
Servizio di manutenzione evolutiva delle reti radio
regionali in capo alla Direzione Generale Sicurezza
Protezione Civile e Immigrazione

Allegato A:
Capitolato Tecnico

Sommario

1. OGGETTO DELL'APPALTO	4
2. Organizzazione del documento	4
3. Riferimenti	5
4. Il servizio di manutenzione	5
5. Servizi di manutenzione preventiva e correttiva.....	7
5.1. Manutenzione preventiva	8
5.1.1. P1. Contenuti della manutenzione preventiva:.....	8
5.1.2. P2. Pianificazione e modalità operative	10
5.2. Manutenzione correttiva.....	11
5.2.1. C1- Contenuti della manutenzione correttiva	11
5.2.2. C2 -Service level Agreement(SLA).....	11
5.2.3. C3 -Organizzazione del servizio manutentivo e modalità di espletamento	14
5.2.3.1. Help Desk	15
5.2.3.2. Intervento in sito	16
5.2.3.3. Servizio di advanced replacement (swap repair).....	17
5.2.3.4. Allineamenti allo stato dell'arte tecnologico: Aggiornamenti HW/SW	18
5.2.3.5. Ciclo di vita del prodotto	18
5.2.4. Penali per intervento tardivo e/o non risolutivo.....	18
5.2.5. Gestione delle interferenze durante la manutenzione	19
6. T1 Ticketing system	20
6.1.1. Tracking e KPI(Key performance Indicators)	22
7. Manutenzione evolutiva.....	23
7.1. E1 Migrazione da analogico a digitale (DMR) delle reti PC e PL regionale	23
7.2. E2 Comunicazioni integrate con instradamenti manuali ed automatici	24
7.3. E3 backup delle comunicazioni.....	24
7.4. E4 Evoluzione dei CTM(centro telecomunicazione Mobile).....	25
7.5. Tempistiche e modalità di realizzazione.....	25
7.6. Penali sulle tempistiche evolutive	25
8. Servizi migliorativi.....	25
8.1. V1 -Setup sistemi radio "nomadici" (diffusione e backhauling)	26
8.2. V2 -Drive test e tuning coperture radioelettriche	27
8.3. V3 -Traslochi	28
8.4. V4 -Supporto in sede RL e accesso al servizio	29
9. O1 Organizzazione del fornitore.....	29
9.1. O1 descrizione dell'organizzazione del fornitore	29

9.2.	O1.2 Know How di prodotto e supporto specialistico di III livello	30
9.3.	O1.3 capacità di Progettazione e system integration.....	30
10.	R1 Ripristini da eventi Forza Majoris-	30
11.	Corsi e formazione	31
12.	Start up del servizio	32
Tabella 1 Verifiche preventive parametriche		8
Tabella 2 verifiche preventive funzionali.....		9
Tabella 3 Tabella eventi critici		12
Tabella 4 Tabella eventi minori		13
Tabella 5 Livello di servizio		14
Tabella 6 aderenza SLA contrattuali		18
Tabella 7 Parametri drive testing reti simulcast		27
Tabella 8 Parametri Drive Testing TETRA network		27
Figura 1 aree funzionali di supporto.....		15
Figura 2 processo KPI.....		23

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Servizio di manutenzione e assistenza per le reti radio regionali delle Polizie Locali e TETRA sicurezza, Anti Incendio Boschivo e della Protezione Civile dei relativi centri operativi, del centro Operativo di supervisione in via Rosellini (Milano) e della dorsale in Ponte radio AF, in capo alla Direzione Generale Sicurezza Protezione Civile e Immigrazione, alla sezione Antincendio Boschivo (AIB) e alle polizie Locali.

Il servizio oggetto dell'appalto è classificato come:

- Livello 1) manutenzione preventiva
- Livello 2) manutenzione correttiva
- Livello 3) manutenzione evolutiva
- Livello 4) Servizi migliorativi

Le caratteristiche e la configurazione dei servizi richiesti sono dati attraverso una serie di requisiti che riguardano :

- qualità e modalità di gestione dei livelli di servizio (apertura e chiusura richiesta di intervento, tracciamento e reportistica) ;
- capacità di intervento e installazione ;
- processi organizzativi aziendali del fornitore;
- figure e i ruoli professionali richiesti al fornitore;
- capacità di formazione, sviluppo e l'aggiornamento delle competenze interne ed esterne ;
- pianificazione e problem solving ;
- grado di sicurezza durante l'esecuzione degli interventi;
- capacità di erogare servizi a carattere evolutivo ed "migliorativi" volti, appunto, al miglioramento qualitativo ed efficientamento della rete e del servizio.

I requisiti riportati nel seguente documento sono da intendersi quali prescrizioni minime e mandatorie da rispettare a pena di esclusione.

2. Organizzazione del documento

Il documento è organizzato secondo il seguente schema:

- definizione dell'oggetto della manutenzione
- requisiti per la manutenzione preventiva e correttiva
- requisiti e linee di indirizzo per la manutenzione evolutiva
- requisiti sull'organizzazione e capacità del fornitore
- requisiti del servizio(SLA) e modalità di tracciamento delle performance di servizio
- definizione dei servizi migliorativi attesi
- descrizione delle reti in esercizio e consistenze di rete(Allegato B)

- descrizione delle evoluzioni di rete (Allegato B)
- Panoramica sui prodotti in esercizio con caratteristiche tecniche (Allegato B)
- Schede di sito(Allegato B)

3. Riferimenti

Normative

- DECRETO LEGISLATIVO 18 aprile 2016, n. 50 : *Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.*

Documentazione allegata

- Allegato B: Descrizione reti radio, apparati e consistenze di rete;
- Allegato C: dettaglio consistenza di rete;
- Allegato D: DUVRI e Disposizioni di sicurezza.

L'Allegato B - Descrizione reti radio, apparati e consistenze di rete - allegato al presente documento, descrive il contesto di rete su cui dovrà applicarsi il contratto manutentivo ed include la descrizione delle architetture di rete, i tipologici, le consistenze dell' HW/SW ; fornisce, altresì le linee guida per le evoluzioni di rete.

Le informazioni contenute in tale allegato potrebbero in qualche caso discostarsi dall'effettivo status di rete.

Eventuali scostamenti non potranno rappresentare motivo di rivalsa o contraddittorio verso RL che a tal proposito impone obbligo di sopralluogo con relativo attestato di avvenuto sopralluogo volto ad assicurare che il concorrente abbia piena contezza delle condizioni di esecuzione dei lavori e/o servizi.

4. Il servizio di manutenzione

La manutenzione dovrà coprire le consistenze di rete, ovvero tutti gli elementi di rete attivi e passivi relativi alla:

- rete simulcast della protezione civile
- rete simulcast delle polizie Locali(detta anche rete telematica PL)
- rete simulcast antincendio Boschivo(AIB)
- rete TETRA sicurezza
- dorsale in ponte radio AF(Alta Frequenza)
- Centri operativi territoriali
- centro di supervisione sito in Via Rosellini (Milano).
- Centro operativo di Curno

Con specifico riferimento agli elementi di rete , si intendono elementi attivi e passivi i seguenti componenti di sistema:

sistemi simulcast analogici/digitali DMR

- stazioni SRB master
- stazioni SRB submaster
- stazioni SRB diffusive(satelliti)
- sistemi di antenna:
- sistema radiante(antenne a dipolo, antenne ad array, antenne settoriali)
- transreceiver UHF (link UHF)
- Duplexer/circolatori/Filtri
- combiner/branching/filtri
- Splitter
- scaricatori di sovratensione,
- connettori e cavi RF (radio frequenza)
- apparati di monitoraggio
- Terminali radio (portatili e veicolari)
- Stazione radio fisse

sistemi trunk (TETRA)

- Radio basi TETRA
- sistema radiante(antenne a dipolo, antenne ad array, antenne settoriali)
 - Duplexer/circolatori/ filtri
 - combiner/branching/ filtri
 - Splitter
 - scaricatori di sovratensione,
 - connettori e cavi RF (radio frequenza)
- apparati di monitoraggio
- Terminali radio (portatili e veicolari)
- Stazione radio fisse
- Switching Centre Node(SCN)

Rete di trasporto

- Flexible Multiplexer e apparati di giunzione nodale
- Cross connect PDH/SDH
- Apparati di giunzione
- Permutatori (MDF)
- Terminali in ponte radio (IDU e ODU)
 - sistema radiante(antenne paraboliche)
 - Duplexer/circolatori,
 - combiner/branching
 - Splitter
 - scaricatori di sovratensione,
 - connettori e cavi RF (radio frequenza)

Centro di supervisione

- Terminali operatore (XCO)
- Computer operatore
- Apparati di gateway

SNMP per la gestione,
VoIP/RoIP per la comunicazione

- Piattaforme PBX e IPBX
- Matrici Audio
- SW applicativi per la gestione dei processi di comunicazione
- Stazioni radio fisse
- PC operatore
- Server applicativi
- NAS e storages server
- Sistemi di gestione
 - Element manager
 - Network manager
 - Configuration manager

dotazioni e infrastrutture di sito:

- Alimentazioni ordinarie
- Stazioni di energie e batterie
- Quadri di alimentazione e protezione
- Climatizzatori(ove presenti) ,estrattori, illuminazione ordinaria e di emergenza
- Strutture portanti (pali, tralicci, pali autoportanti, installazioni roof top e similari)
- Carpenterie e armadi rack 19", ETSI o di qualsiasi altro tipo
- shelter o comunque ogni genere di struttura utilizzata per il ricovero delle apparecchiature radioelettriche,
- recinzioni e aree verdi interne ed esterne alle recinzioni

Nota1- nei siti di proprietà di RL il fornitore dovrà eseguire la gestione delle serrature e chiavi inerenti il quadro contatore e gli ingressi al sito.

Nota2- connettività di sito: il fornitore dovrà garantire senza alcun onere per RL la linea dati/telefoniche necessarie alla connessione del sito verso l'esterno(ove sia richiesto). Il numero di linea attualmente installate è circa 25(venticinque).

