

Avviso di consultazione preliminare di mercato propedeutica all'individuazione di operatori economici con i quali avviare una procedura negoziata senza preventiva pubblicazione di bando di gara per l'affidamento di servizi di telefonia dedicati alle chiamate di emergenza nell'ambito della CUR – NUE 112 Sardegna.

L'AREUS (Azienda Regionale dell'Emergenza e Urgenza della Sardegna) intende avviare una procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara con la ditta Telecom Italia S.p.A. per l'affidamento di servizi di telefonia dedicati alle chiamate di emergenza gestite dalla CUR (Centrale Unica di Risposta) – NUE (Numero Unico Emergenza) 112 Sardegna e, in prima fase, con Disaster Recovery presso la CUR di Milano-Lombardia, secondo il dettaglio tecnico di cui sotto.

L'avvio della suddetta procedura trova giustificazione nella non rispondenza dei servizi offerti nella Convenzione Consip attiva per la fornitura di servizi di telefonia fissa (TF5).

Il presente Avviso persegue le finalità di cui all'art. 66, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice degli appalti) ed è volto – sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) – a:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato anche mediante la proposta di eventuali soluzioni alternative;
- verificare la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016, per l'avvio di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per l'acquisizione dei servizi in oggetto, ovvero a individuare l'esistenza di soluzioni alternative dotate delle caratteristiche e degli strumenti individuati dall'AREUS e di seguito specificati.

La Stazione appaltante valuterà le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte nel contesto dei contributi forniti. La Stazione appaltante procederà all'affidamento mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016, con la ditta Telecom Italia S.p.A., qualora a conclusione dell'istruttoria ravvisi la sussistenza dei relativi presupposti e non ritenga quindi percorribili le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte.

SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DA GARANTIRE

Il progetto CUR-NUE112 per La Sardegna prevede l'integrazione delle chiamate di emergenza sanitaria (118), di ordine pubblico (112-113) e di soccorso tecnico urgente (115) per tutti i prefissi telefonici dell'isola.

In una prima fase il servizio sarà garantito secondo il modello funzionale della Centrale Unica di Risposta (CUR) individuata presso la sede dell'AREUS di Nuoro, in via Oggiano 25, con Centrale di disaster recovery individuata presso la sede di Milano – via Umberto Cagni 21 (c/o Caserma "Annarumma" della Polizia di Stato). A regime il servizio sarà erogato presso sedi individuate a Sassari e a Cagliari, sulle quali insisteranno anche le rispettive Centrali Operative del 118.

Nella prima fase del servizio il modello funzionale del NUE 112 prevede che:

- 1) Le chiamate di emergenza verso i numeri 112, 113, 115 e 118, originate dai distretti telefonici della Sardegna sulle reti fisse e mobili nazionali, vengano veicolate verso la rete del Provider corredate



AREUS

Azienda Regionale
Emergenza Urgenza
Sardegna



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- dell'informazione relativa al numero chiamante (CLI) e della rete su cui sono state originate (OP_ID) secondo il protocollo C-97 previsto dalla normativa (vedasi ST 763-3 del MISE);
- 2) La rete del Provider convoglierà le chiamate verso le due Centrali Pubbliche del Provider, disposte su due zone geografiche diverse, sulle quali saranno attestati i flussi PRA ISDN verso i PSAP-1 di Nuoro (Primario) e Milano (Disaster Recovery);
 - 3) Le due Centrali Pubbliche inoltreranno la chiamata di emergenza sul fascio specializzato (112, 113, 115 o 118) del PSAP-1 corredate con le informazioni relative al CLI e all'OP_ID; i fasci dovranno essere configurati con la prestazione di *override* al fine di scavalcare eventuali restrizioni alla presentazione del numero chiamante;
 - 4) Il PSAP-1 riceverà la chiamata, creerà un evento localizzato grazie a una interrogazione verso il Concentratore Interforze del Ministero dell'Interno (effettuata tramite la VPN dati delle emergenze), effettuerà un primo screening individuando il PSAP-2 di competenza per lo specifico evento (Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, SUEM118);
 - 5) Tramite un fascio uscente, configurato sul CUG 1000 e corredato di segnalazione UUI Type1, il PSAP-1 effettuerà il trasferimento automatizzato della chiamata al PSAP-2 in base al piano di coordinamento del territorio e contestualmente trasmetterà i dati dell'evento (c.d. scheda contatto) tramite la VPN delle emergenze.

