

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

“Servizio di assistenza e manutenzione dell’infrastruttura telefonica per la Sala Operativa Unificata Permanente della Regione Toscana” - CIG 6967927343

Premessa

La Giunta Regionale della Regione Toscana (GRT) dispone di varie sedi dislocate sul territorio fiorentino e toscano, oltre ad una sede a Roma ed una a Bruxelles. Presso il centro direzionale di Novoli, Firenze, è situata la Sala Operativa Unificata Permanente (SOUP) dei servizi AntiIncendi Boschivi (AIB) e Protezione Civile Toscana (PCT).

Per erogare il servizio fonia della SOUP è attualmente in uso un sistema telefonico TOPEX riscattato da un precedente contratto con Vitrociset SpA ed attualmente mantenuto tramite proroga del relativo servizio. Nelle more della stipula del contratto per il rinnovo di tale sistema, con il presente affidamento Regione Toscana intende prolungare ulteriormente il servizio di gestione e manutenzione attuale.

Art. 1 - Caratteristiche delle prestazione

La prestazione richiesta riguarda la gestione e manutenzione della seguente infrastruttura, situata in Via Valdipesa 3 – Firenze.

a) Centralino

Basato su prodotti Topex, è realizzato con i seguenti elementi:

- una coppia di Database Server configurati in alta affidabilità
- due Media Gateway con 2 interfacce PRI ciascuno (+ uno di scorta a freddo)
- due server per la registrazione delle chiamate (+ uno di scorta a freddo)
- due server per la masterizzazione su DVD delle chiamate registrate
- una postazione di amministrazione
- un server per accounting e billing del traffico telefonico
- un sistema TDR4400 della ditta Tema per la registrazione delle linee analogiche di emergenza
- una coppia di UPS 6000 VA / 4200 Watt

Il centralino è collegato alla rete PSTN con tre PRI ISDN (gestione e manutenzione a carico Telecom Italia), condivisi tra i due servizi AIB e PCT, e provenienti da due centrali pubbliche diverse; inoltre i 2 primari afferenti alla stessa centrale sono attestati su apparati attivi diversi. I flussi sono così programmati:

- 1 Flusso PRI con 10 Entranti e 10 Uscenti per il servizio AIB + 3 Entranti e 3 Uscenti per il servizio PCT;
- 1 Flusso PRI con 10 Entranti e 10 Uscenti per il servizio AIB + 4 Entranti e 4 Uscenti per il servizio PCT;
- 1 Flusso PRI con 10 Entranti e 10 Uscenti per il servizio AIB + 3 Entranti e 3 Uscenti per il servizio PCT.

Tutte le linee AIB afferiscono allo stesso numero verde AIB e tutte le linee PCT afferiscono allo stesso numero verde PCT.

Per il backup dei tre flussi sono previste 15 linee urbane analogiche (gestione e manutenzione a carico Telecom Italia) di cui 10 per AIB e 5 per PCT. In caso di caduta del PBX, queste linee urbane possono essere commutate a mano su BCA di emergenza a monte del PBX in modo da garantire la continuità del servizio. Tali linee urbane sono affasciate al rispettivo numero verde.

Ogni chiamata viene registrata su Hard Disk tramite 2 registratori differenti. Al raggiungimento di 4 GB di dati, le chiamate vengono manualmente masterizzate su 2 differenti DVD. A richiesta delle autorità preposte, è possibile rintracciare e riascoltare la registrazione di una o più telefonate, e consegnare una delle 2 copie su DVD, che devono essere identiche fra loro.

Per quanto riguarda le telefonate analogiche effettuate o ricevute tramite gli apparecchi telefonici di

emergenza, è presente un sistema di registrazione separato: un Tema TDR4400 da 16 canali.

b) Postazioni di operatore

Le postazioni di operatore previste sono 20, di cui solitamente 4 attive in contemporanea.

Ogni operatore ha a disposizione uno schermo touchscreen da 17" e delle cuffie monoaurali Plantronics, oltre ad un telefono a cornetta. Ogni chiamata AIB viene inoltrata a tutti gli operatori AIB loggati, il primo che risponde prende la chiamata. Lo stesso dicasi per le chiamate PCT. Ogni chiamata può essere inoltrata ad altri operatori o anche a numeri telefonici esterni, tipicamente le 10 sedi provinciali del sistema antincendio regionale: Siena, Arezzo, Firenze, Prato, Pistoia, Massa, Lucca, Livorno, Pistoia, Grosseto.

Un monitor a parete da 42" visualizza lo stato generale del sistema e le chiamate perse.

c) Infrastruttura fisica

Il collegamento fisico delle postazioni di lavoro verso il locale PBX è realizzato tramite cavi dedicati sia per quanto riguarda l'alimentazione che per quanto riguarda la rete dati.