Siti SRB mobili (Centro Trasmissione Mobile -CTM-) e Camper SOM(Sala Operativa Mobile)

- Stazioni diffusive e sistemi radianti
- Sistemi di back-hauling
- Terminali radio mobili
- Meccaniche strettamente connesse alla sistemistica radio

Tutto quant'altro non esplicitamente menzionato o non contenuto nelle schede di sito(censimento di rete) allegato ma funzionalmente correlato è da ritenersi anch'esso incluso nella manutenzione.

5. Servizi di manutenzione preventiva e correttiva

La manutenzione richiesta si organizza sull'oggetto dell'appalto; la presente sezione riferisce alle manutenzioni preventive(livello 1) e manutenzione correttiva (livello 2).

Con il termine **manutenzione preventiva** si intendono tutte quelle azioni atte a prevenire un degrado del sistema e delle sue prestazioni mentre col termine **manutenzione correttiva** si intende

l'intervento correttivo con personale eventualmente in sito, a fronte di un guasto specifico di impianto (ripristini, sostituzione di elementi attivi, riconfigurazioni, etc.).

Resta inteso che la proprietà del materiale introdotto nel sistema a seguito di sostituzione a mezzo correttiva o Advance Replacement, è di esclusiva proprietà di RL. Qualora il materiale guasto risulti non riparabile il fornitore dovrà garantire il suo smaltimento.

5.1. Manutenzione preventiva

5.1.1. P1. Contenuti della manutenzione preventiva:

P.1.1 con riferimento alle reti in esercizio oggetto dell'appalto la manutenzione preventiva deve essere orientata alla verifica esaustiva del buon funzionamento degli apparati attivi e passivi di cui al par 4.

P.1.2 La verifica dovrà essere condotta con un approccio visivo, parametrico, funzionale.

L'approccio visivo è rivolto alla verifica dell'integrità fisica degli elementi di rete quali

- Schede /moduli funzionali
- Cavi elettrici, di segnale, Radiofrequenza
- Connettori di qualsiasi tipo e funzione,
- meccaniche e carpenterie
- antenne omnidirezionali, direttive, paraboliche
- Radio IDU (Indoor Unit)
- Radio ODU (Outdoor Unit)
- Quadri elettrici
- Batterie elettriche
- Strutture portanti (pali, tralicci, soluzioni di sostegno roof top)
- Elementi strutturali di sito (degrado murature, travi, pilastri)
- Pulizia del sito (presenza di tracce di animali o residui di lavorazioni legati ad altri interventi)
- quant'altro connesso all'impianto specifico in esame.

L'approccio parametrico è rivolto alla verifica della congruità dei parametri di funzionamento con quelli di progetto e/o normativi.

Con specifico riferimento alle reti oggetto dell'appalto i parametri base sono riassumibili, ma non limitati, a quelli in tabella A:

Tabella 1 Verifiche preventive parametriche

RETI SIMULCAST e TETRA
a) frequenze e stabilità degli oscillatori,
b) controllo canalizzazione
c) controllo della potenza in antenna in trasmissione (TX) sulle sezioni diffusive e/o sui collegamenti UHF a monte e a valle
d) controllo della potenza in Ricezione (RX) su apparato per le sezioni diffusive e/o sui collegamenti UHF a monte e a valle
e) determinazione delle sensibilità di apparato, per ciascuna delle canalizzazioni possibili (MDS o SINAD)
f) Determinazione del ROS (rapporto Onda Stazionaria), adattamento e potenze riflesse
g) Misura dei rientri in banda

<ul style="list-style-type: none"> h) Misura della purezza spettrale (aliasing) i) Determinazione EIRP (Equivalent Isotropical Radiated Power) j) Controllo dei livelli di de-sensibilizzazione k) Controllo dei livelli di segnale sulle interfacce Pluricanale E&M l) Controllo dei livelli di segnale e BER (Bit Error Rate) sulle interfacce pluricanale G703/G.704 m) Controllo dei livelli di tensione DC interni
RETE IN PONTE RADIO
<ul style="list-style-type: none"> a) frequenze , stabilità degli oscillatori, b) controllo canalizzazione c) controllo della potenza in antenna in trasmissione (TX) d) controllo della potenza in Ricezione (RX) e) Determinazione del ROS(Rapporto Onda Stazionaria), adattamento e potenze riflesse n) Misura della purezza spettrale (aliasing) f) Controllo dei livelli di segnale e BER (Bit Error Rate) sulle interfacce PDH plesiocrone G703/G704) (lato PR e/o FMUX) e/o sulla trama radio
Dotazioni e impianti di sito
<ul style="list-style-type: none"> a) Verifica di intervento delle protezioni elettriche magnetotermiche e differenziali b) Verifica sulle stazioni di energia: tensioni in ingresso, tensione in uscita, tensione batterie stand-by ed in esercizio

L'approccio funzionale : è rivolto alle verifiche di funzionamento ; Con specifico riferimento alle reti oggetto dell'appalto i parametri base sono riassumibili , ma non limitati, a quelli in tabella 2

Tabella 2 verifiche preventive funzionali

RETI SIMULCAST e TETRA
<ul style="list-style-type: none"> a) Chiamata radio-radio intra sito b) Chiamata radio-radio inter-sito (radio- CO) c) Chiamata radio-centro operativo Via Rosellini d) Chiamata inter rete con bridge manuale e) Chiamata inter-rete com bridge automatico f) Prove di ridondanza PSU(power supply Unit)
RETE IN PONTE RADIO
<ul style="list-style-type: none"> a) Connessione a circuito: Prove di intervento SNCP(Sub Network Connection protection) b) Connessioni packet over TDM : Prove di intervento LCAS(Link Control Adjustment Scheme) se impostato c) Connessioni a pacchetto: Prove di intervento Spanning Tree Protocol (se impostato) d) Prove di ridondanza
Centro di Supervisione Via Rosellini
<ul style="list-style-type: none"> a) chiamate selettive intra- rete b) Chiamata PSTN c) Chiamata VoIP posti operatori territoriali (PL, PC, AIB) d) Verifica della corretta localizzazione dei terminali radio attivi
Centri Operativi territoriali

- a) chiamate selettive intra- rete
- b) Chiamata PSTN
- c) Chiamata centro operativo Via Rosellini
- d) Verifica della corretta localizzazione dei terminali radio attivi

5.1.2. P2. Pianificazione e modalità operative

P2.1 la manutenzione preventiva, con i contenuti di cui al precedente punto P1, dovrà essere condotta su base semestrale per ogni sito/apparato a partire dalla data della lettera di incarico di avvio del servizio.

P2.2 Entro 30gg lavorativi a partire dalla data della lettera di incarico di avvio del servizio. Il fornitore , dovrà trasmettere al referente di RL le procedure per la conduzione delle verifiche parametriche e funzionali . Tali procedure dovranno essere corredate di descrizione della misura, schemi di misura, elenco delle strumentazioni e tools HW/SW utilizzati , metodi e normative di riferimento, certificati di calibrazione della strumentazione. In fase di presentazione dell'offerta il fornitore dovrà produrre la lista delle strumentazioni (costruttore, marca , modello e caratteristiche tecniche).

P2.3 Il fornitore dovrà sottoporre al referente tecnico RL , con 30 gg in anticipo,rispetto ad ogni visita, la lista dei siti su cui intende effettuare la manutenzione preventiva. RL si riserva di modificare la lista e/o le priorità secondo esigenze entro un tempo massimo di 15gg dalla ricezione della stessa.

P2.4 Per ciascun sito il fornitore dovrà rilasciare un report in formato elettronico editabile con tutte le verifiche effettuate ed organizzate secondo i livelli di cui al punto P1.2 o comunque secondo un formato ove si evincano chiaramente le verifiche e le misure effettuate, con compilazione elettronica non scritta manualmente In fase di presentazione dell'offerta il fornitore dovrà produrre il template delle verifiche che intende utilizzare.

P2.5 La manutenzione preventiva dovrà essere gestita attraverso il sistema di ticketing descritto al successivo cap 6. Tutta la sessione manutentiva dovrà essere tracciata a mezzo del suddetto sistema .

P2.6 Per l'intero network in manutenzione (incluse le parti di linea TLC terrestri) , il fornitore dovrà produrre , entro sei(6) mesi a partire dalla data della lettera di incarico di avvio del servizio, un report contenente i rilievi di impianto in termini di :

- a) architetture di rete fisiche e logiche
- b) Rack layouts
- c) schemi di alimentazione(quadri , stazioni di energia , protezioni elettriche , tipo partenze e formazione cavi) ,
- d) schemistica di rete e di nodo (cablaggi SRB/FMUX/PR ,subrack layout con indicazioni dei moduli equipaggiati , cablaggi intra-apparato e inter-apparati).
- e) Schemi di impianto delle infrastrutture centrali (CSO Via Rosellini e PCO territoriali)
- f) Schemi e modalità di interfaccia tra apparati e/o applicativi

Tutti gli schemi dovranno essere aggiornati con cadenza semestrale e resi disponibili in formato elettronico e disponibili accedendo ad un sistema informativo.

Qualora dai dati rilevati sui siti e sulla rete emerga la possibile ottimizzazione di spazi rack e/o di ingombri in generale , su richiesta di RL il fornitore è tenuto a sottoporre una "proposta di intervento per ottimizzazioni" che descriva : le forniture eventuali ,le attività, gli impatti, i rischi sull'esercizio e le tempistiche.

Nel caso in cui la proposta sia ritenuta applicabile da parte di RL il fornitore programmerà ed effettuerà tali interventi senza alcun onere per RL.

P.2.7 Le informazioni di cui al requisito P.2.6, dovranno essere resi disponibili in un sistema informativo, preferibilmente coincidente con il sistema di ticketing e consultabile via WEB.

P.2.8 Entro 60gg lavorativi a partire dalla data della lettera di incarico di avvio del servizio,, il fornitore dovrà produrre:

- l'accesso al/ai sistema/i di network management
- l'accesso al sistema di ticket management per profili regionali abilitati.

