

FOGLIO CONDIZIONI

Scheda di dettaglio C - Servizio di Centrale Operativa

Il servizio di Centrale Operativa dovrà essere svolto, secondo quanto prescritto nel Foglio Condizioni, 24 ore su 24 ed è finalizzato a ricevere le chiamate di richiesta di intervento, soccorso e/o emergenza ed a vigilare le aree oggetto del servizio a mezzo dei sistemi di controllo da remoto messi a disposizione da SSM SpA.

SSM SpA metterà a disposizione della ditta affidataria un dispositivo cellulare ed una SIM telefonica su cui saranno dirottate le chiamate di soccorso/emergenza provenienti dal numero istituzionale della stessa ed dai dispositivi interfonici installati sulle periferiche dei sistemi di controllo accessi dei parcheggi in struttura. La ditta affidataria dovrà comunque mettere a disposizione un numero telefonico dedicato al servizio dall'utenza nel caso di mancato funzionamento del numero istituzionale di SSM SpA.

Gli alert derivanti da allarmi o guasti tecnici potranno essere ricevuti non solo attraverso chiamate da combinatore telefonico ma anche tramite i collegamenti ai sistemi operativi di controllo da remoto messi a disposizione da SSM SpA.

In orario compreso fra le 7.00 e le 21.00 (e nel caso di eventuali turni festivi/notturni lavorativi di volta in volta comunicati) la Centrale Operativa dovrà contattare la Centrale di SSM SpA al fine di:

- in caso di chiamata da combinatore telefonico (per allarme o guasto) verificare che la stessa sia stata ricevuta e che siano già state messe in atto le relative procedure di intervento;
- in caso di chiamate da parte dell'utenza passare direttamente la chiamata alla Centrale di SSM SpA.

In orario compreso fra le 21.00 e le 7.00 la Centrale Operativa dovrà:

- in caso di chiamata da combinatore telefonico (per allarme o guasto) attivare il proprio personale secondo quanto previsto per il servizio di reperibilità su chiamata ed eventualmente verificare l'accaduto attraverso i sistemi di controllo da remoto messi a disposizione da SSM SpA;
- in caso di chiamate da parte dell'utenza attivarsi secondo le procedure operative ovvero se possibile risolvere la problematica da remoto o qualora ciò non sia possibile attivare il proprio personale secondo quanto previsto per il servizio di reperibilità su chiamata.

Per la supervisione e la gestione degli interventi da remoto SSM SpA fornirà alla ditta affidataria un PC collegato in vpn ai server della società, completo dei software di gestione remota dei sistemi di controllo (sistemi di controllo accessi; sistema di domotica delle strutture; TVCC; interfonia digitale; ecc.),

La Centrale Operativa della ditta affidataria dovrà quotidianamente (entro le ore 08:00) inviare a mezzo mail, al referente di SSM SpA, un report dettagliato delle chiamate, degli eventuali malfunzionamenti riscontrati e degli interventi eseguiti o comunque di qualsiasi evento ritenuto da segnalare.

SSM SpA provvederà a consegnare alla ditta affidataria del servizio una procedura contenente le modalità operative per l'esecuzione del servizio, descrittiva anche delle funzionalità dei sistemi di accesso alle strutture, nonché le dotazioni necessarie per l'accesso quali chiavi, badge, modulistica, ecc..

Il numero di strutture oggetto del servizio potrà subire variazioni, in eccesso o in difetto, a richiesta di SSM SpA secondo nuove necessità intervenute, senza che la ditta affidataria possa vantare alcuna pretesa, nel rispetto di quanto sarà contrattualmente disciplinato con la ditta affidataria.

