



MINISTERO DELL'INTERNO
DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

ALLEGATO 2

FONDO EUROPEO PER LE FRONTIERE ESTERNE 2007/2013
ANNUALITA 2012 - AZIONE 5.2.13

“PROGETTAZIONE, FORNITURA E MESSA IN OPERA DI UN SISTEMA DI TELECOMUNICAZIONI PER L'AMPLIAMENTO DELLA RETE IN FIBRA OTTICA NELLE REGIONI DEL CENTRO NORD DEL PAESE CON IL COLLEGAMENTO DEGLI UFFICI DI POLIZIA DI FRONTIERA DI PALERMO, CATANIA, OLBIA, GORIZIA E DELLE PROVINCE DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA”

APPENDICE PER SERVIZIO DI “ASSISTENZA EVOLUTIVA”



1. PREMESSA.....	3
2. OGGETTO DEL SERVIZIO.....	3
3. ELENCO SEDI E RELATIVI INDIRIZZI	5



1. PREMESSA

Il Ministero dell'Interno, nell'ambito del Progetto finalizzato all'estensione ed al potenziamento delle infrastrutture proprietarie di telecomunicazioni cofinanziato dal Fondo Europeo per le Frontiere Esterne 2007/2013 – Annualità 2012 – Azione 5.2.13, dovrà realizzare ei collegamenti bidirezionali simmetrici in fibra ottica per gli Uffici Polizia di Frontiera di Palermo, Catania, Olbia e Gorizia e per le Questure di Parma, Reggio Emilia, Modena, Ravenna, Rimini della Regione Emilia Romagna.

Su tale nuova fornitura di fibra ottica e apparati (hardware/software), dovrà essere previsto un servizio di assistenza evolutiva, finalizzato a garantire la piena efficienza del sistema.

Il presente documento ha lo scopo di delineare le prestazioni e le specifiche tecniche richieste per la fornitura di un servizio di "assistenza evolutiva", da erogare sull'infrastruttura di telecomunicazioni in Fibra Ottica della Polizia di Stato, costituita dai collegamenti bidirezionali simmetrici in fibra ottica degli Uffici Polizia di Frontiera di Palermo, Catania, Olbia e Gorizia e delle Questure di Parma, Reggio Emilia, Modena, Ravenna, Rimini della Regione Emilia Romagna da realizzare secondo le indicazioni riportate nel relativo Capitolato tecnico.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

La fornitura deve prevedere, a prescindere dell'eventuale garanzia del costruttore sugli apparati hardware/software e sulla fibra ottica, un servizio di assistenza evolutiva:

- per almeno 3 anni per tutti gli apparati IP;
- per almeno 10 anni per la sola fibra ottica;

secondo i livelli indicati nel proseguo del presente documento, a decorrere dalla data indicata dall'Amministrazione all'atto dell'affidamento del servizio.

Il servizio deve essere erogato anche attraverso la gestione diretta degli apparati di scorta e parti di ricambio che l'Amministrazione rende disponibili. A tal fine, le scorte in dotazione (di cui l'Amministrazione si farà carico di dare puntuale contezza all'atto dell'affidamento del servizio) dovranno essere stoccate per tutto il periodo di durata dell'assistenza, presso propri magazzini e a proprie spese.

Devono essere effettuati, a proprio carico, tutti gli interventi correttivi che si rendessero indispensabili per assicurare la piena funzionalità del sistema, secondo le modalità di seguito indicate con i relativi Service Level Agreement (SLA):

- **guasto:** si intende ogni malfunzionamento degli elementi di rete (infrastruttura, portanti ottici, apparati, etc.) tale da compromettere le funzionalità trasmissive dell'intero sistema di comunicazione. Tempo di ripristino: entro 36 ore solari dalla ricezione della segnalazione da parte dell'Amministrazione;
- **anomalia:** si intende ogni malfunzionamento degli elementi di rete (infrastruttura, portanti ottici, apparati, etc.) tale da non compromettere le funzionalità trasmissive della rete, ma tale da esporre la stessa a forte rischio di disservizio. Tempo di ripristino: entro 48 ore solari dalla ricezione della segnalazione da parte dell'Amministrazione.

Il personale addetto all'assistenza tecnica ha il compito di analizzare e valutare le eventuali anomalie di funzionamento del sistema, di individuare l'elemento tecnologico interessato dal problema e di identificare la corretta interfaccia tecnica. Quest'ultima da ricercare fra i fornitori della soluzione al fine di attivare, tramite opportuni livelli di escalation verso i medesimi, la richiesta di intervento on-field per la risoluzione delle problematiche.



L'organizzazione operativa deve basarsi essenzialmente sui seguenti servizi di:

- *Help Desk*: attraverso personale specializzato e la disponibilità di adeguati mezzi di comunicazione (telefonico, posta elettronica, fax ...) si deve offrire al personale tecnico della Polizia di Stato un supporto specialistico (*Help Desk*) differenziato in base alle problematiche operative e alle tipologie di servizio gestite.
- *Reporting*: devono essere garantite le attività per la generazione di report sull'andamento del servizio reso.