In caso di mancata o ritardata esecuzione dei punti da **P2.1 a P2.8** si applicherà, in attività normale di gestione del network, una penale pari a 200 €/giorno

5.2. Manutenzione correttiva

5.2.1. C1- Contenuti della manutenzione correttiva

C.1.1 con riferimento alle reti in esercizio oggetto dell'appalto la manutenzione correttiva deve essere orientata al ripristino delle funzionalità degli apparati e dell'impianto in caso di guasto di una o più parti componenti.

C.1.2 Il ripristino delle funzionalità dovrà garantire le stesse prestazioni presenti prima dell'occorrenza del guasto o eventualmente superiori e dovrà essere eseguita con componenti di scorta pienamente compatibili con l'impianto esistente.

C.1.3 La manutenzione correttiva è riferita, su base generale, a tutte le parti di impianto di cui al par 4 e più dettagliatamente alle consistenze riportate nella relazione tecnico descrittiva - Allegato B. Si ritengono incluse nella manutenzione anche tutte quelle parti funzionalmente connesse e correlate all'impianto e agli apparati anche se non chiaramente esplicitate nella consistenza di rete.

5.2.2. C2 -Service level Agreement(SLA)

Il livello di servizio, denominato SLA (Service Level Agreement) rappresenta le prestazioni attese per il servizio di manutenzione richiesto. Esso definisce classi di anomalie e relativi tempi di gestione ed è inteso ed utilizzato quale misura contrattuale del servizio.

Definizioni:

- a) Si definisce inconveniente (incidente o guasto) un qualsiasi comportamento dei sistemi che risulti essere di tipo diverso da quanto atteso.
- b) Si definisce comportamento atteso la rispondenza dei sistemi alle specifiche e/o requisiti funzionali e prestazionali propri, l'aderenza dei sistemi stessi sia alle specifiche di riferimento nazionali ed internazionali sia ai documenti di progetto e di specifica rilasciati dal Fornitore.
- c) La risoluzione di un inconveniente può o meno condurre alla necessità di una correzione HW e/ SW: la correzione HW consisterà nella sostituzione del componente guasto mentre per quelle software consisterà nel caricamento di appropriato Firmware/Software di apparato.

La classificazione di un inconveniente dipende dagli effetti e dalle conseguenze che i disturbi arrecano e dall'importanza degli elementi di rete interessati.

Classe A:

- Mancanza o criticità di funzionamento di servizi e delle funzionalità della rete
- Gravi criticità e/o serio degrado nel traffico voce e/o dati
- Serio degrado nella gestione dell'allarmistica
- Gravi problemi sulle funzionalità O&M(Operation&Maintenance)
- Mancato telecontrollo di apparato

gli eventi significativi appartenenti a tale classe sono riassumibili, ma non limitati a:

Tabella 3 Tabella eventi critici

reti simulcast	
PAF (Power amplifier failure)	Guasto sezione di amplificazione RF (attivo quando la potenza TX risulta 3db sotto il livello impostato)
MJSA(MaJour Service Alarm)	Serio degrado del canale radio, Degrado coding/decoding, elevato interferenze co-canale
SynOut (Synchro out)	Mancanza di sincronismo
PSA(Power supply alarm)	Allarme alimentazione
CBA(Control Bus Alarm)	Anomalie sul bus di controllo
Mod_Al(Module Alarm)	Allarme di modulo LIF/DIF/SolP
Device unreachabile	Irraggiungibilità apparato (IP / OSI)
Reti TETRA	
PAF	Guasto sezione di amplificazione RF(potenza al di sotto di soglia predeterminata)
Mod_Al(Module Alarm)	Guasto o malfunzionamenti di modulo (carrier, controller, Interfacce)
RSSI	Guasto in ricezione e/o mancata correlazione nel decoder,
CBA(Control Bus Alarm)	Anomalie sul bus di controllo
Device unreachabile	Irraggiungibilità apparato (IP / OSI)
GW-Al	Allarme sulle funzionalità di Gateway(impossibilità di comunicazione verso PSTN,VoIP, PaBX)
ISI_Al	Allarmi bloccanti ISI-NMS
SSA(Serios Service Alarm)	Servizi di comunicazione indisponibile(NAI failure, SwMI failure)
SynOut (Synchro out)	Mancanza di sincronismo
Rete in ponte Radio/FMUX	
LoS(Loss of Signal)	Perdita del segnale in ricezione
LoF(Loss of Frames)	Perdita dei frames in ricezione
Device unreachabile	Irraggiungibilità apparato (IP / OSI)
SNCP fail	Mancato intervento protezione di percorso
HSB fail/FD fail	Mancato intervento protezione 1+1
Mod_Al(Module Alarm)	Guasti moduli componenti(IF Traffico 802.3 eth ,IF G703/704 , E&M, FXS/FXO, controller, modem, TRX, etc)
Excessive BER(Bit Error Rate)	Eccessivo tasso di errore (superiore a 10^{-3})
Alimentazione e distribuzione di sito	
UPS fail	Mancato intervento della stazione di energia
Sicurezza	
Allarme porta	Allarme dovuto ad intrusione nel sito

Classe B:

- Problemi minori con effetti non critici sui servizi e sulle funzionalità introdotte in rete
- Degrado nella gestione dell'allarmistica di minore entità
- Problemi sulle funzionalità O&M di minore entità

gli eventi significativi appartenenti a tale classe sono riassumibili, ma non limitati a:

Tabella 4 Tabella eventi minori

reti simulcast	
RLA(return loss Alarm)	Eccessivo disadattamento con perdita di ritorno oltre il valore pre-impostato
TA(temperature Alarm)	Allarme di temperatura moduli/subrack/Rack
UPS on	Intervento dell'UPS (indica intervento delle protezioni di quadro e l'alimentazione da stazione di energia)
Perdita Line of sight/ coverage	Puntamenti link UHF o settorialità copertura
NMS congestion	Congestione della rete di management dei nodi
Reti TETRA	
MSA(minor Service Alarm)	degrado del canale radio, Degrado coding/decoding, interferenze co-canale
NMS congestion	Congestione della rete di management dei nodi
Rete in ponte Radio	
Excessive BER(Bit Error Rate)	Eccessivo tasso di errore (superiore a 10^{-6}) Eccessivo tasso di errore (superiore a 10^{-4})
Noise margin Alarm	Allarme eccessivo rumore
Mmod_Al	Allarmi minori di modulo
Red_Al	Redundancy Alarm - ovvero intervento ridondanza (conseguente guasto del/dei moduli in stand-by-es alimentazione 1+1, radio link 1+1 HSB)
Alimentazione e distribuzione di sito	
Apertura interruttori senza possibilità di riarmo	Intervento delle protezioni elettriche di quadro e impossibilità di riarmo automatico o remoto
Danneggiamento meccanico	Danneggiamenti meccanici non bloccanti,

Classe C :

- Malfunzionamenti non critici senza effetti sul servizio e sulle funzionalità
- Problemi di documentazione non procedurale
- Problemi minori su reports e printout
- Operazioni pianificate (manutenzione preventiva)

Tempi di gestione

I parametri per i processi di gestione degli inconvenienti di classe A,B e C, sono i seguenti:

Tempo di reazione (T_r): Tempo tra l'individuazione del problema(anomalia/malfunzionamento) e la conferma da parte del fornitore della presa in carico del problema (riscontro).

Tempo di ripristino (T_{rip}): è il tempo tempo tra la presa in carico del problema (anomalia/malfunzionamento) e la neutralizzazione degli effetti dell'inconveniente, ovvero il ripristino delle funzionalità di impianto, al netto degli eventuali tempi di raggiungimento sul sito.

Tempo di intervento in campo(T_c): E' il tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente ed il fornitore hanno concordato la necessità di intervento in campo del tecnico del Fornitore e

l'arrivo di quest'ultimo sul sito, quando necessario per la neutralizzazione degli effetti dell'anomalia/malfunzionamento.

Tempo di correzione finale (T_f): Tempo intercorrente tra il ripristino della funzionalità e l'applicazione della correzione definitiva, là dove la correzione definitiva venga inclusa in un successivo intervento e/o package HW/SW.

C2.1 I valori di service Level Agreement, riferiti alle classi di anomalia e i tempi di gestione individuati vengono indicati di seguito:

Tabella 5 Livello di servizio

Classe di malfunzion.	Tempo di Reazione(T_r)	Tempo di Ripristino(T_{rip})	Tempo di intervento in campo(T_c)	Tempo di correzione finale(T_f)
A	1 ora	6 ore	4 ore	15gg solari
B	1 ora	8 ore	8 ore	30 gg solari
C	1 ora	Concordato tra le parti	Concordato tra le parti	30 gg solari

Durante l'esercizio delle reti in condizioni di "emergenza", della sala operativa di RL(Protezione Civile) ovvero in fase di utilizzazione dagli enti preposti, saranno applicati alla classe B gli stessi tempi di gestione definiti per la classe A.

