



CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI PRESIDIO ON-SITE E REPERIBILITÀ PER GLI IMPIANTI TECNICI DEI C.E.D.
DELLA POLIZIA DI STATO UBICATI PRESSO IL CEN DI NAPOLI ED IL CUB DI BARI**

INDICE

1	Premessa	3
2	Acronimi e definizioni	3
3	Oggetto dell'appalto	4
4	Informazioni sugli impianti	4
5	Servizi operativi.....	6
5.1	Presidio on-site	6
5.2	Servizio di reperibilità	7
5.3	Prescrizioni generali per l'erogazione dei servizi operativi	8
6	Servizi di governo.....	8
6.1	Servizio di programmazione, gestione e controllo dei servizi operativi	8
6.2	Help Desk e tracciamento delle richieste di intervento	9
7	Presenza in carico degli impianti	10
8	Livelli di servizio e penali.....	10
8.1	Presidio	10
8.2	Reperibilità.....	10
8.3	Punto di contatto telefonico.....	11
9	Criterio di valutazione delle offerte	11

1 Premessa

A fine anno 2018 avranno termine gli attuali servizi di manutenzione, presidio *on-site* e reperibilità degli impianti che servono le sale CED del Centro di Elaborazione Nazionale (CEN) di Napoli e del Centro Unico di Backup (CUB) di Bari. Pertanto, è intendimento dell'Amministrazione procedere all'affidamento dei servizi di presidio on-site e reperibilità, nonché dei relativi servizi di governo, per entrambe le sedi suddette, per un periodo di 36 mesi.

Il CEN Centro Elettronico Nazionale di Napoli (all'interno del Parco di Capodimonte) ospita i servizi informatici della Polizia di Stato. Si sviluppa su quattro sale CED che ospitano apparati informatici per la funzionalità e l'erogazione dei servizi istituzionali della Polizia di Stato. Ogni sala CED dispone di impianti tecnologici per la corretta funzionalità degli armadi rack.

Il CUB Centro Unico di Backup di Bari (all'interno del Centro Polifunzionale della Polizia di Stato) ospita i servizi informatici per garantire la continuità operativa (CO), in termini di Disaster Recovery (DR) e Business Continuity (BC), agli Enti ed Organismi, utilizzatori dei sistemi e che contribuiscono alla gestione della sicurezza delle applicazioni.

Il presente documento disciplina i servizi che dovranno essere erogati dall'Impresa. I requisiti di seguito riportati sono da considerarsi minimali e dovranno essere obbligatoriamente rispettati.

Tutti gli intervalli temporali di seguito indicati sono da intendersi espressi in giorni solari, salvo diversa indicazione.

2 Acronimi e definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico vengono usati i seguenti acronimi:

ACRONIMO	DESCRIZIONE
CCNL	Contratto Collettivo Nazionale Lavoro
CEN	Centro Elettronico Nazionale
CUB	Centro Unico di Backup
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto
PAV	Persona Avvertita
PES	Persona Esperta
POA	Programma Operativo delle Attività
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
TTS	TroubleTicketing System

Tabella 1 – Acronimi

Inoltre, nel seguito del documento si ricorrerà più volte ad alcuni termini, cui è da attribuirsi il seguente significato:

- **Amministrazione:** l'Amministrazione contraente, ovvero il Ministero dell'Interno;
- **Aggiudicataria:** l'impresa aggiudicataria della gara, eventualmente mandataria di un RTI;
- **Appalto:** l'insieme delle forniture e dei servizi disciplinati nel presente documento;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Impresa:** l'impresa partecipante alla gara, eventualmente mandataria di un RTI;

- **Interventi in emergenza:** interventi da eseguirsi in situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività;
- **Responsabile di Progetto:** soggetto individuato dal Fornitore avente funzione di coordinamento del progetto ed unica interfaccia tecnica con l'Amministrazione.
- **Servizio/i:** il servizio o l'insieme dei servizi connessi alla fornitura in oggetto.

3 Oggetto dell'appalto

L'appalto ha ad oggetto le seguenti categorie di servizi:

- **Servizi operativi**
 - Presidio on-site degli impianti tecnologici di CEN e CUB (par.5.1);
 - Reperibilità nei giorni non lavorativi e in orario notturno (par. 5.2).
- **Servizi di governo**
 - Servizio di programmazione, gestione e controllo dei servizi operativi (par. 6.1)
 - Help Desk e tracciamento delle richieste (par. 6.2).

