Napoli, presso cui saranno svolte le attività oggetto della fornitura, e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate da Abc Napoli (SEZIONE 1).

Qualora siano state individuate interferenze contiene la valutazione dei rischi derivanti dalle interferenze individuate e l'indicazione delle relative misure di prevenzione e protezione definite per la relativa gestione (SEZIONE 2 – DUVRI).

Tale documento è parte integrante del contratto e sarà condiviso con l'impresa aggiudicataria, ed eventualmente integrato/modificato, in sede di sottoscrizione del contratto.

	SPECIFICHE SALUTE E SICUREZZA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL CALL CENTER TECNICO	STATO DOCUMENTO: DATA EMISSIONE: 23/10/2018 Pagina 3 di 8
---	---	--

1. SEZIONE 1 – RISCHIO PRESENTI SUI LUOGHI DI LAVORO ABC NAPOLI

1.1 Dati Identificativi della Fornitura

1.1.1 Figure Di Riferimento

Datore di Lavoro	Ing. Alfredo PENNAROLA
Unità Responsabile del Contratto	Sistemi Informativi - Tommasino IASEVOLI
Responsabile Servizio Prevenzione e protezione	Ing. Vincenzo D'ONOFRIO

1.1.2 Siti di esecuzione delle attività

- Complesso "Poggioreale", Via Cimitero Israelita, snc – Napoli.

1.1.3 Attività da Svolgere

Descrizione Attività	Unità coinvolte
Manutenzione Call Center Tecnico	Sistemi Informativi

1.2 Informativa sui rischi presenti e sulle misure di prevenzione e protezione e di emergenza adottate

L'informazione sui rischi specifici presenti sui luoghi di svolgimento delle attività, di cui ai paragrafi precedenti, e sulle misure adottate da ABC Napoli per la gestione degli stessi, ai sensi dell'art.26 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii., sono riportate nella tabella 1.

1.3 Valutazione dei rischi da interferenza e relative Misure Individuate

Per le attività oggetto della fornitura:

☒ Non sono state individuate interferenze

☐ Sono state individuate interferenze. La valutazione dei rischi derivanti dalle interferenze e le relative misure di prevenzione e protezione da adottare/adottate sono riportate nella SEZIONE 2 – DUVRI rev 1.

 Acqua Bene Comune Napoli	SPECIFICHE SALUTE E SICUREZZA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL CALL CENTER TECNICO		STATO DOCUMENTO: DATA EMISSIONE: 23/10/2018
			Pagina 4 di 8

Tabella 1: **Rischi specifici** presenti nei luoghi di lavoro di ABC Napoli presso cui svolgere l'attività /servizio oggetto della fornitura

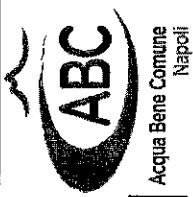
COMPLESSO "POGGIOREALE"

ATTIVITA'	VALUTAZIONI RISCHI INTERFERENZE		MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DA ADOTTARE/ADOPTATE
	POSSIBILE RISCHIO DA INTERFERENZE	EVENTO/DANNO	
Fattori di rischio specifici Depositi materiali e attrezzature a Poggioreale	Presenza di attrezzature di lavoro con parti affilate e/o taglienti	possibili abrasioni, tagli e schiacciamenti delle mani e dei piedi	E' stata fornita informazione ai lavoratori di mantenere fuori dai percorsi di transito attrezzature con parti sporgenti e/o spigoli vivi e di prestare attenzione nei movimenti. Esiste segnaletica di pericolo e di uso dei DPI previsti. Uso vietato ai non addetti
	Possibile presenza di materiale ingombrante sul pavimento e nelle zone di transito	inciampo e caduta a livello	E' stata fornita informazione ai lavoratori affinché i luoghi di lavoro e di passaggio siano mantenuti sgombri da materiali e/o attrezzature (in caso di accumuli temporanei occorre segnalare il pericolo) e di prestare attenzione nei movimenti.
	Presenza di materiale su scaffalature	caduta di materiale e oggetti pesanti dall'alto con possibili conseguenze di abrasioni, tagli e schiacciamenti delle mani e dei piedi	Esiste idonea segnaletica per la segnalazione della portata massima. E' stata fornita informazione ai lavoratori di non sovraccaricare i ripiani delle scaffalature presenti oltre i limiti massimi segnalati; di verificare che le stesse siano fissate alla parete in modo stabile onde evitare ribaltamenti; di posizionare in basso i materiali più pesanti e/o ingombranti e in generale di riporre i materiali stabilmente sui ripiani
	Presenza di macchine e attrezzature di lavoro con organi in movimento	danni da contatto con organi in movimento	E' stata fornita informazione ai lavoratori di prestare attenzione nei movimenti. Esiste segnaletica di pericolo e di uso dei DPI previsti. Uso vietato ai non addetti

