

SCHEDA TECNICA: Servizio Assistenza Tecnica la manutenzione reti radio Regione Lombardia

Tipologia di servizio	Manutenzione con componenti di prevenzione, correzione, evoluzione e servizi migliorativi.
Oggetto del servizio	<p>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.</p> <p>Il servizio oggetto dell'appalto è classificato come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello 1) manutenzione preventiva • Livello 2)manutenzione correttiva • Livello 3) manutenzione evolutiva • Livello 4) Servizi migliorativi <p>Si specifica che i dettagli dell'oggetto del servizio sono espressi nel Capitolato tecnico, allegato alla presente documentazione.</p> <p>Si rimanda all'Allegato C per quanto concerne le fasi di esecuzione del servizio.</p>
Allegati TECNICI	<p>Sono presenti i seguenti allegati TECNICI parti integranti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allegato A – CAPITOLATO TECNICO • ALLEGATO B Descrizione reti radio, apparati e consistenza di rete • Allegato C – dettaglio delle consistenze di rete • Allegato D – DUVRI e disposizioni per la sicurezza
Sedi di esecuzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Sala operativa di Milano in Via Rosellini • Centro operativo di Curno • Palazzo Pirelli e Palazzo Sistema, • nelle aree e negli shelter, di proprietà di Regione Lombardia o in affitto/comodato, dislocati sul territorio regionale e indicati nell'allegato B e nell'allegato C
Prodotti/ Servizi (VEDI ALLEGATI TECNICI)	<p>Il servizio richiesto consiste nella manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva delle reti Radio della Regione Lombardia nonché dell'infrastruttura di trasporto regionale in ponte Radio. Il servizio 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</p>

	<p>supervisione sito in Via Rosellini (Milano), Centro operativo di Curno</p> <p>Il servizio di manutenzione e le modalità di svolgimento dello stesso sono descritte nel Capitolato tecnico.</p> <p>I prodotti attivi e passivi da mantenere e riferiti alle reti indicate sono rappresentati nell'allegato B e nell'allegato C al Capitolato tecnico.</p>
Team minimo di lavoro	<p>Tutti i servizi oggetto del presente appalto dovranno essere realizzati attraverso un gruppo di lavoro.</p> <p>Il gruppo di lavoro dovrà avere, la seguente composizione minima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>1xService Delivery Manager – Senior:</u> In possesso di Laurea in ingegneria gestionale o equipollente con certificata esperienza, almeno 5 anni, nell'ambito della gestione di progetti e/o e servizi complessi (project management) in materia di telecomunicazioni. Comprovata esperienza nella gestione di team multidisciplinari. • <u>1xSystem engineer - Senior:</u> In possesso di Laurea in ingegneria ad indirizzo tecnologico (elettronica, telecomunicazioni, controlli, informatica ed equipollenti) con certificata esperienza (almeno 5 anni) nella progettazione, realizzazione, manutenzione, aggiornamenti di reti di telecomunicazioni radio ed in fibra. Conoscenza delle reti radio PMR e degli standard DMR e TETRA. Completano il quadro certificate conoscenze in ambito radio mobile, progettazione/pianificazione radioelettrica e di radiocollegamenti (sistemi in ponte radio), IP networking. Si richiede specifica conoscenza dei prodotti HW/SW oggetto di manutenzione attraverso curriculum o referenze • <u>1x ICT Engineer</u> In possesso di Laurea in ingegneria informatica o telecomunicazioni o equipollente con certificata esperienza nel setup di sistemi server in cluster, ambienti virtuali (VMware), appliance di gestione reti (Element manager/Network Manager) e processi. Completa il quadro una comprovata esperienza nell'amministrazione di rete e host e di sistemi VoIP based. Si richiede specifica conoscenza dei prodotti HW/SW oggetto di manutenzione attraverso curriculum o referenze • <u>4x Tecnici qualificati</u> Tecnico in possesso di diploma o Laurea in ambito tecnologico e con specifica conoscenza dei prodotti oggetto di manutenzione maturata attraverso corsi e/o esperienze dirette sugli stessi. E richiesta la capacità di operare sui prodotti oggetto di manutenzione applicando configurazioni sia HW che SW; applicare aggiornamenti, effettuare sostituzioni di parti, realizzare cablaggi e interfacciamenti. I tecnici dovranno avere capacità di effettuare un primo livello di troubleshooting ed essere in grado di utilizzare strumentazioni di misura quali Analizzatori di spettro, power meter, misuratori di ROS e similari. Si richiede specifica conoscenza dei prodotti HW/SW oggetto di manutenzione attraverso curriculum o referenze • <u>1xHelp desk/CSR manager</u> Tecnico in possesso di diploma o Laurea in ambito tecnologico con comprovata