I servizi di cui sopra hanno ad oggetto i seguenti impianti:

- Impianti elettrici, (Cabina di trasformazione, quadri elettrici primari e secondari Gruppi Elettrogeni e U.P.S.);
- Impianto di condizionamento e trattamento aria;
- Impianto di rilevazione fumi e spegnimento incendi;
- Impianto antiallagamento;
- Impianto di controllo accessi;
- Impianti antintrusione;
- Impianto di videosorveglianza;
- Impianto di rilevazione temperatura.

Le consistenze degli impianti, nonché la documentazione illustrativa degli stessi, potranno essere acquisite presso il CEN e/o il CUB.

Al fine di consentire alle imprese di prendere visione degli impianti e dei luoghi, l'Amministrazione si rende disponibile a far eseguire un sopralluogo presso entrambe le sedi. Le modalità di effettuazione dei suddetti sopralluoghi sono definite nel disciplinare di gara.

I servizi richiesti dovranno essere erogati per un periodo di **36 mesi** a decorrere dalla data di presa in carico degli impianti (par. 7).

4 Informazioni sugli impianti

Di seguito si riportano alcune informazioni generali sugli impianti elettrici, di condizionamento e antincendio oggetto dell'Appalto. Si precisa che informazioni maggiormente dettagliate, su tutti gli impianti, potranno essere acquisite presso le sedi del CEN e del CUB.

CEN di Napoli

Impianti elettrici

- Cabina MT/BT con potenza 1600 kVA, con nr 4 trasformatori a secco inglobati in resina;
- Nr 2 Gruppi elettrogeni da 1800 kVA;
- Un sistema di continuità costituito da n.10 UPS da 200 kVA ciascuno.

Impianti di condizionamento

- n.17 unità interne ad espansione diretta aventi capacità frigorifera sensibile di 51,8 kW ciascuno.
- nr 1 unità interne avente capacità frigorifera sensibile di 57 kW.
- Nr 17 unità motocondensanti esterne, a servizio delle unità under;
- n.2 unità esterne e n.4 unità interne per il trattamento dell'aria;
- nr 1 unità di condizionamento nella sala UPS.
- Sistemi tipo *active-floor* per la ventilazione forzata in alcune zone dei corridoi freddi.

Impianto di rilevazioni fumi e spegnimento incendi

- Impianto di Rivelazione Fumi.
- Impianto automatico di Spegnimento Incendi a gas inerte IG55 in n.4 parchi bombole.

CUB di BARI**Impianti elettrici**

- Cabina MT/BT con nr 2 trasformatori in resina da 2000 kVA;
- Nr 2 Gruppi elettrogeni da 2000 kVA
- Un sistema di continuità costituito da n.12 UPS da 200 kVA ciascuno con bypass da 1200 kVA.

Impianti di condizionamento

- Un gruppo frigorifero condensato ad aria della potenza frigorifera 25,20 Kw;
- n.22 unità interne ad espansione diretta di cui nr.17 da 76 kW, nr. 3 da 52,8 kW e nr 2 da 39,1 kW ciascuno;
- Nr 22 unità motocondensanti esterne, a servizio delle unità under.
- Nr 1 unità U.T.A. (Unità di trattamento dell'aria) di portata pari a 500 mc/h;

Impianto di rilevazioni fumi e spegnimento incendi

- Impianto di Rivelazione Fumi.
- Impianto automatico di Spegnimento Incendi a gas inerte Argonite in n.30 bombole.
- Impianto idrico antincendio provvisto di idranti.

5 Servizi operativi

Nei paragrafi seguenti si descrivono le caratteristiche dei servizi operativi che dovranno essere erogati dall'Aggiudicataria.

5.1 Presidio on-site

L'impresa dovrà erogare, sia presso il CEN che presso il CUB, un servizio di presidio *on-site*. In particolare l'Impresa dovrà garantire la presenza e la disponibilità continuativa di personale tecnico, che dovrà far fronte ad attività urgenti e a particolari evenienze quali, ad esempio, interventi di messa in sicurezza ed interventi tampone, finalizzati a garantire la continuità di esercizio degli impianti. Tale personale dovrà inoltre effettuare continuamente attività di monitoraggio degli impianti, al fine di rilevare in anticipo eventuali criticità operative.

