

# AUTOSTRADA PER L'ITALIA

SERVIZIO DI REGIA E MANUTENZIONE LEDWALL, TOTEM E INFOMOVING

CAPITOLATO TECNICO

## SOMMARIO

1	TERMINOLOGIA/DEFINIZIONI.....	3
2	OGGETTO DELL'APPALTO .....	5
3	ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E DURATA.....	6
4	PROGETTO .....	6
5	FASE 0. DEFINIZIONE DEI COLLEGAMENTI E DEI CONTENUTI VIDEO .....	6
5.1	Aree di servizio coinvolte .....	7
5.2	Collegamento tra Server, Regia e Aree di Servizio.....	7
a)	Infrastruttura di Playout & Content Management .....	8
5.3	Caratteristiche minime delle linee .....	9
5.4	Struttura del server SFTP.....	9
5.5	Caratteristiche del servizio cloud.....	9
5.6	Contenuti video del palinsesto Infomoving/Ledwall/Totem .....	9
5.7	Servizio di Regia tecnica .....	10
5.8	Gestione e caricamento video Previsioni Meteo per palinsesto .....	11
5.9	Report passaggi pubblicitari .....	11
6	FASE 1: AMBIENTE DI TEST (MINIMO 30 GIORNI) .....	11
7	FASE 2: REGIA .....	11
7.1	Attività di "Process & Service management" .....	12
7.2	Attività di produzione e monitoraggio del Palinsesto: .....	12
7.3	Attività di gestione dei Contenuti di Viabilità: .....	14
7.4	Monitoraggio schermi: .....	14
7.5	Strumenti di controllo e reporting: .....	15
8	FASE 3: ASSISTENZA TECNICA E SUPPORTO SOFTWARE .....	15
	Il Servizio di assistenza tecnica e supporto software racchiude in sé le seguenti attività: .....	15
8.1	Monitoraggio Dei Sistemi Infomoving/Ledwall.....	16
8.2	Supporto Centralizzato Per La Gestione Dei Guasti Ed Interventi Di Ripristino.....	16
8.3	Riparazione Delle Parti Guaste.....	17
8.4	Manutenzione Ordinaria E Periodica Dei Sistemi Infomoving/Ledwall/Totem .....	17
9	FASE 4: REPORT .....	17
10	SPECIFICHE RICHIESTE PER MANUTENZIONE CIRCUITO LEDWALL .....	17
10.1	Requisiti tecnici esecutivi che si richiedono all'Appaltatore per l'esecuzione del contratto. 18	
10.2	Funzionalità Generali Della Regia Infomoving/Ledwall/Totem.....	19
11	SERVIZIO DI INSTALLAZIONE .....	19
12	VERIFICHE E CONTROLLI IN CORSO DI ESECUZIONE .....	19
13	PENALI .....	20
14	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	21
15	ONERI E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE .....	21
	ALLEGATI.....	22

## 1 TERMINOLOGIA/DEFINIZIONI

Nel presente documento saranno usate le seguenti **terminologie**:

- **dovrà/dovranno** per esprimere un requisito obbligatorio da soddisfare;
- **potrà/potranno** per indicare una possibilità;
- **Committente/ASPI**: si intende “Autostrade per l'Italia S.p.A.” (di seguito, per brevità “ASPI”) che affida al contraente il servizio;
- **Contraente/Appaltatore/fornitore**: impresa (o gruppo di imprese) aggiudicataria del servizio.
- **Aree di servizio**: i luoghi dove verranno svolte le prestazioni (di seguito, per brevità “ADS”)

Nel presente documento saranno usate le seguenti **definizioni**:

- **Circuito Infomoving/LedWall/Totem (d'ora in poi anche “Circuito”)**: si intende il servizio promo-informativo di video-comunicazione, di proprietà di Autostrade per l'Italia, costituito da una piattaforma di video comunicazione (Samsung MagicInfo) e relativi monitor o maxischermi, SBB (apparato di riproduzione) e relativi accessori, situati in locali presenti all'interno di aree di servizio ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad Autostrade per l'Italia, di seguito ASPI, o in altre aree o locazioni in cui ASPI (o altra società del Gruppo) acquisisce titolo (es. stand in occasione di fiere o altri eventi), eventualmente incrementato mediante l'installazione di ulteriori monitor (di seguito anche “Schermi”), sui quali è trasmessa la programmazione informativa contenuta in apposito Palinsesto;
- **Contenuti**: si intendono i contenuti di qualsiasi genere forniti da ASPI o, tramite ASPI, da soggetti terzi, organizzati in apposito Palinsesto dal fornitore e veicolati mediante il Circuito Infomoving/LedWall/Totem, conformemente alle modalità editoriali e tecniche previste nel presente documento;
- **Palinsesto**: piattaforma gestita dal fornitore, conformemente alle modalità editoriali e tecniche previste nel presente documento e secondo le indicazioni fornite da ASPI, per la programmazione dei Contenuti diffusi tramite il Circuito Infomoving/LedWall/Totem, nonché i contenuti stessi di cui alla presente definizione;
- **Process & Service Management** (totalsolution provider): attività svolta dal fornitore consistente nella gestione dell'intero processo di produzione/delivery del Circuito Infomoving/LedWall/Totem, comprensiva della predisposizione e gestione del Palinsesto e di tutte le tecnologie necessarie per la gestione del Palinsesto, ad esclusione della gestione e dei costi di connettività, acquisto, installazione degli Schermi e degli Apparati di Controllo

del Circuito Infomoving/LedWall/Totem. Il Process & Service Management sarà svolto dal fornitore mediante un'apposita Produzione Esecutiva, volta a garantire la qualità del servizio erogato attraverso gli Schermi del Circuito Infomoving/LedWall/Totem, anche in relazione all'aggiornamento e alla qualità del Palinsesto, garantendo la qualità del servizio erogato, la postproduzione e l'editing necessari ad un'ottimale integrazione nel Palinsesto dei contenuti di terze parti, la teleassistenza e la reperibilità contrattualmente previsti;