C2.2 Qualora il sito per ragioni oggettive risulti momentaneamente irraggiungibile, come ad esempio in caso di condizioni meteo proibitive o simili, il tempo di intervento potrà essere concordato tra le parti per le chiamate di classe A e B. Rimane obbligo del fornitore intervenire non appena si ristabiliscano le condizioni di accessibilità

5.2.3. C3 -Organizzazione del servizio manutentivo e modalità di espletamento

C3.1 L'organizzazione generale del servizio dovrà prevedere almeno le seguenti aree funzionali:

- **HELP DESK:** area specializzata nel trattamento delle segnalazioni cliente (Call Center), nell'apertura e gestione delle CSR che traccino le chiamate ricevute dal cliente e l'assegnazione di work order (ordini di servizio) per la gestione delle scorte e/o per le richieste di supporto specialistico di prodotto
- **SUPPORTO LOCALE :** area che rappresenta il 1° livello di supporto sul sistema/prodotto in esercizio attraverso competenze locali e immediatamente disponibili.
- **SUPPORTO SPECIALISTICO :** area che rappresenta il 2° livello di supporto specialistico; è dedicato alla risoluzione di problemi complessi, che richiedano un alto livello di specializzazione sul sistema e sul prodotto, quali risoluzioni di banchi di sistema, aggiornamenti di FW e HW, procedure evolutive di prodotto/sistema complesse.
- **CENTRO LOGISTICO:** è il centro funzionale che si occupa di gestire i livelli delle scorte e gli aggiornamenti delle stesse al fine di tenerle allineate ai sistemi in esercizio

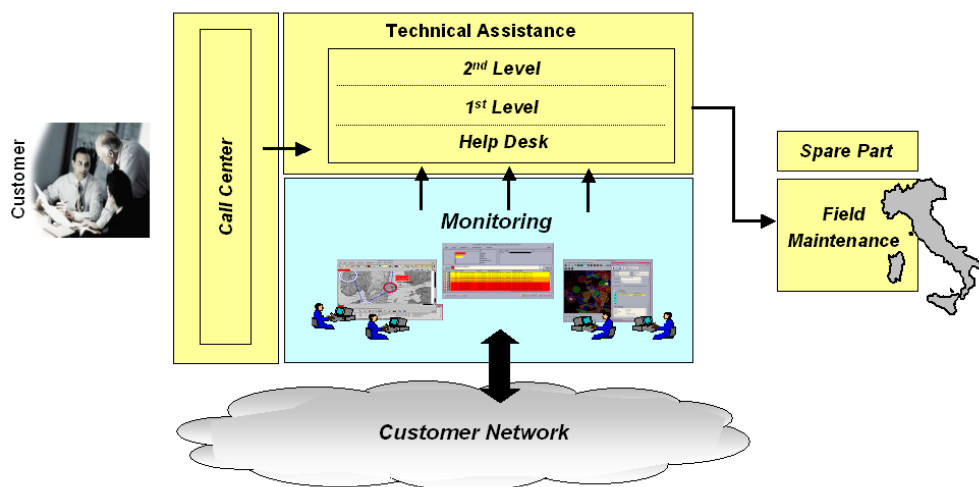


Figura 1 aree funzionali di supporto

C3.2 In sede di formulazione della propria offerta il fornitore provvederà a descrivere l'organizzazione proposta per l'espletamento dei servizi, indicando il livello di specializzazione della propria rete di assistenza, dei tecnici deputati all'esecuzione degli interventi, dei processi.

5.2.3.1. Help Desk

C3.3 Il servizio di assistenza dovrà essere accessibile attraverso un supporto Help Desk, disponibile 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana.

Al supporto saranno indirizzati tutti i problemi, gli eventuali errori di funzionamento, le richieste di manutenzione e quant'altro previsto all'interno del supporto manutentivo.

Il personale di Help Desk sarà responsabile di:

- Ricevere le richieste di intervento e di Advance replacement.
- Tracciare l'apertura di una Customer Service Request (CSR) nel sistema dedicato.
- Gestire la richiesta di intervento e, in dipendenza dal coinvolgimento delle varie organizzazioni di erogazione del servizio, inoltrare la richiesta di intervento al centro di logistica e/o al centro di supporto specialistico.
- Interagire con il personale in campo e con il Cliente per determinare l'effettiva chiusura delle richieste di interventi
- Tenere traccia delle richieste pervenute e del relativo stato e produrre report di performance.

C3.4 Il personale di Help Desk dovrà essere coordinato da un responsabile del servizio che ha la responsabilità di pianificare tale servizio ed assicurare verso RL la fornitura e la qualità (rispetto degli SLA) del servizio erogato dal team di Help Desk.

Il ruolo di responsabile dovrà essere coperto da una figura professionale con esperienza gestionale e tecnica denominato SDM(Service Delivery Manager). Qualora l'intervento remoto non fosse risolutivo, il fornitore interverrà attraverso il proprio servizio di "manutenzione in campo".

C3.5 Il Service Delivery manager(SDM) avrà il compito di gestire e supervisionare lo svolgimento del servizio secondo gli accordi contrattuali e nel rispetto dei livelli di servizio.

Le principali responsabilità del SDM saranno:

- La Gestione dei contratti di garanzia e di servizio

- Il Monitoraggio degli SLA e la determinazione degli indici di performance del servizio(KPI)
- L'assistenza del cliente nelle procedure di escalation
- L'identificazione di nuove e future necessità del servizio e gestire le evoluzioni di rete
- La Definizione del Working Level Agreement (modalità operative)
- La Partecipazione a riunioni periodiche con il Cliente per valutare l'andamento del servizio

5.2.3.2. *Intervento in sito*

C3.6 L'intervento in sito sarà eseguito da personale tecnico specializzato, opportunamente attrezzato, che si adopererà per il ripristino delle condizioni operative, provvedendo, all'occorrenza, alla sostituzione della/e unità guasta/e con una scorta.

I livelli di servizio da applicare sono quelli di cui al requisito C2.1

In caso di allarme o rilevazione di un problema , la procedura di intervento dovrà essere conforme alle seguenti linee guida:

C.3.7 Il cliente potrà trasmettere la scheda CSR (Customer Service Request) all'ente fornitore preposto, documentandola e indicando la priorità in relazione alla classificazione dell'inconveniente.

I processi di gestione relativi dovranno essere svolti in accordo alla priorità data; cambi di priorità, se necessari, verranno concordati da ambo le parti;

1. Il personale del cliente contatterà l'Help Desk del fornitore attraverso un sistema di ticketing (nelle modalità contrattualizzate di cui ai requisiti riportati nel cap 6) inviando una richiesta di intervento CSR) e includendo gli eventuali tracciamenti e/o Logs allarmi.
2. Il fornitore riconosce la ricezione della CSR mediante una conferma. Si dovranno attivare automaticamente i livelli di servizio corrispondenti alla priorità dell'inconveniente .
3. Entro le tempistiche stabilite nello SLA il fornitore dovrà attuare le azioni per la risoluzione della CSR e dovrà scambiare le informazioni necessarie per il corretto espletamento della stessa.
4. Il fornitore dovrà generare un report relativo alla risoluzione ("CSR Answer") che include tutte le informazioni del caso e le azioni intraprese, gli elementi o componenti di rete interessati dall'evento ed eventualmente sostituite, il loro attuale stato, se la risoluzione è provvisoria o definitiva. Eventuali funzionamenti impropri e/o instabili seguenti alla correzione dell'inconveniente con nuovo FW(Firmware o HardWare) condurranno ad un ritorno alla precedente situazione, tramite procedure di rollback che dovranno essere indicate dal fornitore .
5. La CSR potrà essere chiusa dal cliente a valle della risoluzione e comunque dopo che la risposta sia ritenuta oggettivamente soddisfacente dal cliente . In caso di discordanze esse dovranno essere affrontate e chiuse in opportune riunioni.

In caso di malfunzionamenti rilevati dal fornitore sarà a cura dello stesso iniziare la CSR e gestire l'intero processo manutentivo (apertura,tracciamento, chiusura) dandone notifica a RL.

Per gli interventi sia preventivi che correttivi, è fatta raccomandazione al fornitore di minimizzare le eventuali richieste di utilizzo dell'elicottero per l'accesso ai siti, limitando tali richieste allo stretto necessario. Qualsiasi richiesta dovrà essere motivata dimostrando l'effettiva impossibilità di raggiungere il sito con mezzi tradizionali e autorizzati da RL.

5.2.3.3. Servizio di advanced replacement (swap repair)

Si ritiene ricompreso nel canone manutentivo un servizio di Advanced Replacement, di seguito descritto:

C3.8 Per tutte quelle apparecchiature che richiedano una riparazione e per le quali non sia applicabile un intervento da remoto oppure in campo, si richiede al fornitore un servizio di advance replacement (detto anche swap repair). Tale servizio dovrà applicarsi in prima istanza a:

- terminali radio palmari, portatili, basi, veicolari
- banchi di ricarica
- pacchi batteria ed accessori
- antenne

Il servizio dovrà essere tracciato attraverso il ticketing system e dovrà essere espletato in accordo alle seguenti linee guida di processo:

1. Il cliente aprirà una CSR indicando il tipo di servizio cui intende accedere, in questo caso AR(Advance Replacement). All'interno della CSR dovranno essere riportati
 - il tipo di apparato per il quale si richiede la sostituzione,
 - la marca e il modello,
 - il serial number,
 - la release HW e FW/ SW,
 - eventuali parametri di configurazione e programmazione quali canali e frequenze operative, opzioni di funzionamento e quant'altro necessario a renderlo immediatamente utilizzabile,
 - l'indirizzo di restituzione della scorta
 - l'indirizzo di ritiro della scorta guasta
2. Il cliente predispone l'invio della parte guasta presso il magazzino di riferimento (centro logistico) che sarà indicato dal fornitore in fase di start-up del servizio.
3. All'atto della accettazione della CSR, il fornitore predispone la parte richiesta prelevandola dalle scorte ed allineandola in termini di release FW/SW applicando altresì le configurazioni richieste dal cliente
4. Il fornitore predispone la spedizione al cliente della scorta funzionante.
5. All'atto della ricezione della parte guasta il fornitore provvederà ad effettuare la riparazione a reintegro della scorta anticipata oppure provvedere alla rottamazione qualora irreparabile.

Il corriere di riferimento dovrà ritirare la parte guasta presso l'indirizzo specificato dal cliente e consegnare la scorta funzionante presso l'indirizzo specificato sempre dal cliente (RL). Tutti i costi logistici di spedizione e la gestione del corriere saranno a carico del fornitore.

Il servizio dovrà essere operativo dalle 8 alle 18 dal lunedì al venerdì.

Il Service Level Agreement(SLA) per tale servizio si prevederà un Turn Around Time (TAT) del tipo Next Business Day. La misura del TAT sarà in ore e misurata *dalla data e ora di ricezione (hf)*, della parte guasta presso il magazzino del fornitore *fino alla data e ora di ricezione(hc)*, da parte del cliente, della scorta funzionante ovvero $TaT = h_c - h_f$.

Penali sull' Advance Replacement

Detto Q_i il periodo di osservazione pari ad un trimestre

Detto R è il numero delle richieste evase nei tempi contrattuali ed N è il numero di richieste totale, all'interno del periodo di osservazione Q_i .

Il parametro **N-R** rappresenta le richieste evase oltre i tempi contrattuali o inevase.