Per ciascuna delle sedi il servizio di presidio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- **Copertura oraria:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle 17.00;
- **Figure professionali:** nr. 2 operai specializzati per ciascuna sede, i quali dovranno:
 - o possedere competenze in materia di realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, meccanici e speciali (a titolo esemplificativo gli operai dovranno svolgere mansioni in linea con quelle previste dalle categorie quarto e quinto livello del CCNL Metalmeccanico, rispettivamente);
 - o essere in possesso di **attestazione PES/PAV**.

Le competenze possedute dal personale di presidio dovranno essere adeguatamente documentate (formazione svolta; esperienze pregresse). A tal proposito l'Impresa dovrà consegnare all'Amministrazione, entro la data di stipula, i curricula del personale di presidio, al fine di consentire la verifica dell'adeguatezza del personale impiegato rispetto a quanto sopra richiesto.

Il presidio on-site opererà su tutti gli impianti di cui al paragrafo 3 e dovrà eseguire le seguenti tipologie di attività:

- monitorare quotidianamente gli impianti oggetto del servizio, al fine di individuare tempestivamente eventuali anomalie e procedere alla loro successiva eliminazione;
- relazionare al D.E.C. nel caso in cui, durante le attività di monitoraggio quotidiane, si rilevassero delle anomalie/guasti e successivamente attivare il relativo servizio di manutenzione (le manutenzioni preventive e correttive dei singoli impianti saranno erogate da altre imprese);
- effettuare i controlli quotidiani degli impianti riportati all'interno del documento delle consistenze;
- effettuare, a regola d'arte, tutte le possibili manovre, operazioni o interventi tampone atti a garantire la continuità del servizio e la messa in sicurezza degli impianti, nel caso di malfunzionamenti che richiedano interventi di manutenzione correttiva che saranno eseguiti da altre imprese le quali avranno in carico le manutenzioni dei singoli impianti;
- in caso di guasti o disservizi escludere parti o componenti degli impianti soggetti ad avaria ed effettuare una prima diagnosi di guasto;
- in caso di guasti o disservizi che determinano la necessità di interventi di manutenzione correttiva agli impianti, attivare immediatamente il relativo servizio di manutenzione specifico per l'impianto in avaria;

- fornire supporto alle imprese che erogano i servizi di manutenzione dei singoli impianti, durante l'effettuazione degli interventi correttivi a fronte di guasto e, laddove necessario, anche durante le attività di manutenzione periodica.

L'Aggiudicataria dovrà fornire al personale di presidio i mezzi e le attrezzature necessarie per lo svolgimento delle sopraelencate attività. Tali strumenti devono essere adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; inoltre tutti gli attrezzi e le macchine impiegati devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea.

Nelle attività ad esso demandate, il personale di presidio potrà usufruire anche dei sistemi BMS (Building Management System) presenti presso le due sedi.

Per ogni intervento tampone o di messa in sicurezza effettuato a seguito di anomalia il personale di presidio dovrà redigere un dettagliato rapporto di intervento, in cui siano indicati almeno:

- data e ora dell'intervento;
- nominativi degli operatori che hanno eseguito l'intervento;
- impianto interessato dall'intervento;
- anomalia rilevata con descrizione dell'eventuale guasto rilevato;
- eventuale manovra effettuata per la messa in sicurezza e/o per garantire la continuità dei servizi;
- descrizione dell'intervento effettuato;
- eventuale attivazione del servizio di manutenzione specialistico (con indicazione di data e ora).

Le attività continuative di monitoraggio e controllo degli impianti dovranno essere disciplinate all'interno di un documento denominato **Programma Operativo delle Attività (POA)**. L'Impresa dovrà consegnare il POA al Direttore dell'Esecuzione **entro 15 giorni dall'esecutività del contratto**. Il Programma dovrà essere approvato dal Direttore dell'Esecuzione, il quale potrà anche richiedere all'Impresa di apportare modifiche e/o integrazioni allo stesso documento. L'Impresa dovrà recepire tali modifiche entro 5 giorni lavorativi.