- **Soluzione di layout e content management:** soluzione software già scelta da ASPI, per la gestione e diffusione del Palinsesto, in modalità residente su ciascun apparato di riproduzione;
- **Produzione Esecutiva:** struttura organizzativa dedicata, messa a disposizione dal fornitore per il Circuito Infomoving/LedWall/Totem, mediante la quale vengono svolte le attività di Process & Service Management, attraverso un apposito Server CLOUD di gestione e uno staff dedicato;
- **Schermi:** monitor o schermi e relativi accessori, costituenti il Circuito Infomoving/LedWall/Totem, situati in locali all'interno di aree di servizio ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad Autostrade per l'Italia, o in altre aree o locazioni in cui Autostrade per l'Italia (o altra società del gruppo) acquisisce idoneo titolo (es. stand in occasione di fiere o altri eventi), sui quali sono forniti contenuti informativi audio, video e grafica, posti in sequenza e in contemporanea, anche geograficamente differenziati quanto alla programmazione, costituenti il Palinsesto;
- **Punti di Visione:** situati all'interno di aree di servizio ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad AUTOSTRADE, o in altre aree o locazioni in cui AUTOSTRADE (o altra società del gruppo) acquisisce idoneo titolo, ove sono collocati gli Schermi;
- **Apparati di controllo:** piattaforma di gestione unica, già scelta da ASPI, per consentire il controllo ed il monitoraggio dei Palinsesti da parte del fornitore;
- **Monitoraggio:** si intende il monitoraggio da remoto, come ad esempio via *IP (Internet Protocol)* o tramite assistenza telefonica;
- **Connettività:** collegamento *IP* e relativa alimentazione elettrica, tra gli schermi del Circuito Infomoving/LedWall/Totem ed il Server Cloud di gestione;

- **Audience:** i fruitori/clienti a beneficio dei quali viene implementato e gestito il Circuito Infomoving/LedWall/Totem;
- **Disservizio:** mancato rispetto dei livelli di servizio (es. frequenza di aggiornamento dei prodotti, monitoraggio, risoluzione delle anomalie...);
- **Allegati integrativi:** si intendono gli Allegati, eventualmente sottoscritti dalle Parti.

## 2 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato disciplina i rapporti fra ASPI e il fornitore in relazione alle attività di *Process & Service Management*, consistenti nella gestione, controllo, monitoraggio e configurazione di base del Circuito Infomoving/LedWall/Totem di ASPI, ed in relazione al Servizio di Manutenzione.

Il Circuito Infomoving/LedWall/Totem di ASPI è così costituito:

- Monitor TV Infomoving, in numero massimo di 500 (cinquecento) schermi da 55 pollici installati in 180 Ads;
- Totem in numero massimo di 120 (centoventi) totem *touch* da 65 pollici installati in 120 Ads;
- Ledwall in numero massimo di 100 (cento) maxischermi outdoor/indoor di varie dimensioni, installati in 100 Ads;

L'Appaltatore dovrà gestire il sistema di trasmissione dei contenuti multimediali presso le Aree di Servizio (ADS) ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad ASPI, o in altre aree o locazioni in cui la Committente (o altra società del Gruppo) acquisisce titolo (es. stand in occasione di fiere o altri eventi); i punti indicati da ASPI, d'ora in poi saranno denominati: **"Punti di Visione"**.

Le attività di *Process&Service Management* e l'attività di monitoraggio da remoto dell'effettiva ricezione e della corretta composizione/trasmissione/avvicendamento/aggiornamento del Palinsesto, necessitano della verifica "live", da parte dell'Appaltatore, dei contenuti in onda su ogni singolo dispositivo nei Punti di Visione, il quale si impegna a svolgerle mediante la propria Produzione Esecutiva con organizzazione dei mezzi necessari, conformemente alle disposizioni del presente Capitolato.

Le attività svolte dal fornitore sono comprensive della Soluzione di *layout* e *content management* (comprese eventuali ulteriori modifiche di layout richieste da Autostrade successivamente), concessi in uso gratuito alla Committente per tutta la durata del Contratto.

Rientrano nell'oggetto del capitolato l'installazione annua di minimo n.20 postazioni monitor Infomoving in locali ristoro Ads (schermo da 55 pollici+audio direz.+chassis+staffa+connessione ip+cablaggi, ecc).

### 3 ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E DURATA

Le prestazioni oggetto di affidamento saranno eseguite dall'Appaltatore nel rispetto di quanto prescritto dal presente Capitolato, nello Schema di Contratto e nei relativi allegati, oltre che della documentazione formante oggetto della procedura di affidamento.

Con l'Appaltatore verrà sottoscritto un Contratto di Appalto della durata pari a 12 (dodici) mesi dalla data di avvio effettiva delle attività. La stazione appaltante si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo contrattuale per ulteriori 12 (dodici) mesi di rinnovo. Tale facoltà verrà comunicata all'Appaltatore con un preavviso di 30 giorni rispetto alla scadenza del contratto originario.

### 4 PROGETTO

Il presente documento ha lo scopo di indicare nel dettaglio gli argomenti e le modalità operative necessarie per realizzare la visualizzazione del palinsesto del Circuito nei punti di visione indicati da Autostrade per l'Italia. Il progetto si sviluppa in 4 fasi operative precedute da una fase di analisi (Fase 0):

- Fase 0 - Definizione dei collegamenti e dei contenuti video
- Fase 1 - Ambiente di test
- Fase 2 - Regia/Broadcasting
- Fase 3 - Assistenza
- Fase 4 – Reporting

### 5 FASE 0. DEFINIZIONE DEI COLLEGAMENTI E DEI CONTENUTI VIDEO

In questa fase preliminare all'avvio delle fasi strettamente operative si definisce l'elenco delle Aree di Servizio interessate dalla trasmissione dei contenuti video, gli strumenti, la struttura ed il flusso di lavoro necessari per inviare i contenuti video ai monitor delle Aree di Servizio (ADS). Sarà, inoltre, stabilito in questa fase il *layout* del palinsesto.

Si elencano le attività inerenti questa fase e si rimanda alla descrizione delle stesse come riportato nei sottoparagrafi che seguono.