Per ciascuna di essere si applicherà una penale pari a **50 euro** per ogni giorno di ritardo, dove il ritardo in giorni sarà computato con la seguente formula: $INT(TaT/24)$

5.2.3.4. Allineamenti allo stato dell'arte tecnologico: Aggiornamenti HW/SW

C3.9 Si ritengono ricompresi nel canone manutentivo tutti gli aggiornamenti HW/SW che dovessero essere necessari. Qualora il cliente o il fornitore rilevi la necessità di un allineamento HW/SW a causa di obsolescenza di una o più componenti oppure per necessità di ottimizzazioni, il fornitore dovrà eseguire gli aggiornamenti necessari condotti e tracciati attraverso i processi di Configuration, Change e Release management di cui ai requisiti T1.4.4, T1.4.5, T1.4.6 (Ticketing system).

Resta inteso che in caso di malfunzionamento della rete o di parti di esse a valle dell'aggiornamento il fornitore dovrà garantire ed applicare procedure di rollback seguita da analisi e risoluzione definitiva condotta e tracciata attraverso il processo di problem management di cui al req T1.4.3 -Ticketing system-.

5.2.3.5. Ciclo di vita del prodotto

C3.10 Il fornitore è tenuto a gestire adeguatamente il "ciclo di vita" dei prodotti in manutenzione e mantenere il livello di servizio all'interno degli SLA contrattuali.

Egli dovrà informare RL riguardo:

- le politiche di phasing out phase di componenti HW e SW (Phase out conclamati e/o piani di phase out),
- le azioni conseguenti a mantenere il livello di servizio all'interno degli SLA contrattuali e per tutto il periodo contrattuale
- la disponibilità di componenti di nuova generazione ed il livello di backward compatibility.

Il tutto dovrà essere gestito e tracciato attraverso i processi di Configuration, Change e Release management di cui ai requisiti T1.4.4, T1.4.5, T1.4.6 (Ticketing system).

5.2.4. Penali per intervento tardivo e/o non risolutivo

Le penali saranno calcolate su un periodo di osservazione trimestrale a partire dalla data della lettera di incarico di avvio del servizio, tenendo conto:

- dei tempi di gestione impiegati
- dei ripristini non risolutivi ed in attesa di risoluzione

A partire dalle statistiche KPI messe a disposizione del sistema di ticketing (requisito T1.6), saranno calcolate le percentuali di "out of SLA" riferite ai tempi di risoluzione e ai ripristini falliti.

Con riferimento ai tempi di gestione, l'aderenza allo SLA è definita dai valori riportati in tabella:

Tabella 6 aderenza SLA contrattuali

Tipo	Tempi	Aderenza SLA		
		Classe A/emergenza	Classe B	classe C

senza intervento in campo	$T_1 = Tr + Trip$	$\geq 98\%$	$\geq 95\%$	$\geq 92\%$
con intervento in campo	$T_2 = Tr + Tc + Trip$	$\geq 98\%$	$\geq 95\%$	$\geq 92\%$
correzione definitiva	T_f	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$	$\geq 92\%$

Detto Q_i il periodo di osservazione per la valutazione dello SLA, pari a 3 mesi (trimestre)

Detti N_1 ed N_2 rispettivamente il numero di guasti(incidenti) risolti in *remoto* e con *intervento in campo* ed aperti nel periodo Q_i

Detto N_f il numero totale di guasti risolti con correzione definitiva ed aperti nel periodo Q_i ;

Detti X il numero di guasti ripristinati entro il tempo contrattuale T_1 riferiti a N_1 , Y quelli ripristinati entro il tempo contrattuale T_2 riferiti a N_2 , Z quelli ripristinati entro il tempo contrattuale T_f riferiti a N_f , si definiscono le seguenti formule a misura delle prestazioni sul servizio (Adrenza allo SLA):

$$S_1 = X/N_1 * 100 ;$$

$$S_2 = Y/N_2 * 100 ;$$

$$S_3 = Z/N_f * 100 ;$$

L' "Out of SLA " rappresenta per ciascuna categoria la differenza tra valore contrattuale di aderenza allo SLA (Tabella 6 aderenza SLA) e valore calcolato S_i .

$$O_i = SLA_{contrattuale-i} - S_i$$

Con riferimento al backlog dei ripristini si applica il seguente parametro, definito dal rapporto del numero di incidenti chiusi nel periodo (I) ed il numero dei ripristini ancora pendenti (R):

$$\text{il valore contrattuale è : } O_4 = R/I \leq 2\%$$

Partendo dalle singole valutazioni sarà calcolato un indice di out od SLA globale definito come

$$O_G = \sum_i O_i$$

Saranno previste le seguenti penali :

$O_G \leq 5\%$:	20.000 euro riferito al trimestre
$5\% \leq O_G \leq 10\%$:	40.000 euro riferito al trimestre
$10\% \leq O_G \leq 20\%$:	60.000 euro riferito al trimestre
$O_G \geq \text{totale } 20\%$:	80.000 euro riferito al trimestre

Qualora l'out of SLA dovesse presentarsi per tre trimestri in un anno ,anche non consecutivi , il cliente si riserva la facoltà di rescindere il contratto unilateralmente. La data di riferimento di inizio delle misure performance è quella della lettera di incarico di avvio del servizio.

5.2.5. Gestione delle interferenze durante la manutenzione

Qualora il malfunzionamento di un componente e/o l'indisponibilità di una funzione per il network oggetto dell'appalto sia riferibile ad un componente e/o sistema con altra proprietà e/o sotto manutenzione a diverso soggetto il fornitore dovrà comunque garantire:

- la tempestiva notifica di tale condizione
- la gestione ed il co-ordinamento del manutentore del sistema attraverso la stipula di SLA interni e trasparenti nei confronti dell'amministrazione e conformi alle tempistiche di cui al requisito C2.1

6. T1 Ticketing system

T1.1 Il fornitore dovrà rendere disponibile a RL un software di ticketing WEB based , **preferibilmente basata su framework standard** e che consenta la gestione dei seguenti processi principali:

- Service Support
 - Service Desk
 - Incident management
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
- Service Delivery
 - Service Level Management
 - Availability Management
 - Asset management

T1.2 il sistema di ticketing dovrà essere in grado di generare report ed estrarre dati di interesse in formati editabili quali WORD, EXCEL, CSV,TXT,XML e stampabili PDF

T1.3 il sistema dovrà essere integrabile/interrogabile attraverso meccanismi standard. In fase di offerta il fornitore dovrà dichiarare i meccanismi disponibili.

T1.4 Gli obiettivi dei singoli moduli di processo dovranno essere:

T1.4.1 Service Desk.

Agire come punto di contatto tra gli utenti ed il Service Management, gestire gli incidenti(guasti) e le richieste degli utenti e fornire un interfaccia per gli altri processi, quali il Change management, il Problem management , il Configuration management , il Release management , il Service Level e Continuity Management

T1.4.2 incident management

ripristinare le operazioni normali di servizio il più velocemente possibile con la minima interruzione di servizio assicurando che i livelli di servizio e disponibilità siano mantenuti attraverso:

- La registrazione degli incidente(guasto)
- La classificazione degli incidenti ed il supporto iniziale
- L'analisi e diagnosi dell'incidente
- La soluzione ed il ripristino
- La chiusura dell'incidente
- La presa in carico dell'incidente, il monitoraggio e le relative comunicazioni

T1.4.3 Problem management

minimizzare l'impatto degli incidenti(Guasti) e dei problemi causati da errori nell'infrastruttura di rete e prevenire la ricorrenza di tali incidenti.

Ricerca della "root cause" (causa ultima) degli incidenti e focalizzazione la propria attenzione a migliorare o correggere queste situazioni su tutta l'infrastruttura e sul lungo termine attraverso:

- il Controllo dei Problemi (eventuale causa di uno o più incidenti)
- il Control degli Errori (un problema diventa errore se la causa ultima e' nota o se esiste già un workaround)
- La Prevenzione dei Problemi (Problem Management proattivo)

- La Creazione di Workarounds

T1.4.4 Configuration management

fornire un modello logico dell'infrastruttura attraverso l'identificazione, il controllo, la gestione e la verifica di tutte le versioni di "Configuration Items" esistenti nell'infrastruttura. Si intende per "Configuration Items" o CI, l'elemento dell'infrastruttura tecnologica che può essere gestita individualmente definendone i dati di inventory quali: versione HW, serial number, release firmware, compatibilità, note tecniche etc. Esempi di CI sono il Modulo/scheda di apparato, gli alimentatori, i computers e servers, i gateway, le appliance e gli applicativi, etc..)

T1.4.5 Change management

l'utilizzo di metodi e procedure standardizzate per una efficiente e rapida gestione di tutti i cambiamenti all'infrastruttura tecnologica, con lo scopo di minimizzare l'impatto di possibili incidenti correlati sui servizi. Ciò prevederà le seguenti azioni

- Iniziare il processo di registrazione dei cambiamenti (o Request for Change, RFC)
- Valutare l'impatto, costi, benefici e rischi dei cambiamenti proposti
- Sviluppare giustificazioni (sia dal punto di vista tecnico che del business) dei cambiamenti proposti ed ottenerne l'approvazione interna o esterna
- Gestire e coordinare l'implementazione delle RFC (Request For Change)
- Monitorare e fornire report sulle RFC

T1.4.6 Release management

Considerare in modo 'olistico' i cambiamenti nell'infrastruttura ed assicurarsi che tutti gli aspetti di una release, tecnici e non, vengano considerati. Tale processo è da usarsi

- Nelle implementazioni hardware massicce o critiche
- Nelle implementazioni software significative
- Nell'implementazione contestuale di set di cambiamenti correlati

T1.4.7 Service Level management

Assicurare che i target di qualità del servizio siano tradotti e documentati in Service Level Agreements (SLA); il service level management si occuperà di monitorare il raggiungimento di tali target e migliorare i servizi attraverso

- La determinazione delle caratteristiche e dei livelli di Servizio
- L'effettuazione di Misure e reporting dei livelli di servizio raggiunti, delle risorse utilizzate, ed eventualmente dei costi della fornitura dei servizi
- Il miglioramento continuo della qualità dei servizi (Service Improvement Programme o SIP)
- La eventuale Revisione periodica degli SLA per assicurarsi che siano sempre allineati con le necessità del cliente e del business
- La Produzione, revisione e manutenzione di cataloghi servizi, intendendo per essi le varie tipologie di servizio gestite quali ad esempio: help desk e site support, advanced replacement, HW repair Service, etc.