	Presenza di attrezzature e/o infrastrutture con spigoli vivi	urti del capo o altre parti del corpo contro oggetti sporgenti	E' stata fornita informazione ai lavoratori di mantenere fuori dai percorsi di transito attrezzature con parti sporgenti e/o spigoli vivi e di prestare attenzione nei movimenti. . Esiste segnaletica di pericolo e di uso dei DPI previsti. Uso vietato ai non addetti
Fattori di rischio specifici Uffici a Poggioreale	Presenza di mobili e arredi con spigoli vivi	urti del capo o altre parti del corpo contro oggetti sporgenti	Mobili e arredi con parti sporgenti e/o spigoli vivi sono mantenuti fuori dai percorsi di transito. E' stata fornita informazione ai lavoratori di prestare attenzione nei movimenti.
	Presenza di ante a vetro per arredi e porte		Informazione ai dipendenti di mantenere chiuse le ante in vetro trasparente degli arredi e delle porte e di prestare attenzione nei movimenti.
	Presenza di materiali combustibili (carta, arredi, ecc)	Incendio legato all'uso di fiamme libere per presenza di prodotti combustibili	Sono state definite procedure per la gestione dell'emergenza incendio. Sono stati individuati e formati, in numero adeguato, addetti all'emergenza e prevenzione incendi. I dispositivi antincendio sono controllati periodicamente e mantenuti in efficienza
Fattori di rischio specifici Uffici DG/OP	Presenza di montacarichi non antincendio		Esiste segnaletica di divieto di uso del montacarichi in caso di emergenza
	Presenza di terrazzi di copertura accessibili	caduta dall'alto	Esiste segnaletica di divieto di accesso ai non addetti.
Fattori di rischio specifici Aree esterne Poggioreale	Presenza di veicoli in circolazione	investimento o urto da parte di veicoli in circolazione	Sono state definite regole di circolazione e di parcheggio nei viali e piazzali esterni. Esiste una adeguata segnaletica.
	Gruppo elettrogeno	incendio legato all'uso di fiamme libere per presenza di prodotti infiammabili e/o combustibili	Sono state definite procedure per la gestione dell'emergenza incendio e dell'evacuazione. Sono stati individuati e formati, in numero adeguato, addetti all'emergenza e prevenzione incendi. I dispositivi antincendio sono controllati periodicamente e mantenuti in efficienza. Esiste idonea

	<h1 style="text-align: center;">SPECIFICHE SALUTE E SICUREZZA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL CALL CENTER TECNICO</h1>		STATO DOCUMENTO:
			DATA EMISSIONE:
			Pagina 6 di 8