1. Definizione della lista delle circa 180 Aree di Servizio interessate da questo progetto. Nell'elenco saranno comprese anche le seguenti informazioni: indirizzo civico, numero di telefono, nome del referente, indirizzo IP della postazione Infomoving/Ledwall/ Totem, nome e password dell'utente amministratore della ricezione;
2. Definizione dei collegamenti dell'infrastruttura di rete IP: la connettività tra ASPI e Fornitore è esclusivamente via internet, una L2L e un massimo di 10 VPN Client;
3. Identificazione della banda minima garantita per ogni tipologia di comunicazione: 10Mbps di banda sono per singola area di servizio (non per monitor); in linea con l'attuale disegno di una stazione centrale che diffonde per ciascuna AdS;
4. Struttura del server Cloud di gestione;
5. Definizione del servizio di *hosting*, del cloud che gestisce l'invio del palinsesto ai monitor dislocati nelle Aree di Servizio e dell'assistenza tecnica sulla infrastruttura di rete a cura del fornitore;
6. Definizione del formato dei contenuti video e delle modalità di ricezione delle informazioni dai vari fornitori.
7. Definizione dell'orario di attività per il servizio di regia.
8. Gestione e caricamento video Previsioni Meteo per palinsesto;
9. Report passaggi pubblicitari

#### **5.1 Aree di servizio coinvolte**

Il Circuito dovrà essere attivo presso un numero massimo di 180 Aree di servizio (vd. Allegati n. 1 e 2) di Autostrade per l'Italia, con monitor di vario formato.

#### **5.2 Collegamento tra Server, Regia e Aree di Servizio**

Nel seguente grafico sono rappresentati tutti gli elementi che compongono l'intera infrastruttura del sistema di videocomunicazione: struttura dei collegamenti, Regia, Server, Fonti delle informazioni (segue illustrazione dello schema logico della struttura di rete).

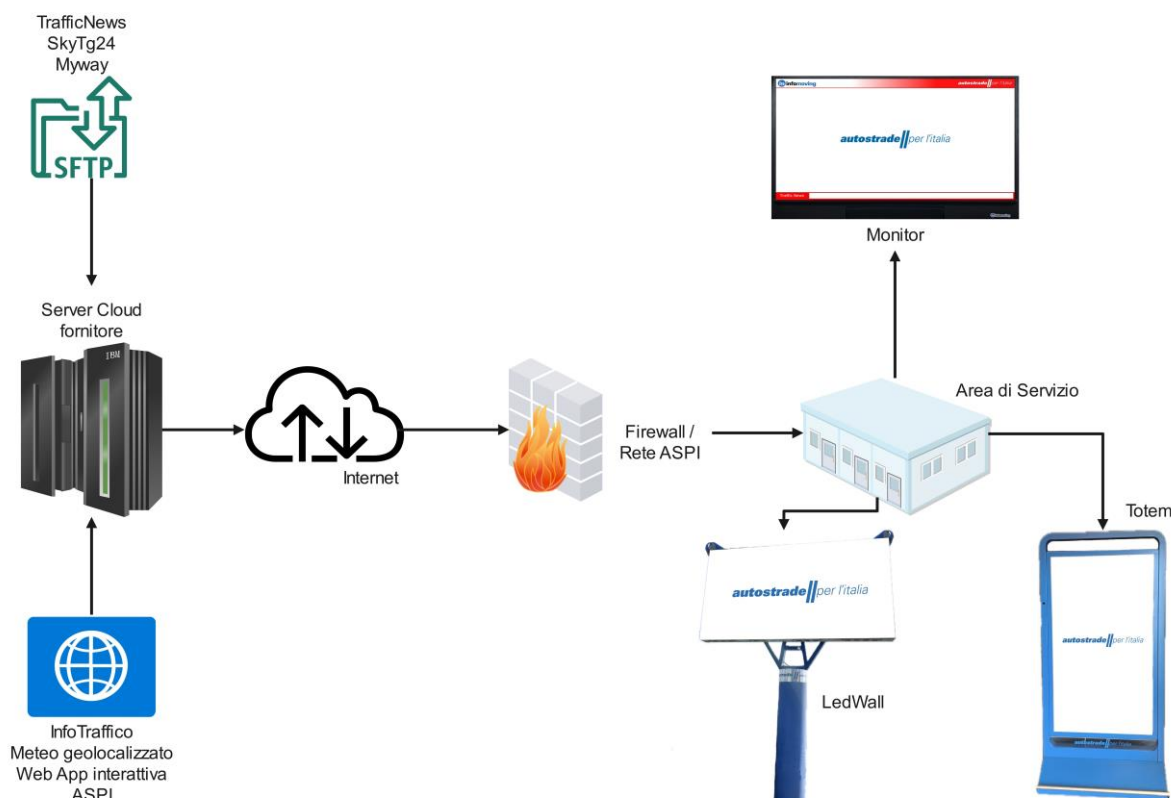


Fig. 1 – Schema logico della struttura di rete

#### a) Infrastruttura di Playout & Content Management

Il servizio fornito con il Circuito Infomoving/LedWall/Totem consiste in punti informativi distribuiti fisicamente sul territorio e collegati ad una rete dati privata, mediante i quali si visualizza una sequenza di contenuti multimediali (news, info traffico, meteo...).

Per infrastruttura si intende l'insieme delle risorse hardware e software impiegate per la creazione/ aggiornamento, la distribuzione e la visualizzazione e il controllo del Palinsesto. In sintesi, l'infrastruttura prevista per il Circuito Infomoving/LedWall/Totem, presenta le seguenti caratteristiche:

- Aggiornamento periodico e automatico dei contenuti audio, video, immagini e testo;
- Aggiornamento su base periodica o, in generale, ogni qualvolta ci sia necessità (modalità asincrona);
- Aggiornamento specifico di un gruppo (pacchetto) di files;
- Aggiornamento a stella, da un server cloud verso i Client di Autostrade, connessi in maniera logica in modalità diretta con il server in cloud;
- Aggiornamento delle postazioni: eseguito in maniera massiva/contemporanea;
- Comunicazione criptata con il singolo dispositivo/schermo fornita di log di accesso.



### 5.3 Caratteristiche minime delle linee

Il server cloud deve essere garantito con un collegamento di 500 Mbps Up/down dedicato alla comunicazione verso le Aree di Servizio; in ogni singola Area di Servizio è garantita una banda di 10 Mbps (bidirezionali).