5.2 Servizio di reperibilità

Nelle fasce orarie non coperte dal servizio di presidio *on-site* l'Impresa dovrà erogare un servizio di reperibilità finalizzato all'esecuzione di interventi tampone e/o di messa in sicurezza nonché manovre/regolazioni, con lo scopo di garantire la continuità dei servizi in caso di anomalia di funzionamento di uno degli impianti. Il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- **Modalità:** *On Site* entro 2 ore dalla presa in carico della chiamata;
- **Copertura:** orario **17,00 – 00,00 e 00,00 08,00 dal lunedì al venerdì; e h24 sabato e domenica** e festivi;
- **Figure professionali:** Almeno nr. 1 Operaio Specializzato (competenze analoghe a quelle del presidio).

Il servizio di reperibilità dovrà essere reso mediante il personale deputato al servizio di presidio.

In caso di guasti o disservizi che determineranno la necessità di interventi di manutenzione correttiva agli impianti di cui al paragrafo 3, il personale tecnico reperibile dovrà anche attivare il relativo servizio di manutenzione. A seguito di ciascun intervento richiesto al servizio di reperibilità

l'Appaltatore dovrà redigere un rapporto di intervento nelle stesse modalità descritte nel paragrafo 5.

5.3 Prescrizioni generali per l'erogazione dei servizi operativi

Il personale che erogherà i servizi di presidio e reperibilità dovrà essere dotato di un'apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e del cognome o di altro codice univoco identificativo a tutela della sua privacy. Tale tessera dovrà essere portata in evidenza e, comunque, sopra la linea di vita.

L'Impresa dovrà adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e dei collaboratori, anche in relazione ai rischi evidenziati nel DUVRI.

L'Impresa riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione delle prestazioni richieste. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, l'Impresa s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, secondo le modalità definite dall'Amministrazione. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non deve comportare alcun onere per l'Amministrazione stessa.

Il personale dovrà svolgere le attività richieste nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

L'Impresa deve garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia correlati ai luoghi di lavoro;
- rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti del Soggetto Aggiudicatore;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

6 Servizi di governo

I seguenti paragrafi descrivono i servizi di governo finalizzati a garantire il controllo e la gestione dei servizi operativi, nonché a consentire all'Amministrazione di richiedere interventi di messa in sicurezza e/o a atti a garantire la continuità dei servizi informativi erogati da CEN e CUB.

6.1 Servizio di programmazione, gestione e controllo dei servizi operativi

Ai fini della gestione del contratto e del controllo del buon andamento dei servizi operativi richiesti, l'Impresa dovrà nominare un proprio rappresentante quale Responsabile di Progetto.

Al Responsabile di Progetto è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- processo di fatturazione;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;

- redazione di un documento semestrale sullo stato degli impianti corredata dei dati aggregati di KPI – Key Performance Index in relazione ai disservizi dei vari impianti.

Il Responsabile di Progetto deve anticipare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione dei servizi, e provvedere alla tempestiva segnalazione all'Amministrazione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa.

Il Responsabile di Progetto deve garantire una costante ed efficace informazione all'Amministrazione sull'andamento del Contratto.

Mensilmente il Responsabile di Progetto dovrà consegnare al D.E.C. un report dettagliato sulle attività effettuate e sugli interventi di messa in sicurezza, e/o atti a garantire la continuità dei servizi, effettuati sia durante le ore di presidio che in reperibilità. In particolare dovranno essere indicate tutte le richieste di intervento corredate delle informazioni di cui al paragrafo 6.2., nonché dei tempi di riposta da parte del punto di contatto.

Le risultanze delle attività eseguite dovranno essere organizzate in modo da consentire al DEC la corretta verifica di ogni singola esecuzione e la conoscenza analitica delle attività eseguite per categorie e tipi di intervento.

6.2 Help Desk e tracciamento delle richieste di intervento

A partire dalla data di avvio dei Servizi operativi, l'Impresa dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un Help Desk telefonico attivo negli orari di copertura del servizio di presidio (par. 5.1), ovvero **dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00**. L'Amministrazione impiegherà tale punto di contatto per segnalare le richieste di intervento a cui si applicano i livelli di servizio di cui al paragrafo 8.1.

Per la segnalazione delle richieste di intervento in orario di reperibilità (par. 5.2), l'Impresa dovrà indicare all'Amministrazione uno o più riferimenti telefonici tramite i quali poter richiedere l'intervento del personale tecnico reperibile.