	Autorimessa coperta con capacità potenziale superiore a 9 autoveicoli		segnaletica di divieto di uso fiamme libere e di attrezzature che provocano scintille. E' in corso l'iter per il rilascio CPI da parte dei V.V.F. Saranno rispettate le prescrizioni previste dallo stesso.
Tutte le aree del sito di Poggioreale	Possibile presenza di personale di altri fornitori/appaltatori negli spazi di lavoro	non adeguato coordinamento con altre aziende operanti presso i luoghi di lavoro dell'azienda	Viene redatto il DUVRI/PSC per l'individuazione, valutazione e gestione dei rischi da interferenze. I fornitori comunicano prima dell'inizio dei lavori i rischi che introducono nell'ambiente di lavoro Arin in relazione alla loro attività, affinché sia coordinata con quella di Arin e di altri fornitori eventualmente presenti Sono previste riunioni di cooperazione e coordinamento prima dell'inizio attività e in corso contratto
	Emergenza generica	esposizione conseguenze della specifica emergenza in corso	Viene effettuata la verifica periodica dell'efficienza delle vie di fuga, dell'illuminazione di emergenza e dei dispositivi antincendio. Sono state definite procedure per la gestione dell'emergenza e dell'evacuazione. Sono stati individuati e formati, in numero adeguato, addetti all'emergenza e prevenzione incendi e primo soccorso. Sono state definite regole di comportamento da far rispettare agli operatori di ditte esterne e ospiti/terzi presenti sui siti Arin. Tali regole e le informazioni per l'emergenza sono fornite ai fornitori in sede di sottoscrizione contratto, agli ospiti/terzi mediante informativa consegnata all'accesso presso i siti. Esiste adeguata cartellonistica di emergenza, di divieto e prescrizione.
	Presenza di quadri e impianti elettrici di bassa/media tensione	Possibile esposizione a rischio elettrico	L'impianto elettrico di distribuzione è conforme ai requisiti di legge ed è mantenuto in efficienza. Il personale addetto è adeguatamente formato. Esiste segnaletica di pericolo e divieto in prossimità dei quadri elettrici. Esiste divieto di effettuare interventi non autorizzati sull'impianto elettrico e di manomettere le misure di sicurezza presenti. Esiste obbligo di uso DPI previsti.
Fattori di rischio specifici Locali server Piano stradale e sottoposto			

	SPECIFICHE SALUTE E SICUREZZA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL CALL CENTER TECNICO		STATO DOCUMENTO: DATA EMISSIONE: 23/10/2018
			Pagina 7 di 8

	Presenza di apparecchiature e macchinari che producono campi elettromagnetici	Possibile esposizione a rischio elettromagnetico	I macchinari e le attrezzature risultano certificati e mantenuti in corretta efficienza in seguito a regolare piano di manutenzione. Esiste divieto di effettuare interventi non autorizzati.
	Presenza di scalini, salite e discese	Inciampo, caduta o scivolamento	L'obbligo di utilizzare dei DPI (SCARPE DI SICUREZZA S3)
	Possibile rischio di scarsa illuminazione dei locali	Scarsa visibilità locale sottoposto al piano stradale	Nel caso di scarsa illuminazione dell'ambiente si rende necessaria l'illuminazione artificiale.

Altre eventuali misure di sicurezza saranno definite in sede di riunione di coordinamento e cooperazione con l'appaltatore e l'esecutore.

SEZIONE 2 – VALUTAZIONE RISCHI DA INTERFERENZA – DUVRI REV 1

(da compilare a cura di ABC NAPOLI in sede di redazione delle specifiche tecniche prima dell'inizio delle attività oggetto della fornitura)

2.1 COSTI DELLA SICUREZZA RELATIVI AI RISCHI DA INTERFERENZA

La valutazione dei rischi da interferenza effettuata e la definizione delle relative misure da adottare:

X non ha comportato l'individuazione di costi per la sicurezza specifici per l'attuazione, da parte dell'aggiudicatario, delle misure di prevenzione e protezione individuate. L'importo dei costi della sicurezza da interferenza è pari a zero.

- ha comportato l'individuazione di costi per la sicurezza specifici per l'attuazione, da parte dell'aggiudicatario, delle misure di prevenzione e protezione individuate. L'importo dei costi della sicurezza da interferenza è pari a, il cui dettaglio è specificato nella tabella