Link	Banda minima garantita
Server → Area di Servizio	10 mbps
Area di Servizio → Server	10 mbps
Server → Rete ASPI	500 mbps

Tab. 1 – Riepilogo banda richiesta per i vari collegamenti

### 5.4 Struttura del server SFTP

Nel server SFTP saranno definite delle specifiche cartelle (directory) per ogni singola fonte delle informazioni (Telegiornali, Infoviabilità, Pubblicità, Meteo, ecc.) che compongono il palinsesto. Ogni Partner di ASPI accederà solo alla propria cartella e non avrà nessun tipo di accesso e visibilità delle altre cartelle definite. La Committente avrà invece accesso alla cartella radice del server SFTP in modo da poter accedere a tutti i files presenti nel server SFTP. Il fornitore creerà delle credenziali di accesso e gestione indipendente del palinsesto, e del monitoraggio schermi, personalizzate per ciascuno dei partner indicati dal RUP di Aspi (e.s. AdMoving, ecc....).

### 5.5 Caratteristiche del servizio cloud

Il server cloud per la gestione del palinsesto da inviare ai monitor delle Aree di Servizio deve essere gestito da Autostrade e connesso alla rete ASPI tramite collegamento VPN PPTP, in accordo con il fornitore.

### 5.6 Contenuti video del palinsesto Infomoving/Ledwall/Totem

I contenuti video saranno resi disponibili dai vari partner secondo le specifiche indicate dalla Produzione Esecutiva. Ogni fornitore invierà al server SFTP i contenuti video, già nel formato corretto, secondo la frequenza concordata con Autostrade.

I partner attuali dei contenuti destinati al circuito Infomoving/LedWall/Totem, sono i seguenti e sono suddivisi in “Alta Frequenza di Aggiornamento” e “Bassa frequenza di aggiornamento”.

#### Alta Frequenza di Aggiornamento;

- SKY TG 24: telegiornali ed altri video, in aggiornamento continuo quotidiano
- Autostrade: infoviabilità con flash in aggiornamento continuo.
- Aeronautica Militare: informazioni meteo divise per aree geografiche, con aggiornamento quotidiano;

- Altri partner di contenuti eventuali.

#### **Bassa frequenza di aggiornamento:**

- AdMoving: spot pubblicitari e publi-redazionali saltuari
- Aspi: filmati vari
- Altri partner di contenuti eventuali

Su entrambe le tipologie il fornitore aggiudicatario sarà responsabile del corretto adattamento audio/video ed integrazione nel palinsesto di Infomoving/LedWall/Totem.

ASPI potrà cambiare o aggiungere altri partner di contenuti anche nel corso del contratto.

#### **5.7 Servizio di Regia tecnica**

Si richiede la disponibilità della regia tecnica per 365 giorni all'anno per almeno 16 ore al giorno, in orario comunicato dal Rup di Aspi.

In caso di problema tecnico bloccante sia sulla rete trasmissiva che sul server, i punti di visione devono continuare a trasmettere l'ultimo palinsesto ricevuto fino al ripristino del servizio. Durante l'orario di regia tutti i malfunzionamenti dovranno essere rilevati in tempo reale; il file o i files che presentino un malfunzionamento dovranno essere cancellati momentaneamente dal palinsesto, corretti e di nuovamente pubblicati.

Il fornitore creerà delle credenziali di accesso e gestione indipendenti del palinsesto e del monitoraggio schermi, personalizzate per ciascuno dei partner indicati dal RUP di Aspi (ad esempio: AdMoving, SkyTG24 etc...).



Fig. 2 Regia tecnica attuale, richiesta nella presente gara

### **5.8 Gestione e caricamento video Previsioni Meteo per palinsesto**

Si richiede la gestione e il caricamento 365 (trecentosessantacinque) giorni all'anno (festivi compresi) dei contenuti video per le Previsioni Meteo, nello specifico si richiede la gestione del meteo di 18 (diciotto) Regioni, sulla base delle informazioni ricevute da Movyon S.p.a. tramite collegamento diretto web sul frame.

In caso di problema tecnico bloccante sia sulla rete trasmissiva che sul server o in caso di mancata consegna da parte di Movyon S.p.a. (con conseguente impossibilità di aggiornamento delle clip video), i punti di visione, una volta terminato l'orario di validità dei file video precedentemente scaricati, non dovranno mandare in onda Previsioni Meteo obsolete e scadute.

### **5.9 Report passaggi pubblicitari**

Realizzazione e gestione, per tutta la durata del contratto, di un sistema automatico di reportistica giornaliera tramite i log di ciascun monitor, per la generazione di file PDF che riporti il dettaglio del numero totale di passaggi pubblicitari di una determinata campagna pubblicitaria calcolati su tutta la durata della stessa, e suddivisi per ciascuna delle Aree di Servizio.

## **6 FASE 1: AMBIENTE DI TEST (MINIMO 30 GIORNI)**

Preliminarmente all'avvio della fase di regia l'Appaltatore dovrà svolgere un'attività di test secondo le indicazioni rilasciate dal RUP. Nello specifico l'attività di test si articolerà secondo gli step individuati di seguito:

- a** Verifica capacità di gestione, con certificazione Samsung, per utilizzo del programma di *digital signage*, scelto da ASPI (ovvero Samsung MagicInfo);
- b** Prove di trasmissione e ricezione dei dati sui monitor delle Aree di Servizio, con palinsesto reale;
- c** Verifiche del corretto funzionamento del palinsesto e del controllo remoto della postazione;
- d** Test di trasmissione del nuovo palinsesto con simulazione degli errori per verificare i tempi necessari per il ripristino della situazione corretta;

## **7 FASE 2: REGIA**

La fase 2 riguarda l'attività di regia in senso stretto, la quale si sviluppa nei passaggi di seguito indicati:

## 7.1 Attività di "Process & Service management"

- 1 Ricezione files per composizione palinsesto; è possibile che l'Appaltatore chieda alla Contraente la valutazione di nuovi eventuali contenuti i quali richiedono un'integrazione del palinsesto; Il software di regia della Contraente dovrà essere in grado di integrare automaticamente nel palinsesto dei nuovi contenuti non previsti (ad es.: messaggi di conforto in caso di eventi straordinari);
- 2 Broadcasting (adattamento a/v dei contenuti a "Bassa Frequenza" e coordinamento dell'adattamento contenuti ad "Alta Frequenza");
- 3 Approvazione palinsesto da parte di Autostrade per l'Italia;
- 4 Messa in onda del palinsesto ("*Go on line*");
- 5 Verifica e controllo dell'effettiva trasmissione tramite una pagina web riepilogativa del funzionamento di tutti i punti di visione da cui deve essere visualizzato in real-time il punto di visione ed i contenuti effettivamente in onda;
- 6 Reporting: Il servizio di regia sarà anche incaricato di generare tutto il materiale necessario per avere un report continuo dei contenuti video passati nel circuito Infomoving/LedWall/Totem. Il report dovrà essere strutturato come segue:
  - Cattura di un palinsesto nel quale si riproduce lo spot;
  - Data inizio e fine della campagna;
  - Numero totale di visualizzazione dello spot;
  - BDD con tutti i logs generati dallo spot;

## 7.2 Attività di produzione e monitoraggio del Palinsesto:

Il Palinsesto (contenuti e ordine di visualizzazione) potrà essere differenziato per singola regione, per gruppi di Punti di Visione (comunque definiti) o per singolo punto di visione.

La definizione dei Palinsesti viene effettuata da Autostrade e comunicata all'Appaltatore. Entro 2 ore dalla ricezione dei nuovi Palinsesti l'Appaltatore provvederà ad aggiornare quelli in onda. La produzione dei Palinsesti (montaggio dei contenuti secondo la scaletta e il layout predefiniti) viene effettuata dal fornitore attraverso una piattaforma di gestione già scelta da Aspi. La Contraente provvederà settimanalmente (o comunque ogni volta che si dovesse rendere necessario) alla manutenzione/aggiornamento del software stesso e dei firmware dei singoli monitor.

In particolare, per la produzione del Palinsesto, il fornitore provvederà all'assemblaggio dell'ultima versione dei contenuti e ad inviare tale Palinsesto sui Punti di Visione.

Il fornitore dovrà controllare l'effettiva e corretta visualizzazione dei Palinsesti presso i Punti di Visione e in particolare verificherà:

- la corretta visualizzazione dei Palinsesti sugli schermi installati nei Punti di Visione (si veda paragrafo Attività di monitoraggio schermi);
- il corretto indirizzamento dei Palinsesti sui singoli Punti di Visione;
- il corretto aggiornamento di tutti i contenuti visualizzati;

### **Anomalie**

Qualora si dovessero rilevare delle “anomalie” (cioè problemi relativi a ciascun Punto di Visione riguardo alle funzionalità sopra descritte) siano esse rilevate dall'Appaltatore, da ASPI o dai partner di Autostrade, il fornitore provvederà a segnalare l'accaduto ad Autostrade entro 4 (quattro) ore e alla relativa registrazione sull'apposito sito web. La Contraente, inoltre, si attiverà entro 4 (quattro) ore per la diagnosi della causa dell'anomalia stessa.

Nel caso di problemi software (legati alla soluzione di *content management e playout* e/o ai software di base e di ambiente installati nel monitor), l'Appaltatore dovrà provvedere alla risoluzione dell'anomalia entro 8 (otto) ore dalla registrazione. Qualora, invece, l'anomalia dipenda da problemi hardware e/o di rete e/o software non risolvibili da remoto (anche via telefono), l'Appaltatore provvederà entro 4 (quattro) ore ad attivare l'*escalation* prevista nel presente accordo.

In particolare, nel caso in cui l'anomalia dovesse causare un mancato aggiornamento dei contenuti video, il sistema provvede automaticamente a mettere in onda l'ultimo palinsesto disponibile.

Tutte le anomalie (aperta, in corso di lavorazione, chiusa) verranno registrate e tracciate in un apposito sito web (si veda paragrafo *Strumenti di controllo e reporting*) creato e gestito dal fornitore.

Saranno inoltre mantenuti, per 1 anno, gli elenchi descrittivi dei contenuti trasmessi e per 3 mesi le registrazioni integrali dei palinsesti trasmessi.

La contraente creerà delle credenziali di accesso e gestione indipendente del palinsesto, e del monitoraggio schermi, personalizzate per ciascuno dei partner indicati dal RUP di Aspi (es. AdMoving, ecc...).

### **7.3 Attività di gestione dei Contenuti di Viabilità:**

P Autostrade provvederà ad inviare al fornitore un programma in formato flash (un file con estensione. flw) e una serie di altri file (es. immagini, filmati, etc...) funzionali alla corretta visualizzazione delle informazioni di viabilità all'interno dei Palinsesti Infomoving/LedWall/Totem. Tali programmi/file dovranno essere Nominati, e contenere informazioni in modo tale da permettere alla Contraente di verificarne l'aggiornamento (es. data/ time stamp). Una volta ricevuto la stessa provvederà immediatamente a inviarlo nei Punti di Visione.

L'Appaltatore provvederà, inoltre, a verificare l'aggiornamento dei programmi/file residenti in remoto e a segnalare eventuali anomalie di aggiornamento ai referenti Autostrade. Qualora il mancato aggiornamento dipenda da problemi rete, dopo l'identificazione della causa dell'anomalia, sarà cura dello stesso contattare immediatamente i referenti indicati da Autostrade e avviare il processo di risoluzione dell'anomalia (ad es.: registrazione della segnalazione identificazione della causa, etc..., si rimanda al paragrafo Attività di produzione e monitoraggio del Palinsesto).

Ogni 3 (tre) minuti circa Autostrade provvederà, via SFTP, ad inviare alla Contraente il "file xml" (uno per ogni Palinsesto) con gli eventi di viabilità e tutti gli altri file necessari per una corretta visualizzazione degli eventi all'interno del Palinsesto (ad es. cartine). Una volta ricevuti i file l'Aggiudicatario provvederà ad inviarli nei Punti di Visione, rispettando la ripartizione dei Palinsesti stabilita da Autostrade.