La rete locale è realizzata tramite una coppia di switch 48 porte 10/100, con 2 porte di uplink a 1 Gbps, che costituiscono una VLAN dedicata del Centro Direzionale di Novoli.

Per quanto riguarda l'alimentazione elettrica, i due UPS presenti nel locale PBX sono alimentati da un gruppo di continuità esterno e, in configurazione ridondata, alimentano 3 linee di uscita:

- apparati e server presenti nell'armadio del locale PBX
- le postazioni di lavoro in sala operativa
- le postazioni di lavoro nei locali di back-office.

Art. 2 – Modalità di esecuzione della prestazione

A) Assistenza tecnica e manutenzione

E' richiesto un servizio di assistenza tecnica (help-desk) attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festività incluse contattabile tramite un numero telefonico unico dedicato. Il servizio dovrà occuparsi anche di aprire i ticket presso il carrier fonia o il carrier dati qualora il guasto segnalato sia riconducibile ad un disservizio del carrier in questione. Il servizio di help-desk dovrà essere sempre accessibile anche via telefono oltre che via web.

Dovrà inoltre essere predisposto un sistema di trouble-ticketing.

Si richiede anche un servizio di monitoraggio proattivo, cioè in grado di generare automaticamente allarmi in caso di guasti o malfunzionamenti dei vari apparati telefonici in rete (ad eccezione dei terminali di utente). Tutti gli allarmi dovranno essere registrati. Ai tecnici GRT dovrà essere fornito accesso in sola lettura a tale sistema di monitoraggio per la visualizzazione della situazione istantanea degli apparati in rete (stato di funzionamento, impegno di risorse, allarmi, etc.).

B) Attività extra relative a customizzazioni o modifiche del software

Nel caso in cui Regione Toscana, nel periodo di validità del contratto, necessitasse di modifiche e/o integrazioni al software attuale per sopraggiunte necessità operative, sono state previste delle giornate uomo di consulenza nel dettaglio economico.

A fronte delle esigenze manifestate da Regione Toscana, l'operatore economico dovrà pertanto effettuare uno studio di fattibilità delle modifiche richieste, quantificando le relative ore/uomo necessarie. Regione Toscana valuterà quindi se implementare le modifiche richieste, tramite l'emissione di un apposito ordinativo di esecuzione.

C) SLA

In considerazione dell'obsolescenza degli apparati TOPEX attuali e dell'impossibilità di reperirli sul mercato italiano, la relativa manutenzione richiesta è di tipo "best effort".

Per tutte le altre componenti si richiedono i seguenti Service Level Agreement (SLA):

1. tempo di ripristino in caso di guasto grave (su apparati non terminali): 2 h solari

2. tempo di ripristino in caso di guasto singolo (su apparati terminali di utente): 6 h solari
3. tempo di esecuzione modifiche alla configurazione: 8 h solari

Per “tempo di ripristino” si intende il tempo intercorso tra il momento dell'apertura del guasto tramite procedura web/telefonica ed il momento del ripristino del corretto funzionamento del servizio.

Per “modifiche alla configurazione” si intendono le modifiche richieste alla configurazione del centralino, o dei terminali di utente, su richiesta di Regione Toscana per sue proprie necessità (ad esempio: spostamento di un utente, etc.).

In relazione al presente affidamento, l'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere con semplice dichiarazione, da comunicarsi al fornitore per iscritto con preavviso di trenta giorni dalla data di cessazione delle attività da parte del fornitore.

Art. 3 – Termini, Avvio dell'esecuzione, sospensione e ultimazione dell'esecuzione

1. L'esecutore deve dare avvio all'esecuzione della prestazione il 27 febbraio 2017. in tale data il direttore di esecuzione convocherà l'incontro di coordinamento con il contraente. Nel corso di tale incontro verranno concordati fra l'altro i dettagli del piano di lavoro relativamente alle attività della tabella II del Dettaglio economico e a dare informazioni circa le misure di prevenzione e di emergenza di cui al successivo art. 4.

2. Il termine massimo dell'esecuzione delle prestazioni relative al presente appalto decorre dal 27/02/2017 fino al 31/01/2018.

La Regione Toscana si riserva la facoltà, di recedere dal presente contratto, prima della scadenza qualora questa amministrazione pervenga all'aggiudicazione definitiva della gara attualmente in corso di aggiudicazione “Adeguamento, gestione e manutenzione dei sistemi telefonici della giunta regionale toscana” CIG 6644073E79 – CUP D19D15001770002. In tal caso verrà comunicato tramite PEC la data di cessazione del contratto con un preavviso di almeno 30 giorni.

3. Il direttore dell'esecuzione del contratto al termine delle prestazioni effettua i necessari accertamenti e rilascia idoneo certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.