	<p>esperienza (almeno 2 anni) nel <i>customer care</i> e <i>service management</i> e con specifica conoscenza dei prodotti oggetto di manutenzione; dovrà essere in grado di effettuare un primo livello troubleshooting in remoto interagendo con le strutture aziendali (tecnici di campo e service delivery manager). Certificata esperienza nell'utilizzo di sistemi di ticketing e nella gestione operativa dei servizi manutentivi ed a valore aggiunto. Si richiede specifica conoscenza dei prodotti HW/SW oggetto di manutenzione attraverso curriculum o referenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>1x Customer Support manager</u> per l'erogazione di supporto in sede cliente è richiesto tecnico in possesso di diploma o Laurea in ambito tecnologico con comprovata esperienza (almeno 2 anni) nel customer care e service management e con specifica conoscenza dei prodotti oggetto di manutenzione; dovrà essere in grado di effettuare un primo livello troubleshooting in remoto interagendo con le strutture aziendali interne ed esterne. Certificata esperienza nell'utilizzo di sistemi di ticketing e nella gestione operativa dei servizi manutentivi ed a valore aggiunto. E' richiesta esperienza pluriennale in ambito analogo ovvero erogazione di supporto presso sedi cliente. <p>La composizione del gruppo di lavoro dovrà essere esplicitata in sede di offerta e dovrà essere mantenuta, per quanto possibile, per tutta la durata del contratto. Qualora nel corso dell'esecuzione del servizio l'aggiudicataria debba sostituire le risorse messe a disposizione con il gruppo di lavoro, dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta al RUP per il suo formale ed esplicito consenso, garantendo il medesimo livello di esperienza ed un adeguato affiancamento che non generi discontinuità nel servizio.</p> <p>Si faccia riferimento al Capitolato speciale d'oneri per quanto riguarda il il Team di lavoro</p>
Requisiti minimi	<p>Capacità economica e finanziaria</p> <p>Realizzazione nel triennio 2014/15/16 di un fatturato minimo complessivo non inferiore a € 4.500.000 al netto dell'IVA.</p> <p>Capacità tecnica e professionale</p> <p>Realizzazione nel triennio 2014/2015/2016 di servizi analoghi a quelli oggetto della gara ovvero servizi tecnologici, per un importo non inferiore complessivamente ad Euro 1.500.000= (un milionecinquecentomila/00) al netto dell'IVA per servizi analoghi consistenti nella gestione di reti tecnologiche</p>
Durata del contratto	27 mesi – con possibilità di proroga nei termini e nei modi consentiti dalla legge
Base d'asta indicando Con quali criteri è stata	Base d'asta: € 4.612.500,00 euro iva esclusa.

calcolata				
Modalità erogazione dei compensi	Fatturazione elettronica semestrale pari al 50% dell'importo su base annua, a partire dalla conclusione del primo semestre successivo alla firma del Contratto, previa emissione del Certificato di Regolare Esecuzione emesso dal RUP.			
Contenuti Offerta tecnica	<p>L'offerta tecnica dovrà descrivere compiutamente, con la massima chiarezza espositiva, tutte le attività indicate nel Capitolato tecnico e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello 1) manutenzione preventiva <ul style="list-style-type: none"> ○ contenuti ed efficacia delle modalità tecnico operative di espletamento del servizio; • Livello 2)manutenzione correttiva <ul style="list-style-type: none"> ○ i modelli di Help desk/Interventi correttivi in remoto e/o con personale in sito; ○ metriche e dei KPI inseriti nella reportistica; ○ modello di Advance replacement; ○ Capacità di attinenza agli SLA richiesti ed eventuale di essi; ○ Preparazione, competenza e skill del team di progetto, attraverso referenze e CV dei componenti; ○ Gestione degli aggiornamenti HW/SW; • Livello 3) manutenzione evolutiva <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizzazione della migrazione da analogico a digitale (DMR) delle reti PC e PL regionale ○ Implementazione delle comunicazioni integrate con instradamenti manuali ed automatici; ○ Modalità di backup delle comunicazioni; ○ Modalità Evoluzione dei CTM (centro telecomunicazione Mobile); • Livello 4) Servizi migliorativi <ul style="list-style-type: none"> ○ Numero traslochi tecnologici di sito offerti; ○ Tempistica ed efficienza di setup di sistemi radio nomadici; ○ Dettaglio delle modalità dei drive test e tuning di copertura radioelettrica ○ Efficacia ed efficienza del Service support in sede <p>L' offerta tecnica dovrà inoltre descrivere compiutamente i seguenti punti, che riguardano tutti i precedenti livelli sopra indicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dell'organizzazione dei corsi di formazione per volontari di PC, operatori di PL e funzionari regionali, messi a disposizione;</i> • <i>Del ticket system managment;</i> • <i>Del supporto in sede proposto a RL .</i> 			
Pesi		Criteri di valutazione	Punteggio massimo	
		Offerta tecnica	60	

	Offerta economica	40
	Totale (P _{TOT})	100,00

Il Punteggio Totale (P_{TOT-i}) per ciascuna offerta sarà così determinato:

$$P_{TOT-i}=PT_i+PE_i$$

dove:

- PT_i = Punteggio Tecnico totale attribuito all’Offerta tecnica del concorrente “i”;
- PE_i = Punteggio Economico totale attribuito all’Offerta economica del concorrente “i”.