T1.4.8 Availability management

Analizzare dai dati di guasto la disponibilità del sistema e/o di funzioni specifiche ed ottenere soluzioni per il miglioramento della continuità di esercizio. Il processo dovrà includere misure di

- **Availability:** L'availability (disponibilità): è la capacità di un servizio o di un componente di esplicare le proprie funzioni in un determinato periodo di tempo.
- **Reliability:** La reliability (affidabilità) è la misura in cui un servizio o componente non è affetto da malfunzionamenti.
- **Maintainability:** La maintainability (manutenibilità) di un servizio o componente del servizio IT è la capacità di esso ad essere ripristinato in uno stato funzionale dopo un malfunzionamento.

T1.4.9 Asset management

Gestire i componenti dell'infrastruttura tenendo conto della specifica modularità.

Creazione, ricerca e modifica dei dati di inventory a livello nodo di rete/infrastruttura , componente, sub-componente intendendo per dati di inventory almeno:

- Marca
- modello,
- vendor(produttore)
- serial number
- versione HW-FW/SW
- date di acquisto e installazione.

Il modulo dovrà essere in grado di gestire le strutture di prodotto (PBS-Product Breakdown Structure)

In fase di presentazione dell'offerta il fornitore dovrà descrivere compiutamente le caratteristiche del sistema di ticketing dal punto di vista dei servizi e processi gestibili, delle funzionalità, del HMI/GUI, del profiling e accounting , dei requisiti SW e HW, delle interfacce , evidenziando eventualmente funzionalità e processi a valore aggiunto e migliorativi.

6.1.1. Tracking e KPI(Key performance Indicators)

T1.5 Al fine di tracciare le prestazioni del servizio di manutenzione, il sistema di ticketing individuato ai requisiti T.1.1-T1.4 dovrà gestire delle metriche, effettuare analisi rispetto ai dati obiettivo(SLA) e produrre reportistiche orientate al calcolo e valutazione dei KPI(Key Performance Indicator).

T1.6 Il sistema di ticketing dovrà essere in grado di gestire almeno le seguenti metriche fondamentali:

- Metriche dette **Operative**, ovvero di osservazione degli eventi "operativi" nei processi. Esempi di tali metriche sono: il numero di incidenti, il totale dei costi, etc...
- **KPI (Key Performance Indicators)**, ovvero metriche che misurano le performance dei vari processi. Queste metriche guideranno la gestione dei processi e saranno riferite, ma non limitate a:
 - Percentuali incidenti risolti nel periodo
 - Percentuali incidenti ancora aperti
 - Percentuali incidenti riaperti nel periodo
 - Percentuali cambiamenti falliti (backed out)
 - Statistiche e percentuali sulle tempistiche di risoluzione (tempi di gestione) degli incidenti per tipo e priorità(classe)
- **Tolleranze**, che misurano l'intervallo di tolleranza delle KPI, distinguendo i valori accettabili da quelli che non lo sono.
- **Fattori Critici di Successo (FCS)**, ovvero KPI che sono fondamentali dal punto di vista della misura di servizio quale %Risoluzione di incidenti al primo contatto (dato importante per il cliente).
- **Dashboard** (cruscotti), ovvero' FCS orientati ad identificare in tempo possibili variazioni o trend che mettano a rischio il servizio

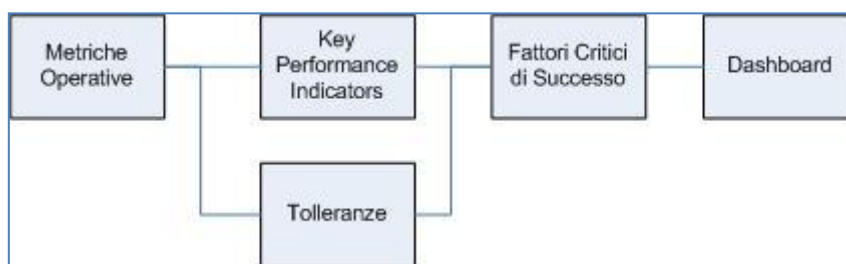


Figura 2 processo KPI

7. Manutenzione evolutiva

7.1. E1 Migrazione da analogico a digitale (DMR) delle reti PC e PL regionale

I costi relativi alle manutenzioni evolutive descritte di seguito sono incluse nella base d'asta.

E.1.1 La rete simulcast della protezione civile (PC) dovrà evolvere verso la tecnologia digitale DMR(Digital Mobile Radio) con organizzazione su base provinciale . L'evoluzione comprenderà le nuove forniture di rete eventualmente necessarie alla migrazione e includerà la fornitura dei *nuovi terminali DMR dual mode palmari e veicolari* in sostituzione di quelli analogici. Le linee guida tecniche per tale evoluzione tecnologica sono riportate nell'allegato B . In fase di offerta il fornitore potrà eventualmente proporre una soluzione alternativa opportunamente motivata e compiutamente descritta.

E.1.2 La rete simulcast regionale delle Polizie Locali (PL regionale) dovrà evolvere verso la tecnologia digitale DMR(Digital Mobile Radio). L'evoluzione comprenderà le nuove forniture di rete eventualmente necessarie alla migrazione e includerà la fornitura dei *nuovi terminali DMR dual mode palmari e veicolari* in sostituzione di quelli analogici. Le linee guida tecniche per tale evoluzione tecnologica sono riportate nell'allegato B. In fase di offerta il fornitore potrà eventualmente proporre una soluzione alternativa opportunamente motivata e compiutamente descritta.

E.1.3 il passaggio da rete analogica a rete digitale dovrà garantire la copertura territoriale necessaria , non minore a quella attuale e comunque migliorativa. Le Differenze intrinseche circa le caratteristiche di copertura tra analogico e digitale dovranno essere tenuti in debita considerazione attraverso una fase di predizione radio parametrizzata sulla tecnologia digitale. Il fornitore in fase di offerta dovrà descrivere i metodi e gli algoritmi di predizione radio che intende utilizzare.

E.1.4 il fornitore garantirà tutte le eventuali integrazioni di siti SRB o le variazioni sui sistemi radianti esistenti che saranno necessari all'evoluzione a digitale.

E.1.5 Entro 60gg dal nulla osta di RL a procedere per la specifica attività evolutiva, il fornitore dovrà sottoporre al cliente il progetto di migrazione completo di pianificazione e di tutti gli eventuali elaborati specialistici necessari a descrivere compiutamente l'evoluzione tecnologica.

E.1.6 Risulta a carico del fornitore tutto quanto necessario all'implementazione della manutenzione evolutiva in termini di richieste e ottenimento autorizzazioni di qualsiasi tipo , quali ad esempio la concessione di frequenze, l' installazioni di nuovi siti e strutture portanti, le

autorizzazioni simiche, relazioni di progetto e specialistiche firmate da tecnico abilitato, relazioni e autorizzazione MISE e similari.

7.2.E2 Comunicazioni integrate con instradamenti manuali ed automatici

E.2.1 Il centro operativo di Via Rosellini (MI) dovrà garantire funzionalità integrate di comunicazione, intendendo con esse:

- a) comunicazioni tra diversi domini radio (simulcast<>simulcast; simulcast<>TETRA) con bridging manuale e automatico
- b) comunicazione tra domini Radio e PSTN(Public Switched Telephone Network) con bridging manuale e automatico (chiamata da sistema radio simulcast o TETRA verso numero esterno)
- c) comunicazione tra domini Radio e PABX manuale e automatico (comunicazione tra utente radio ed utente interno via PABX)
- d) comunicazioni tra utente interno PABX e centri operativi territoriali(PCO)
- e) integrazione con i sistemi radio "avionici" utilizzati per le comunicazioni con gli elicotteri di PC.

Le linee guida tecniche per tale evoluzione tecnologica sono riportate nell'allegato B. In sede di presentazione dell'offerta il fornitore potrà presentare una soluzione alternativa se funzionalmente migliorativa rispetto alle linee guida di cui all'allegato B.

E.2.2 Le configurazioni di bridging da implementare per le comunicazioni tra reti potranno essere applicate sui sistemi solo a valle di specifiche esigenze comunicate formalmente dall'amministrazione al fornitore, e comunque solo dopo approvazione (entro 60gg solari) del progetto di implementazione che il fornitore dovrà sottoporre all'amministrazione. Per le concessioni, permessi, autorizzazioni e quant'altro necessario vale quanto riportato al requisito E1.6.

7.3. E3 backup delle comunicazioni

E.3.1 Dovrà essere implementato un centro di backup delle comunicazioni al fine di poter esercire gli impianti e le comunicazioni da/verso i domini radio, da/verso gli utenti interni, da/verso la rete pubblica anche in caso di indisponibilità del centro operativo di Via Rosellini(MI). Le aree funzionali da replicare dovranno essere almeno:

- gestione sistemi(NMS, telecontrolli)
- gestione delle comunicazioni

Le linee guida tecniche per tale evoluzione tecnologica sono riportate nell'allegato B.

In sede di presentazione dell'offerta il fornitore potrà presentare la propria soluzione se funzionalmente migliorativa rispetto alle linee guida di cui all'allegato B.

E.3.2 L'implementazione del centro di backup delle comunicazioni dovrà includere le forniture in opera necessarie e le predisposizioni di sito sia impiantistiche che edili per il sito individuato dall'amministrazione.

E.3.3 Entro 60gg dal nulla osta di RL a procedere per l'implementazione del centro di backup il fornitore dovrà sottoporre al cliente il progetto esecutivo completo di pianificazione e tutti gli eventuali elaborati necessari a descrivere compiutamente il sistema e le funzionalità utilizzabili.

Per le concessioni, permessi, autorizzazioni e quant'altro necessario vale quanto riportato al requisito E1.6.