4. Al termine dell'esecuzione delle prestazioni viene redatto un verbale di ultimazione delle prestazioni in contraddittorio e prendono avvio le attività per la verifica di conformità per il rilascio del Certificato di regolare esecuzione.

5. Per l'eventuale sospensione dell'esecuzione della prestazione da parte dell'Amministrazione si applica l'art. 107 del D.Lgs. 50/2016.

6. L'esecutore che per cause a lui non imputabili non sia in grado di ultimare le prestazioni nel termine fissato può richiederne la proroga ai sensi dell'art. 107, comma 5, del D.Lgs. 50/2016.

Art. 4 – Personale impiegato nello svolgimento dell'appalto, sicurezza e regolarità nell'esecuzione, obblighi di informazione

1. Ai sensi dell'art. 24, comma 1, L.R. 38/2007 la Società ha l'obbligo di informare immediatamente l'Amministrazione di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

2. Prima della sottoscrizione del contratto l'esecutore è tenuto a presentare all'Amministrazione l'elenco dei nominativi relativi al personale che sarà impiegato nello svolgimento dell'appalto.

La Società è tenuta inoltre a produrre o detenere presso il luogo di esecuzione della prestazione la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.

3. Ai sensi dell'art. 23 bis della L.R. 38/2007 la Società è tenuta ad adottare efficaci sistemi di rilevazione per rendere documentabili in tempo reale le presenze di tutti i lavoratori presenti nel luogo di esecuzione della prestazione, anche mediante la dotazione al personale impiegato di un tesserino di riconoscimento indicante la denominazione della Società, cognome e nome del lavoratore, eventuale numero di matricola.

4. L'Amministrazione all'avvio dell'esecuzione del contratto indice una riunione di coordinamento con la Società e fornisce le informazioni sui rischi esistenti nell'ambiente ove la Società esegue la prestazione e sulle misure di prevenzione e di emergenza eventualmente da adottare in relazione alla prestazione da eseguire. Nella suddetta riunione di coordinamento può essere redatto il verbale di avvio di esecuzione di cui all'art. 3.

5. La Società ha l'obbligo di informare e formare adeguatamente il proprio personale circa i rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui esegue la prestazione, rilevabili dal documento di valutazione dei rischi redatto **dalla stazione appaltante** ai sensi degli articoli 17, comma 1, lett. a) e 28 del D.Lgs. 81/2008.

6. La Società ha inoltre l'obbligo di comunicare all'Amministrazione i rischi specifici derivanti dallo svolgimento delle proprie attività, rischi che vengono introdotti nell'ambiente ove la Società esegue la prestazione.

Art. 5 - Importo stimato

L'importo dell'appalto è stimato in 70.220,00 Euro, oltre Iva nei termini di legge, di cui 220,00 Euro per i costi relativi alla sicurezza, non soggetti a ribasso d'asta; si rinvia per il dettaglio al "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI.

Regione Toscana si riserva nel rispetto dell'importo massimo contrattualizzato di:

- variare le quantità stimate fra le tipologie richieste nel Dettaglio Economico,
- non acquisire alcuna delle giornate di lavoro richieste nel Dettaglio Economico

La relativa spesa è a carico dei capitoli del bilancio regionale.

Art. 6 – Accertamento quali-quantitativo/Certificato di regolare esecuzione

Ai sensi dell'art. 102, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, le prestazioni contrattuali sono soggette ad accertamento quali-quantitativo, da parte del Direttore dell'esecuzione a seguito del ricevimento della relativa fattura per tutte le attività relative alla tabella 1 del Dettaglio economico.

6.1 Accertamento quali-quantitativo

Gli accertamenti quali quantitativi saranno effettuati dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

L'Amministrazione procede dopo il ricevimento della fattura all'accertamento quali-quantitativo delle prestazioni effettuate allo scopo di accertare il rispetto degli SLA contrattualizzati e di quanto stabilito nel presente capitolato e nel contratto.

Gli accertamenti quali-quantitativi avverranno dopo il ricevimento della fattura di riferimento su base trimestrale, tali accertamenti saranno emessi entro il termine massimo di 10 giorni solari dal ricevimento della relativa fattura.

6.2 Regolare esecuzione

La regolare esecuzione viene effettuata entro 30 giorni dal verbale di ultimazione delle prestazioni, salvo proroga in caso di necessità di svolgimento di ulteriori attività per la verifica, e entro i successivi 10 giorni viene rilasciato il Certificato di regolare esecuzione.

Successivamente all'emissione del Certificato di regolare esecuzione si procede al pagamento del saldo (dell'ultima parte del corrispettivo contrattuale) delle prestazioni eseguite e allo svincolo definitivo della garanzia definitiva prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

Il Dirigente responsabile

Ing. Angelo Marcotulli