Ogni 10 (dieci) minuti massimo, la Contraente provvederà a verificare l'aggiornamento dei "file xml" presenti sui Monitor nei Punti di Visione. In caso di mancato aggiornamento dei file, sul Palinsesto (sia nella finestra principale che in quella dedicata) dovranno essere visualizzati (automaticamente) i contenuti previsti dal programma flash prodotto da Autostrade, inviato dal fornitore nei Punti di Visione e residente in remoto. Una volta riscontrata l'anomalia, il fornitore attiverà il processo per la gestione e risoluzione della stessa (ad es.: registrazione della segnalazione, identificazione della causa, etc...; si veda paragrafo Attività di produzione e monitoraggio del Palinsesto).

### **7.4 Monitoraggio schermi:**

Il monitoraggio degli schermi sarà effettuato dal fornitore attraverso la piattaforma di gestione, unica per Infomoving/LedWall/Totem, e già scelta da ASPI.

L'Appaltatore creerà delle credenziali di accesso e gestione indipendente del palinsesto, e del monitoraggio schermi, personalizzate per ciascuno dei partner indicati dal RUP di Aspi (e.s. AdMoving, ecc...).

#### **7.5 Strumenti di controllo e reporting:**

Per la gestione e il controllo del servizio Infomoving/LedWall/Totem, il fornitore dovrà predisporre un'interfaccia utente contenente:

- l'Elenco dei Punti di Visione raggiunti dal servizio e i parametri/ caratteristiche di ciascun punto (indirizzo IP, numero schermi, *mac address*, *version firmware*, impostazioni singolo monitor);
- la Struttura del Palinsesto in onda (moduli, fornitore, durata);
- i Contatti delle figure operative di riferimento dei vari partner (Autostrade, Gestori, altri partner) coinvolti nel progetto;
- i Log dei contenuti trasmessi;
- un Elenco dei problemi più frequenti in AdS e le istruzioni operative per i gestori;
- il Livello delle scorte HW: schermi e player esterni;
- la Statistica sul download del palinsesto per ogni Punto di Visione;

L'Appaltatore predisporrà un report mensile con informazioni relative a: anomalie, Palinsesto e informazioni di viabilità.

In particolare, tale report conterrà:

- Relativamente alle anomalie: disponibilità del servizio per ciascun punto di visione, *downtime* medio per le diverse categorie di anomalie (Schermi e Rete);
- Relativamente al Palinsesto: indicazione del mix percentuale dei contenuti per tipologia (attualità, viabilità, etc...) e mix percentuale dei contenuti per singolo fornitore;
- Relativamente alle info di viabilità: numero totale eventi inviati, numero medio di notizie trasmesse, ritardo medio del playout a fronte dell'invio del file e numero di moduli saltati a causa di anomalie.

### **8 FASE 3: ASSISTENZA TECNICA E SUPPORTO SOFTWARE**

Il Servizio di assistenza tecnica e supporto software racchiude in sé le seguenti attività:

1. Monitoraggio 16 ore al giorno, 365 giorni all'anno;
2. Supporto centralizzato per la gestione dei guasti;



3. Ripristino entro le 48 ore successive al verificarsi del guasto;
4. Produzione di report mensili riguardo i livelli di servizio;
5. Approvvigionamento presso i magazzini di Aspi delle scorte relative ai monitor, player esterno, cablaggi, etc..., e spedizione nei centri tecnici territoriali della Contraente o, su richiesta del Rup, presso i magazzini della Direzioni di Tronco competenti per tratta ;
6. Attivazione help desk di 1° livello per ricezione delle chiamate;
7. Attivazione help desk di 2° livello per le chiamate che richiedono il collegamento da remoto. Nel caso in cui questo intervento non fosse risolutivo viene attivato un servizio on site;

### **8.1 Monitoraggio Dei Sistemi Infomoving/Ledwall**

Per “Disservizio” sul Circuito Infomoving/LedWall/Totem si intende indifferentemente il verificarsi di uno o più dei seguenti eventi:

- l'impossibilità, da parte del fornitore, di raggiungere attraverso il network l'indirizzo IP del dispositivo di un Sistema Infomoving/LedWall/Totem;
- la perdita, anche parziale, dell'immagine video o del segnale audio (o di entrambi) su uno o sulla totalità dei Monitor;
- presentazione non corretta delle informazioni sullo schermo (es. perdita della sequenza, non corretto funzionamento del video, ecc...)
- ogni altro evento di malfunzionamento dei monitor che non rientri in uno dei casi sopracitati.

Nel caso in cui gli operatori di ASPI rilevino un Disservizio su un Sistema Infomoving/LedWall/Totem o anche nel caso in cui il Disservizio fosse segnalato dal Partner, si attiveranno per la soluzione del problema, interagendo col fornitore per la diagnosi del malfunzionamento e la pianificazione dell'intervento, informando il Punto di Contatto AUTOSTRADE.

### **8.2 Supporto Centralizzato Per La Gestione Dei Guasti Ed Interventi Di Ripristino**

Qualora la risoluzione del guasto fosse possibile attraverso un intervento sul sistema di gestione, la Produzione Esecutiva del fornitore procederà alla sua esecuzione in via autonoma entro 48 ore dal manifestarsi dell'evento di Disservizio, informando il punto di contatto AUTOSTRADE dell'avvenuto ripristino.



Nel caso in cui il problema non fosse risolvibile per via remota (attraverso tecnici ASPI o contattando direttamente il personale terzo presso il Punto di Accesso IP), il fornitore potrà procedere all'invio di proprio personale in campo e dovrà risolvere l'anomalia entro 48 ore dal manifestarsi al manifestarsi dell'evento di Disservizio.

### **8.3 Riparazione Delle Parti Guaste**

La Committente fornirà all'Appaltatore un opportuno set di hardware, da utilizzarsi come parti di scorta (nel seguito "Scorta").

Qualora a fronte di un Disservizio venisse rilevato un guasto su un Monitor display o sull'audio direzionale, il fornitore procederà alla sua sostituzione con l'opportuna scorta.