Tutte le richieste di intervento dovranno essere tracciate all'interno di un sistema di gestione (TTS) con l'indicazione di almeno i seguenti dati:

- Numero della segnalazione;
- Data e ora della segnalazione dell'Amministrazione;
- Nominativo del personale dell'Amministrazione che ha aperto la segnalazione di intervento;
- Impianto interessato;
- Breve descrizione dell'anomalia;
- Data e ora di chiusura dell'intervento;
- Operazioni/manovre effettuate;
- Data e ora dell'eventuale attivazione del servizio di manutenzione specifico;
- Eventuali criticità rilevata nell'attivazione del servizio di manutenzione specifico.

All'atto dell'apertura di una segnalazione di intervento deve essere inviata una notifica via mail al Direttore dell'Esecuzione del Contratto; nella comunicazione dovranno essere contenuti i dati sopra riportati. Analoga comunicazione dovrà essere inviata all'atto della chiusura dell'intervento con i dati aggiornati.

Le richieste di intervento in reperibilità, cioè quelle effettuate dall'Amministrazione negli intervalli in cui il punto di contatto non è operativo, dovranno comunque essere tracciate all'interno del suddetto sistema TTS e notificate al D.E.C., entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta.

7 Presa in carico degli impianti

Ai fini dell'avvio dei servizi previsti dall'Appalto, **entro 10 giorni solari dall'esecutività del contratto** l'Amministrazione nella persona del Direttore dell'esecuzione redigerà, in contraddittorio con l'Impresa, il Verbale di Consegna.

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale l'Impresa prende formalmente in carico gli impianti per l'esecuzione dei servizi richiesti per l'intera durata del Contratto.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna contiene il dettaglio della consistenza degli impianti dell'Amministrazione presi in carico dall'Impresa.

L'Impresa, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà costituita custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

8 Livelli di servizio e penali

8.1 Presidio

- **Presenza del personale di presidio:** i componenti del presidio dovranno essere disponibili per effettuare le attività previste dal presente Capitolato, secondo gli orari specificati.

Periodo di osservazione: quadrimestrale.

*Penale: È prevista l'applicazione di una penale pari a **0,4% dell'importo del contratto per ogni 4 ore di indisponibilità di uno dei componenti del presidio.***

- **Tempi per effettuazione degli interventi in emergenza di messa in sicurezza o di garanzia della continuità dei servizi:** il personale di presidio deve effettuare le manovre/operazioni necessarie alla **messa in sicurezza** degli impianti, nonché attivare il servizio di manutenzione specifico per l'impianto in avaria, **entro 1h dalla segnalazione.**

Periodo di osservazione: quadrimestrale.

*Penale: È prevista l'applicazione di una penale pari a **0,08% dell'importo del contratto per ogni 2 ore di ritardo.***

8.2 Reperibilità

- **Tempo di intervento sul posto:** Il personale in reperibilità dovrà intervenire sul posto **entro 2h** della richiesta di intervento.

Periodo di osservazione: quadrimestrale.

Penale: È prevista l'applicazione di una penale pari a **0,04‰ dell'importo del contratto per ogni ora di ritardo.**

- **Tempi per effettuazione degli interventi in emergenza di messa in sicurezza o di garanzia della continuità dei servizi:** il personale di presidio deve effettuare le manovre/operazioni necessarie alla **messa in sicurezza** degli impianti, nonché attivare il servizio di manutenzione specifico per l'impianto in avaria, **entro 1h dall'intervento sul posto.**

Periodo di osservazione: *quadrimestrale.*

Penale: È prevista l'applicazione di una penale pari a **0,04‰ dell'importo del contratto per ogni ora di ritardo.**

8.3 Punto di contatto telefonico

- **Tempo di risposta:** entro 30 secondi per l'80% delle chiamate.

Periodo di osservazione: *quadrimestrale.*

Penali: È prevista l'applicazione di una penale pari a **0,5‰ dell'importo del contratto.**

9 Criterio di valutazione delle offerte

La gara sarà aggiudicata a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta al **minor prezzo**, ai sensi dell'art. 95 comma 4 lett. b) del D. Lgs. n.50/2016, in quanto trattasi di servizi con caratteristiche standardizzate e le cui condizioni sono definite dal mercato.