7.4. E4 Evoluzione dei CTM(centro telecomunicazione Mobile)

Il fornitore dovrà prevedere gli adeguamenti HW per 13x CTM al fine di renderli più funzionali allo scopo.

Ciò prevede la rimozione di HW non utile ai fini dell'esercizio a vantaggio di nuove e più adatte forniture HW coerenti con le architetture e prodotti radio in esercizio.

Le specifiche esigenze sono tracciate nell'allegato B.

7.5. Tempistiche e modalità di realizzazione

Le tempistiche e le linee guida realizzative dovranno essere conformi a quanto riportato nell'capitolato tecnico.

7.6. Penali sulle tempistiche evolutive

Penali per ritardo sulla progettazione (rif. E1.5,E.33):
in caso di ritardi inerenti la consegna del progetto inclusi gli aspetti autorizzativi eventualmente necessari sono pari a 100 euro per ogni giorno di ritardo.

Penali per l'esecuzione lavori:

I lavori realizzativi della specifica evoluzione di rete dovranno iniziare entro 30gg solari dall'approvazione dello specifico progetto e dovranno essere eseguite conformemente al piano lavori concordato ed approvato dall'amministrazione . Per ogni giorno di ritardo sul piano lavori , sarà applicata una penale pari a **500 euro /gg**. Qualora in fase di collaudo vengano rilevate delle imperfezioni nel sistema, queste dovranno essere eliminate entro 30gg solari dalla notifica formale dell'amministrazione. In caso di mancato adempimento, passati i 30gg solari sarà applicata una penale pari a **1000 euro/gg**.

8. Servizi migliorativi

S.1.1 Si richiede al fornitore l'erogazione di servizi migliorativi relativamente a :

- a) Traslochi delle sale operative e/o siti (per eventi di qualsiasi tipo)
- b) coperture nomadiche con relativi terminali (technology independent) ,
- c) Drive test e tuning radioelettrici.

S.1.2 Per le attività di cui al requisito S.1.1 sono predisposte le soglie annue in tabella . Tali soglie rappresentano, per tipologia , il numero di richieste ricompresi nel canone manutentivo.

pos	Tipo servizio	Contenuti tipo	Occorrenza annua
1	Traslochi intra-edificio	Spostamento apparati da un area di edificio ad un altro e relativo prolungamento dei cavi energia e segnale, realizzazione eventuale di vie cavi(vedi requisito V3)	30
2	Traslochi inter sito	Spostamento apparati da un edificio ad altro edificio con oneri di trasporto.	30

		Predisposizione nuovo sito, realizzazione eventuali di allacci energia, discesa cavi RF, sistemi radianti, vie cavi segnale, struttura porta antenne roof top o accessori per montaggio su strutture esistenti, oneri di progettazione secondo 37/2008 e/o asseverazioni statiche (vedi requisito V3)	
4	Drive test	Verifica della copertura effettiva rispetto a quella pianificata e generazione di report e azioni migliorative sulla rete (vedi requisito V2).	15
5	Tuning radioelettrici	Modifiche delle strutture radianti, ottimizzazione dei guadagni di tratta Uplink/downlink e della strategia di copertura, parametrizzazione SRB (vedi requisito V2)	15
6	Coperture nomadiche	Richiesta di soluzioni SRB mobili e relativi a copertura di specifiche esigenze di comunicazione sul territorio. (vedi requisito V1)	5

Per e linee guida ed un dettaglio si faccia riferimento all'allegato B

5.1.3 Le soglie annue individuate per ciascuna tipologia di servizio sono intese come “cumulative” ovvero gli interventi nell’anno non richiesti rispetto alla soglia, saranno cumulati a quelli previsti per l’anno successivo.

8.1. V1 -Setup sistemi radio “nomadici” (diffusione e backhauling)

Il fornitore dovrà garantire il set-up di sistemi radio nomadici per un utilizzo temporaneo qualora l’amministrazione (RL) lo richieda in caso di potenziamento /miglioramento della copertura di aree particolarmente critiche o che abbiano impellenti necessità di copertura radio.

Il sistema radio nomadico dovrà prevedere :

- una a più stazioni radio Base (SRB) appartenenti ad una qualsiasi tecnologia presente in rete. Esse inoltre devono essere interfacciabili eventualmente con l’infrastruttura di rete di trasporto (I/F ethernet e/o E&M e/o G703/704)
- una postazione PCO locale
- un numero di terminali radio da assegnare al personale

Le stazioni SRB possono eventualmente essere di un produttore differente dai sistemi in esercizio, purché compatibili ed interoperabili. Qualora si utilizzino prodotti di un vendor diverso da quello in esercizio, il fornitore dovrà descrivere il prodotto proposto e dimostrare il livelli di interoperabilità dello stesso sui differenti livelli :Air -interface (AI), Network Interface (NI)- Switching node infrastructure (SwI), Management interface (MI) .

Le modalità possibili di interazione con le reti esistenti sono descritte nell'allegato B-Descrizione reti radio, apparati e consistenze di rete-.

I sistemi nomadici potranno essere “organizzati su mezzo mobile” oppure su sito e spazi ricavati all’occorrenza.

I tempi di set-up di questi sistemi saranno concordati tra le parti compatibilmente con le esigenze logistiche contingenti.

8.2. V2 -Drive test e tuning coperture radioelettriche

V2.1 Su specifica richiesta del cliente il fornitore dovrà eseguire dei **drive test** atti a determinare l'effettivo livello di copertura radio sul territorio per le specifiche reti radio.

Il drive test, oltre a determinare i livelli di segnale ed i parametri correlati, dovrà effettuare anche misure della qualità del servizio (QoS) al fine di determinare la "percezione" della rete da parte dell'utente.

V2.2 Il drive test dovrà essere organizzato attraverso:

- una analisi di campo in mobilità, per mezzo di un sistema scanner/analizzatore di rete RF /PC in acquisizione continua e terminali radio, posti su veicoli e percorrenti uno specifico territorio,
- Un post processing dei dati per l'analisi e la correlazione dei dati acquisiti al fine di determinare dei report che riportino tabelle dati, dati aggregati, mappe georeferenziate di copertura radioelettrica effettiva, mappe QoS, mappe di allocazione frequenziale, mappa interferenti, dashboard (KPI)

V2.3 Le misure tipiche richieste al fornitore relative alle sessioni di drive testing, sono riportate in tabella e differenziate per tipo di rete.

Tabella 7 Parametri drive testing reti simulcast

Segnale
▪ Frequenza portante
▪ Potenza di canale e potenza del segnale ricevuto (incluse le correzioni di perdite RF in cavo e dei trasduttori)
▪ Rapporto segnale rumore [Signal-to-noise ratio (SNR)]
▪ Errori di frequenza e di fase
▪ Delay spread
▪ Spettro in banda
▪ Diagramma delle costellazioni (QPSK) o FSK e in generale rilevazione dei parametri di modulazione
▪ Interferenza Co-canale
QoS
▪ Problemi di interferenza
▪ Qualità chiamata voce/dati

Tabella 8 Parametri Drive Testing TETRA network

Segnale
▪ Frequenza portante
▪ Mobile country code (MCC),
▪ mobile network code (MNC)
▪ location area (LA)
▪ Potenza di canale e potenza del segnale ricevuto (incluse le correzioni di perdite RF in cavo e dei trasduttori)
▪ Rapporto segnale rumore [Signal-to-noise ratio (SNR)]
▪ Timeslot number (TN),
▪ TDMA frame number (FN),

▪ TDMA multiframe number (MFN)
▪ bit error rates (BER)
▪ Errori di frequenza e di fase
▪ Delay spread
▪ Spettro in banda
▪ Diagramma delle costellazioni (QPSK)
▪ Channel impulse response (CIR) per la stima di canale (multipath propagation)
▪ Interferenza Co-canale
QoS
▪ Problemi di interferenza
▪ Qualità dell' handover tra celle
▪ Qualità della chiamata voce/dati
▪ Qualità del servizio SDS

V2.4 in fase di offerta il fornitore dovrà descrivere compiutamente le modalità di espletamento dei drive testing con l'elenco delle strumentazione e tool sw utilizzati ed un esempio di reportistica con chiara indicazione dei parametri rilevabili.

8.3. V3 -Traslochi

Traslochi intra-edificio

V3.1 I traslochi intra edificio riguarderanno lo spostamento di apparati da un punto ad un altro dello stesso edificio. Per tale tipologia di trasloco il fornitore dovrà garantire:

- a) la predisposizione del luogo di destinazione per ospitare gli apparati eventualmente comprendenti le opere edili necessarie e gli adeguamenti obbligatori normativi per rendere il luogo conforme alla destinazione d'uso.
- b) Il ripristino dei luoghi precedenti
- c) La realizzazione delle vie cavi se non presenti
- d) L'installazione dei rack,
- e) La realizzazione dei collegamenti intra apparato, inter-apparato
- f) L' eventuale spostamento di sistemi radianti
- g) La realizzazione e/o prolungamento delle discese RF(radio Frequenza)
- h) Le alimentazioni e le protezioni elettriche di linea
- i) La posa di nuovi cavi e collegamenti
- j) Eventuali integrazioni con nuove forniture
- k) La configurazione degli apparati e del sistema tutto
- l) La progettazione secondo legge 37/2008 completa di eventuali asseverazioni statiche e/o relazioni specialistiche
- m) Il collaudo e i certificati

Traslochi inter sito

V3.2 I traslochi inter-sito riguarderanno lo spostamento di apparati da un edificio ad un altro edificio. Per tale tipologia di trasloco il fornitore dovrà garantire:

- a) Il trasporto degli apparati
- b) Eventuali integrazioni con nuove forniture

- c) la predisposizione del luogo di destinazione per ospitare gli apparati eventualmente comprendenti le opere edili necessarie e gli adeguamenti obbligatori normativi per rendere il luogo conforme alla destinazione d'uso.
- d) Il ripristino dei luoghi precedenti
- e) La realizzazione delle vie cavi se non presenti
- f) L'installazione dei rack,
- g) La realizzazione dei collegamenti intra-apparato, inter-apparato
- h) L'eventuale installazione di nuovo sistema radiante o adeguamento di quello esistente
- i) La realizzazione e/o prolungamento delle discese RF (radio Frequenza)
- j) Le alimentazioni e le protezioni elettriche di linea
- k) La posa di nuovi cavi e collegamenti
- l) La configurazione degli apparati e del sistema tutto
- n) La progettazione secondo legge 37/2008 completa di eventuali asseverazioni statiche e/o relazioni specialistiche
- o) Il collaudo e i certificati

V3.3 In sede di trasloco sono a carico del fornitore la richiesta e l'onere di contratti per linee xDSL e/o linee dati in genere.