### **8.4 Manutenzione Ordinaria E Periodica Dei Sistemi Infomoving/Ledwall/Totem**

Il Contraente, nell'ambito dell'attività di manutenzione ordinaria e periodica, provvederà in qualunque occasione in cui i suoi operatori si rechino nei locali presso cui sono installati i Sistemi:

- alla pulizia di schermi, staffe, ecc... installati presso i Punti di Accesso IP;
- a verificare il corretto orientamento degli schermi;

Si specifica che la manutenzione deve essere programmata ed effettuata con periodicità almeno **mensile**, alternando le tratte autostradali. Copia della programmazione deve essere inviata in copia al RUP dell'Appalto con la medesima periodicità.

## **9 FASE 4: REPORT**

La Contraente predisporrà un sistema di reportistica settimanale che conterrà l'elenco dei Disservizi avvenuti sul circuito Infomoving/LedWall/Totem dall'inizio del contratto, le indicazioni del tipo di anomalia riscontrata, le azioni di ripristino eseguite, i tempi di ripristino stimati, e la durata di ciascun disservizio.

Il fornitore provvederà anche a fornire una reportistica (file PDF + registrazione video) per ciascuna campagna pubblicitaria andata in onda sui palinsesti Infomoving/LedWall/Totem.

## **10 SPECIFICHE RICHIESTE PER MANUTENZIONE CIRCUITO LEDWALL**

Attualmente il circuito in questione è composto da 9 (nove) schermi Ledwall interni/esterni, di varie dimensioni, già installati nell'Area di Servizio Casilina est, con Led Outdoor 2,5 + 3 mm pixel pitch e sensore automatico per il controllo dell'intensità dell'emissione luminosa (numerosità e caratteristiche tecniche rivedibili in aumento a cura di Aspi o suo partner).

Ciascun impianto è corredato da un player industriale collegato alla rete ASPI per caricamento e visualizzazione dei contenuti editoriali e pubblicitari (Preroll) con possibilità di verificare H24 il contenuto in onda sul dispositivo.

#### **10.1 Requisiti tecnici esecutivi che si richiedono all'Appaltatore per l'esecuzione del contratto.**

L'appaltatore, ai fini dell'esecuzione del contratto, dovrà essere in possesso di seguenti requisiti tecnici minimi:

- Capacità nell'installazione e manutenzione di schermi con tecnologia LED sia indoor che outdoor;
- Capacità nell'installazione di schermi LED outdoor con funzionamento continuo per almeno 12 mesi;
- Capacità provata di effettuare interventi manutentivi su LEDWall in termini di: montaggio, smontaggio, allineamento moduli, sostituzione di pixel guasto, sostituzione di modulo guasto, ricablaggio, sostituzione alimentazione interna, riconfigurazione centraline di controllo, riaggiustamento colorimetria, disponibilità della idonea strumentazione.
- Tempi di intervento on site: entro 12 (dodici) ore dalla chiamata
- Disponibilità di un proprio magazzino ricambi.
- Sistema di gestione remota (Centro di Controllo) immediatamente disponibile utilizzabile su qualsiasi tipo di piattaforma: il Centro di Controllo deve poter supportare connessioni su piattaforma Microsoft (connessione a server Windows 2016 e successivi); il monitoraggio dei punti di visione, così come l'aggiornamento dei contenuti in palinsesto, deve essere effettuato in tempo reale.
- Certificazione ISO 9001 dei processi aziendali di gestione magazzino, installazione e manutenzione apparati.
- Laboratori interno con personale certificato SAMSUNG™ per riparazioni in completa autonomia.
- Possesso di Certificazione *Samsung MagicInfo*™;

Tali requisiti minimi verranno comprovati dall'Aggiudicatario prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto e dovranno perdurare in capo all'Appaltatore per tutta la durata del contratto, pena la risoluzione del contratto in entrambi i casi.

## **10.2 Funzionalità Generali Della Regia Infomoving/Ledwall/Totem**

L'Appaltatore dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- Backup automatico del player
- Possibilità di inviare streaming video
- Regionalizzazione delle informazioni, con possibilità di creare playlist personalizzate
- Palinsesto completamente personalizzabile e configurabile
- Possibilità di app interattive con clienti e/o tecnici Autostrade, completamente configurabile con livelli di interattività e relative sicurezze
- Possibilità di gestire qualsiasi formato video in input
- Gestione completa da remoto della rete di monitor: luminosità, accensione e spegnimento, volume, ecc...
- Possibilità di eventuali personalizzazioni (richieste da ASPI) del software di gestione tramite l'utilizzo di ADD-ON e/o API
- Possibilità interfacciamento e programmazione al Programmatic.
- Possibilità di personalizzazione dei Firmware di gestione dei dispositivi.

## **11 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE**

Rientra nelle prestazioni da eseguirsi a cura dell'Appaltatore il servizio di installazione di un numero minimo di 20 (venti) postazioni monitor Infomoving situate nelle aree ristoro delle Ads. L'attività comprende l'installazione dello schermo da 55 pollici, il chassis, le staffe, la connessione ip, i cablaggi e in generale tutto quello che serve per la corretta funzionalità dell'hardware.

L'attività di installazione dovrà essere completata dalla Contraente **entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta della Committente.**

## **12 VERIFICHE E CONTROLLI IN CORSO DI ESECUZIONE**

La Committente potrà in qualunque momento, sia in proprio sia per mezzo di incaricati, eseguire ispezioni e controlli per verificare e accertare l'adempimento e la qualità del servizio, nonché la conformità alle modalità esecutive e alle indicazioni prescritte nel presente Capitolato e nella normativa in vigore. Le eventuali non conformità verranno comunicate all'appaltatore per le vie brevi, cui seguirà la contestazione scritta, la Stessa di dovrà adoperare per l'immediata eliminazione della succitata non conformità a sua cura e spese, l'inosservanza comporterà, oltre all'applicazione delle

penali previste contrattualmente e l'attivazione di canali alternativi per la messa a norma, una valutazione ai fini della risoluzione del Contratto da parte della Committente.