Nel caso in cui avvenga un'interruzione o una degradazione del servizio, i dati relativi all'evento devono essere archiviati tramite "Cartellini Avaria" ed ogni azione deve essere registrata su Log-Book elettronico. Tali informazioni devono essere utilizzate per i seguenti scopi:

- Evidenziare fault ripetitivi su singole situazioni
- Produzione di rapporti verso l'Amministrazione

Devono essere erogati e garantiti i seguenti servizi:

a) *Configuration Management*: Gestione e configurazione degli apparati della rete Telecomunicazioni;

b) *Fault Management*:

- Monitoring dello stato della intera soluzione
- Analisi, su segnalazione dell'*Help Desk* e gestione della procedura di escalation con i fornitori preposti nel caso d'anomalie
- Attivazione, su segnalazione dell'*Help Desk*, delle attività di assistenza in sito
- Analisi dello stato degli apparati telecontrollati, in caso di anomalie segnalate dall'*Help Desk*, e attivazione dell'assistenza qualora sia necessario l'intervento presso i siti remoti.
- Il Centro di Gestione, su segnalazione, deve attivarsi per l'analisi dei fault o di eventuali anomalie sul servizio erogato aggiornando il personale operativo della Polizia di Stato sull'evoluzione della problematica.
- Nel caso di persistenza dell'anomalia si deve scalare la problematica attraverso contatti con gli specialisti di sottosistema per iniziare un troubleshooting a più alto livello.
- L'*Help Desk* deve registrare ogni evento tramite sistema d'archiviazione interna. In particolare il personale deve poter aprire un Trouble Ticket identificando il fault e la possibile localizzazione del fault, registrando la data e l'orario di ricezione dell'avviso e contenente i dati di inizio guasto e la classificandone la severità e l'impatto dello stesso sull'entità sul servizio.

La gestione operativa della rete deve essere garantita attraverso un turno operativo durante il normale orario di lavoro.

L'attività di assistenza deve prevedere un servizio di Assistenza correttiva che consenta di risolvere, senza alcuna spesa per l'Amministrazione durante il periodo di assistenza on-site, nel più breve tempo possibile, e comunque nei tempi previsti dagli SLA sotto riportati, eventuali anomalie verificatesi sugli apparati. L'attività correttiva è attivata dall'analisi svolta da sistemi di controllo remoto o da segnalazioni attivate da parte del personale della Polizia di Stato all'*Help Desk*. Ogni intervento deve generare un cartellino d'anomalia. In occasione degli interventi di riparazione, se necessarie, devono essere eseguite operazioni atte a migliorare il funzionamento degli apparati e a minimizzarne la probabilità di guasto in termini di allineamento tecnologico. Il Service Level Agreement (SLA) sul tempo di ripristino (tempo intercorrente tra la segnalazione del guasto da parte dell'ente preposto dell'Amministrazione ed il ripristino della normale funzionalità) è il seguente:

- orario di copertura 8.00/20.00 per 365 giorni all'anno:
- tempo di ripristino entro le 36 ore solari dalla ricezione del guasto per guasti bloccanti.

3. ELENCO SEDI E RELATIVI INDIRIZZI

Di seguito si riporta la tabella con le sedi e gli indirizzi degli Uffici su cui è necessario erogare il servizio di "Manutenzione". Si evidenziano, inoltre, i nodi ove transiterà la fibra ottica per collegare i suddetti uffici, che andranno a costituire la topologia di rete per la fornitura in argomento:

Sede da collegare	Indirizzo	Nodo di appoggio/transito	Indirizzo
QUESTURA Parma	Via Borgo della Posta, 14	Questura di Piacenza	Viale Malta, 10
QUESTURA Reggio E.	Via Dante Alighieri, 10	Questura di Parma	Via Borgo della Posta, 14
QUESTURA Modena	Via Divisione Aqvi, 151	Questura di Reggio Emilia	Via Dante Alighieri, 10
QUESTURA Rimini	Corso D'Augusto, 192	Questura di Pesaro	Via Giordano Bruno, 5
QUESTURA Ravenna	Via Enrico Berlinguer, 20	Questura di Rimini	Corso D'Augusto, 192
UFFICIO POLFRONTIERA AEREA Palermo	Aeroporto "Falcone e Borsellino" - 90045 (CINISI-PA)	Questura di Palermo	Viale della Vittoria, 1
UFFICIO POLFRONTIERA AEREA Catania	Aeroporto "Fontanarossa"	Questura di Catania	Piazza S. Nicoletta, 8
UFFICIO POLFRONTIERA MARITTIMA Olbia	Scalo Marittimo Olbia	Ufficio Polizia di Frontiera Aerea Olbia	Aeroporto "Costa Smeralda"
UFFICIO POLFRONTIERA Gorizia	Via della Casa Rossa, 2	Questura di Gorizia - Caserma Massarelli	Via della Casa Rossa, 1

Sarà cura dell'Amministrazione, fornire l'elenco completo di tutti i materiali (apparati hardware/software, ecc.) e delle tratte di fibra ottica su cui dovrà essere erogato il servizio di "Manutenzione".

Roma, 15 ottobre 2012

V. Perito Tecnico della Polizia di Stato

(Gian-Filippo MEI)

Direttore Tecnico Capo della Polizia di Stato

(Dr. Eligio IAFRATE)