8.4. V4 -Supporto in sede RL e accesso al servizio

V4.1. Al fine di gestire adeguatamente i processi manutentivi, si richiede al fornitore un servizio "tecnico/ingegneristico" presso la sede RL. Con tale richiesta si intende garantire che la gestione degli SLA, sull'apertura e chiusura dei ticket, sulla generazione e analisi delle statistiche e dei KPI (Key performance Indicators) sia a cura del fornitore con accesso da parte di RL.

V4.2 Il servizio "tecnico/ingegneristico" richiesto potrà essere di interfaccia e filtro per tutti quegli aspetti tecnici di particolare rilevanza nei confronti del personale di Regione.

Il servizio dovrà essere collocato presso un numero di telefono e apposita postazione presso gli uffici di Regione (in Sala Operativa di PC).

V4.3. Il fornitore dovrà prevedere i relativi tool SW gestionali che dovessero essere necessari in aggiunta al ticketing system (requisito T1.4.9) per una esaustiva e completa gestione dei cespiti, installati e dismessi, con possibilità di accesso a RL.

V4.4 Il servizio dovrà essere operativo dalle ore 8 alle 18 dal lunedì al venerdì; si richiede la reperibilità al di fuori del suddetto orario

9. 01 Organizzazione del fornitore

9.1. 01 descrizione dell'organizzazione del fornitore

01.1 In fase di presentazione dell'offerta il fornitore dovrà descrivere la sua organizzazione dedicata ai servizi manutentivi richiesti nel presente capitolato prestazionale. La descrizione dovrà riportare indicazioni esaustive atte ad individuare :

- organizzazione della struttura dei servizi di manutenzione ed organigramma
- presenza sul territorio
- livelli di escalation

- profili tecnici e gestionale orientati ai servizi manutentivi
- Elenco degli asset Hardware e Software
- Certificazioni di sistema qualità e/o di prodotto possedute
- Abilitazioni varie
- Referenze

9.2. 01.2 Know How di prodotto e supporto specialistico di III livello

In fase di presentazione dell' offerta il fornitore dovrà descrivere la sua capacità di erogare un supporto specialistico di terzo livello sugli apparati oggetto dell'appalto evidenziando le procedure di ingaggio e gestione in caso di intervento sul prodotto o parti di prodotto (FW e HW).

Si intende per supporto specialistico di III (terzo) livello la capacità di :

- rilasciare release FirmWare e/o Software di apparato
- rilasciare patch FW/HW
- gestire i "buchi" di prodotto attraverso retrofit e/o bonifiche sul prodotto
- produrre procedure di configurazione per upgrade e/o rollback
- tracciare le backward compatibility di prodotto
- tracciare il livello di interoperabilità dei prodotti

Tale capacità può essere espressa attraverso una organizzazione interna, esterna oppure attraverso un partner.

9.3. 01.3 capacità di Progettazione e system integration

In fase di presentazione dell' offerta il fornitore dovrà descrivere la sua capacità di erogare servizi di progettazione e di integrazione di sistema intendendo con essa:

- a) capacità di progettare e implementare impianti di telecomunicazione (reti complesse integrate wireless/wireline mono e/o multivendor, piaffattome di gestione)
- b) capacità di erogare servizi di manutenzione standard e "migliorativi" sui sistemi di cui al punto a)
- c) capacità di troubleshooting su reti complesse
- d) capacità di analisi e gestione dei problemi di interoperabilità

Tale capacità può essere espressa attraverso una organizzazione interna, esterna oppure attraverso un partner.

10. R1 Ripristini da eventi Forza Majoris-

Saranno a carico del fornitore il ripristino dei guasti derivanti da eventi di Forza majoris.

Per cause di forza maggiore si intendono, come esempio non esaustivo :

- fulminazioni,
- allagamenti,
- fenomeni franosi,
- incendi ,
- furti
- danneggiamenti accidentali o dolosi da parte di terzi
- eventi naturali in genere

Tali ripristini ,sebbene tracciati attraverso il ticketing system, non saranno però computati all'interno dello SLA contrattuale e le tempistiche di ripristino saranno concordate tra le parti.

Entro 60gg dalla data della lettera di incarico di avvio de servizio, il fornitore può proporre la realizzazione di soluzioni (impianti e opere) a mitigazione della cause sopra citate. La proposta potrà comprendere tutti , parte o taluni siti ritenuti più a rischio.

11. Corsi e formazione

Il fornitore dovrà effettuare, su richiesta di RL, sessioni formative attraverso dei corsi organizzati su differenti livelli e per differenti profili.

I corsi dovranno coprire i seguenti argomenti:

1. infrastrutture reti radio PMR analogiche, DMR e TETRA con specifico riferimento alle reti di RL(Regione Lombardia)
 - a. architetture delle reti radio, funzionalità,
 - b. aspetti di sistema e interfaccia
 - c. Reti di trasporto regionale (radio e/o ottiche)
2. infrastrutture centrali per la gestione delle comunicazioni e la convergenza IP
 - a. modello di centro operativo ed equipaggiamenti
 - b. comunicazione IP e le piattaforme convergenti
3. esercizio delle reti e aspetti manutentivi ,
 - a. telegestione dei sistemi
 - b. diagnosi e troubleshooting di I livello
 - c. processi manutentivi, gestione e monitoraggio della manutenzione,
 - d. utilizzo del ticketing system(CRM)
 - e. Strumenti per le misure sugli impianti Radio
 - f. Principi sulle modalità e tecniche per l'installazione di impianti ricetrasmittenti
4. normative vigenti sulle comunicazioni radio
 - a. il codice delle comunicazioni DLgs n259/2003 e 70/2012
 - b. Elementi sulla sicurezza degli operatori (rischi, D.P.I, Autoprotezione)
 - c. lo spettro delle frequenze ministeriali
 - d. le comunicazioni radio in caso di emergenza e/o calamità
5. Elementi di cartografia e di orientamento spaziale, sistemi di radiolocalizzazione GPS
 - a. Lettura delle carte topografiche
 - b. La geolocalizzazione e strumenti di uso comune
 - c. Software di monitoraggio della posizione
6. Nozioni di radiotecnica e di sicurezza , utilizzo dei sistemi ricetrasmittenti in forza a RL(Regione Lombardia)
 - a. Nozioni sulla propagazione delle onde elettromagnetiche e sulle frequenze radio
 - b. Sistemi ricetrasmittenti analogici e digitali(palmari,veicolari, stazioni fisse e ripetitori)
 - c. Utilizzo delle radio PC/AIB e dei vari enti organizzativi regionali/locali, Nozioni tecniche sugli apparati ricetrasmittenti e loro corretto utilizzo

Tutti i corsi dovranno prevedere delle sessioni di esercitazioni pratiche. Si richiedono al fornitore anche sessioni di training on the job contestualmente a qualsiasi evoluzione di rete che saranno introdotte in rete o aggiornamento di release HW/SW.

I profili previsti sono:

- **Profilo A:** tecnico sistemista, service Delivery manager
- **Profilo B** operatore di posto centrale e/o periferico
- **Profilo C:** operatore mobile
- **Profilo D :** Team gestionale

I livelli di approfondimento delle argomentazioni possono essere C(completo) e R(Ridotto) .

Livello C: corrisponde un programma tale che gli argomenti vengano trattati con un adeguato livello di approfondimento tale da poter espletare al meglio gli obbiettivi specifici del ruolo che ricopre

Livello R: Alcune argomentazioni saranno trattate in modo sintetico (cenni) mentre solo alcune, specifiche di interesse saranno approfondite.

Profilo	Livello	corsi
Profilo A: tecnico sistemista, service Delivery manager	C	1,2,3,6b,6c
	R	4a,4b
Profilo B operatore di posto centrale e/o periferico	C	4,5,6
	R	1,2
Profilo C: operatore mobile	C	4c, 6
	R	1,2
Profilo D : Team gestionale	C	3g, 4a
	R	1,2a, 3c

Per tale formazione deve essere previsto un minimo di almeno 40 giornate per almeno 80persone .

12. Start up del servizio

S.1.1 Successivamente alla fase di selezione, RL ed il fornitore procederanno con una serie di attività orientate al corretto set-up del progetto di fornitura del servizio in termini di:

- Condivisione dei processi operativi, includendo:
 - Profili di accesso al sistema di ticketing
 - Definizione della lista di contact points e procedure di escalation
 - modalità di interazione tra cliente e fornitore correlate ai rispettivi organigrammi
 - definizione di dettaglio della reportistica e dei KPI e dashboard
- Espletamento delle procedure per garantire l'accesso ai siti tra cui:
 - condivisione delle procedure e definizione delle responsabilità del cliente e del fornitore
 - attivazione delle procedure eventualmente necessarie verso i gestori dei siti in hosting (tralicci telecom o similari) per l'ottenimento delle autorizzazioni di accesso (badge/chiavi)
 - sopralluogo sui siti
- Corsi e formazione per il personale del Cliente
 - Definizione delle modalità, tempi e contenuti, livelli di approfondimento, numerosità delle sessioni formative e luoghi.
- Quant'altro necessario ad impostare correttamente tutti i processi di gestione del servizio, gestione contrattuale, relazioni tra le organizzazioni del fornitore e di RL.

E' inclusa nel canone manutentivo la fornitura delle batterie per le radio palmari analogici ICOM IC-F31GT e IC-F3062 relativi alle reti non interessate dalla migrazione a DMR . Tali pacchi batterie dovranno essere fornite a completamento della fase di start-up. Le quantità effettivamente necessarie sono assimilabili ad un numero pari a : 700 compatibili con l'attuale carica-batteria in dotazione.