I requisiti richiesti e dichiarati nell'offerta permarranno per tutta la durata del Contratto. La Committente potrà richiederne all'appaltatore, in qualsiasi momento e per tutta la durata contrattuale, evidenza della sussistenza di validità. Previa comunicazione dell'Appaltatore alla Committente in relazione al decadimento dei requisiti richiesti per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, la Stessa è autorizzata sin da ora e per un massimo di 30 giorni ad avvalersi di altra Impresa con analoghi requisiti. L'inosservanza di quanto sopradetto comporterà l'immediata risoluzione del Contratto.

### 13 PENALI

In caso di mancata o ritardata esecuzione ovvero corretta esecuzione delle prestazioni, troveranno applicazione le seguenti penali:

#### Penali generiche

- per ogni **mancata o non corretta esecuzione delle attività di cui al presente capitolato** verrà applicata una penale pari al **1% dell'importo del contratto**;

#### Penali Specifiche

- in caso di anomalia, **per ogni mancata attivazione entro i limiti stabiliti al paragrafo 7.2**, verrà applicata una penale pari al **0,5% dell'importo del contratto per ogni ora di ritardo**;
- per ogni **mancato intervento on site entro le 12 dalla segnalazione della Committente**, verrà applicata una penale pari al **0,5% dell'importo del contratto per ogni ora di ritardo**;
- per ogni **mancato ripristino entro le 48 ore successivo al verificarsi del guasto**, di cui al paragrafo 8, verrà applicata una **penale pari al 0,5% dell'importo del contratto per ogni giorno di ritardo**;
- per ogni **mancato invio del report settimanale di cui al paragrafo 9** verrà applicata una penale pari al **0,5% dell'importo del contratto per ogni giorno di ritardo**;
- per ogni **mancata installazione entro i 30 dalla richiesta della Committente di cui al paragrafo 11**, verrà applicata una penale pari al **1% dell'importo del contratto per ogni giorno di ritardo**;

Le penali di cui sopra potranno essere applicate anche cumulativamente fra loro e sino ad un massimo del 10% del corrispettivo globale, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Superata tale percentuale, ferma restando l'applicazione della penale, il Committente ha facoltà di risolvere il contratto, procedendo ad incamerare la garanzia definitiva prestata dall'Appaltatore.

Nel caso di violazioni della normativa in materia di sicurezza di cui D. Lgs. n. 81/2008 segnalata dal RUP, l'Appaltatore dovrà realizzare correttamente le prescrizioni in materia di sicurezza di cui all'articolo "SICUREZZA SUL LAVORO" entro un giorno lavorativo a partire dalla segnalazione. Superato il termine anzidetto e qualora l'Appaltatore non avesse assolto a quanto prescritto dal RUP, il Committente si riserva di applicare all'Appaltatore una penale giornaliera pari all'1‰ dell'importo contrattuale per ogni giorno di ulteriore ritardo.

#### **14 MODALITA' DI FATTURAZIONE**

Le prestazioni saranno contabilizzate mensilmente tramite emissione di relativo buono d'acquisto/ordine di lavoro sulla piattaforma SAP.

#### **15 ONERI E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

L'Appaltatore dovrà rispettare le prescrizioni tecniche, generali e particolari, e adempiere agli obblighi normativi e contrattuali.

L'Appaltatore nell'ambito della propria offerta, ovvero con il ribasso offerto, tiene conto dei costi da sostenere per le maestranze, per i corsi di formazione obbligatori per legge e per la sicurezza, per le visite mediche obbligatorie per legge, nonché a tutti gli oneri effettivamente necessari al fine di ottemperare alle previsioni di progetto e/o di offerta dello stesso.

Resta quindi inteso che è obbligo dell'Appaltatore eseguire e ultimare le prestazioni, complete in ogni sua parte, in conformità al Contratto, al capitolato e agli eventuali documenti ad essi allegati.

Le prescrizioni riportate nel Capitolato sono da intendersi integrative, ove non in contrasto, con le norme di legge vigenti.

Altresì, l'Appaltatore dichiara di aver formulato la propria offerta avendo ben chiaro l'oggetto della prestazione nelle peculiarità dell'appalto, delle relative fasi esecutive. Pertanto, con esplicito riferimento alla propria offerta, l'Appaltatore dichiara di non avere diritto a qualunque rivendicazione di maggiori corrispettivi.

Sono da considerarsi a cura e spese dell'Appaltatore, oltre a quanto già previsto in contratto, tutti gli adempimenti, le attività, gli oneri e gli obblighi di seguito elencati:

- tutti gli oneri o obblighi derivanti dal rispetto delle norme di legge Nazionali e Locali, del Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR") e della vigente normativa nazionale in materia di

privacy (D. Lgs. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. 101/2018 “Codice in materia di protezione dei dati personali”), delle disposizioni del Contratto e dei suoi allegati;  
tutte le imposte e gli altri oneri, che, direttamente o indirettamente gravino sulle forniture oggetto del contratto.

#### SINTESI ATTIVITA' RICHIESTE AL FORNITORE:

- **Regia tecnica e gestione palinsesto dei circuiti TV Infomoving** (max.500 schermi 55” in 180 Ads), del circuito Totem (max.120 totem touch 65” installati in 120 Ads), e del circuito Ledwall (max. 100 maxischermi outdoor/indoor di varie dimensioni, installati in 100 Ads, alcuni entro il 2025),
- **Attività di regia:** Infomoving, LedWall, Totem (almeno 16 ore al gg per 7 gg. a settimana).
- **Manutenzione** ordinaria da remoto, ed assistenza on site su tutti i circuiti digital attivi (Infomoving, Ledwall, Totem).
- **Installazione** annua di almeno n.20 postazioni Infomoving in locali ristoro Ads (schermo da 55 pollici+audio direz.+chassis+staffa+connessione ip+cablaggi, ecc).
- **Servcie Level Agreement (SLA) manutenzione:** ripristino postazioni Infomoving - Totem e ripristino LedWall (entro massimo 48 ore dalla richiesta della Committente); percentuale di schermi non raggiungibili inferiore al 2% su base giornaliera.

#### ALLEGATI

Si allegano i seguenti documenti che costituiscono parte integrante del capitolato:

- 1 Elenco Aree di Servizio (ADS);
- 2 Kilometriche Aree di Servizio (ADS);