Valutazione dell’offerta tecnica:

Punteggio= C X P_{max}

Dove C= coefficiente di valutazione (da 0 a 1)

P_{max} =punteggio massimo assegnabile all’elemento di valutazione

- Giudizio ottimo: coefficiente C=1
- Giudizio buono: coefficiente C=0,80
- Giudizio sufficiente: coefficiente C= 0,60
- Giudizio scarso: coefficiente C=0,30
- Giudizio assolutamente insufficiente: coefficienteC= 0

Valutazione dell’offerta economica

p= (C_{min} /C_{off}) x 40

dove:

C_{min} = costo indicato dall’impresa che ha formulato l’offerta valida più bassa

C_{off} = costo indicato dall’impresa in esame.

Criteri di valutazione	Ambito	Criterio	Parametro di valutazione	Punti massimi attribuibili
	Redazione dell’offerta tecnica	Chiarezza e completezza espositiva	Chiarezza, completezza e approfondimento dell’offerta tecnica	6

	Max punti: 6				
	manutenzione preventiva Max punti: 6	Qualità dei contenuti ed efficacia della manutenzione preventiva:	numero e tipo di verifiche in più oltre a quelle indicate nel capitolato tecnico	3	
		Completezza della pianificazione e delle modalità operative	Completezza, efficacia e flessibilità della procedure di verifica, di misura e della manutenzione preventiva attraverso il ticketing system	3	
	manutenzione correttiva Max punti: 19	Qualità dei contenuti della manutenzione correttiva Service level Agreement (SLA)	Miglioramento dei tempi di gestione indicati relativamente alle classi A, B e C con specifico riferimento ai tempi di ripristino e alle modalità con le quali si intende migliorare la tempistica indicata.	8	
		Organizzazione del servizio manutentivo e modalità di espletamento	Efficacia dell'organizzazione del servizio di assistenza e del supporto in sede di RL	3	
		Max punti: 8	Efficienza del modello del servizio di Advance Replacement proposto dal fornitore . Miglioramento dei tempi indicati nello SLA e modalità con le quali si intende migliorare la tempistica indicata.	5	
			Completezza ed efficienza delle modalità di gestione degli aggiornamenti HW/SW e delle procedure di upgrade e rollback	3	
	manutenzione evolutiva	Efficacia ed efficienza della manutenzione	Efficienza e completezza della proposta di passaggio ad architettura provinciale e digitale(DMR) per la rete	8	

	Max punti: 21	evolutiva	protezione civile e per la rete di PL . Efficacia delle procedure di migrazione con disservizio minimo o assente.		
			Completezza ed efficacia della proposta del fornitore per l'integrazione delle comunicazioni tra le diverse reti radio di: Polizia Locale, Anti incendio boschivo e Protezione Civile	5	
			Completezza, efficienza, flessibilità e scalabilità della soluzione proposta dal fornitore per il centro di backup delle comunicazioni e per le forniture di CTM(Centri di Trasmissione Mobili); considerando anche eventuali proposte tecnologicamente migliorative per il backup delle comunicazioni, rispetto a quanto richiesto a Capitolato tecnico	8	
	Ticketing system Max punti: 5	Completezza e funzionalità del Ticketingsystem	Flessibilità, completezza, semplicità d'uso del sistema di ticketing e dei suoi moduli di gestione dei processi e delle relative metriche disponibili per la misura degli SLA e l'implementazione dei KPI	5	
	Servizi migliorativi e/o aggiuntivi Max punti: 8	Servizi migliorativi e/o aggiuntivi	soglie migliorative sotto il profilo dell' efficacia ed efficienza rispetto a quanto indicato nel Capitolato tecnico riguardo a: - Setup sistemi radio "nomadici" con riferimento ai tempi di attivazione	8	

			<p>della rete e sua efficienza nelle metodiche di realizzazione;</p> <p>- Numero di Drive test e tuning coperture radioelettriche” previste, nonché migliore efficienza ed efficacia delle metodiche di misurazione proposte:</p> <p>- Traslochi : Tempi di esecuzione, metodi e numero di interventi previsti;</p> <p>- Flessibilità , efficacia della proposta formativa e numero di giornate e discenti previsti in aggiunta rispetto a quanto indicato in Capitolato tecnico</p>		
	<p>Team di lavoro</p> <p>Max punti: 5</p>	<p>Qualità delle capacità, esperienze e conoscenze del team di lavoro</p>	<p>Know how, profili e competenze delle figure professionali coinvolte con dimostrazione attraverso i curricula vitae/professionali del Livello di professionalità del Team work allocato in termini di skills gestionali, skills tecnici , esperienze maturate in ambito servizi, referenze</p>	5	