Le chiamate dovranno essere instradate prioritariamente sul PSAP-1 di Nuoro con trabocco sul PSAP-1 di Milano sia nel caso di indisponibilità dei flussi ISDN sia nel caso di saturazione dovuta all'occupazione di tutti i canali entranti. In ogni caso dovrà essere garantito il trasporto del protocollo C-97 in caso di trabocco/disaster recovery.

Tutti gli accessi da realizzare presso la CUR di Nuoro e la CUR di Milano sono da configurarsi con garanzia dei seguenti servizi:

Funzionalità "Utente Protetto"

La funzionalità "Utente Protetto" consiste in una soluzione che può essere definita di Disaster Recovery telefonico automatico di primo livello che consente alla rete di fonia di consegnare le chiamate d'emergenza alle CUR da due differenti Centrali Pubbliche con instradamenti fisicamente distinti. In caso di indisponibilità di una Centrale Pubblica o di guasto di un rilegamento (flusso) d'accesso PRA (Primary Rate Access) il servizio sarebbe comunque garantito dall'altro collegamento.

È importante sottolineare che la prestazione di Utente Protetto non è un semplice servizio di backup di una linea telefonica. Sia il flusso principale sia quello di protezione sono entrambi attivi, e le chiamate vengono normalmente instradate su entrambi i flussi. Ciò permette di verificare continuamente l'operatività o meno di entrambi i flussi anche in situazione di normalità (quando tutto funziona correttamente) a garanzia della loro disponibilità nei casi di non completa operatività.

Tale prestazione si realizza collegando la singola Centrale Operativa o CUR, attraverso percorsi distinti, ad una coppia di Centrali Pubbliche separate geograficamente. Il collegamento viene realizzato tramite una coppia di accessi primari ISDN configurati con lo stesso numero telefonico (GNR, Gruppo di Numerazione Ridotta).

In condizioni normali la rete telefonica consegna le chiamate d'emergenza suddividendo il carico al 50% sui due accessi primari; in caso di indisponibilità di una delle due Centrali Pubbliche o accessi, tutte le chiamate vengono instradate automaticamente verso l'altra Centrale Pubblica o l'accesso ancora operativo.

Nel caso in esame dovrà essere garantita la funzionalità sia verso la sede di Nuoro sia verso la sede di disaster recovery (Milano).

Consegna di Parametri Aggiuntivi (CLI e OP_ID)

Come previsto dalla normativa (vedi ST 763-3 del MISE) la rete di consegna (Destination Network) deve fornire al PSAP-2 di destinazione, assieme alla chiamata vera e propria, anche due parametri aggiuntivi: il CLI (Calling Line Identity) e l'OP_ID (Identificatore dell'Operatore), questo per permettere la richiesta corretta della localizzazione verso il Concentratore Interforze.

Anche questa caratteristica deve essere implementata specificamente dal Provider e resa disponibile all'interno dell'infrastruttura telefonica di consegna.

Soluzione ad hoc di Business Continuity

Deve essere garantita una soluzione ad hoc di Business Continuity, che consenta, senza interruzione di servizio, il vicariamento della CUR NUE 112 di Nuoro verso la CUR di DR di Milano, con reinstradamento automatico del traffico telefonico di emergenza 11x in caso di indisponibilità/saturazione di uno o più rilegamenti specifici della CUR principale verso la CUR vicariante. Tale soluzione, conosciuta tra gli addetti ai lavori come DR o Trabocco, è quella adottata nella maggior parte delle realizzazioni NUE 112 italiane. È necessario che la consegna in remoto delle chiamate alla CUR di Milano conseguente a un trabocco garantisca il trasporto del protocollo C-97 indicato al precedente punto (consegna dei parametri aggiuntivi CLI e OP_ID).

VPN di fonia nazionale

È previsto che tutte le sedi di gestione dell'emergenza appartenenti al sistema di emergenza NUE 112 (CUR e PSAP di secondo livello) siano connesse tra loro attraverso la Rete Telefonica Nazionale delle Emergenze, ovvero una VPN di fonia nazionale (Gruppo Chiuso di Utente – CUG 1000). Questo vale per tutte le linee telefoniche delle CUR e degli altri PSAP-2 (112, 113, 115 e 118), sia a livello regionale sia a livello nazionale.

Per garantire l'elevata affidabilità operativa su ciascuna delle due CUR 112 (Nuoro-Milano) per le funzioni di disaster recovery e vicariamento, deve essere assicurato il massimo livello di integrazione tecnico-funzionale delle infrastrutture di rete; in particolare, la componente per la CUR 112 deve essere tale da consentire la piena compliance e omogeneità tecnica rispetto all'infrastruttura telefonica dedicata all'emergenza-urgenza già operativa presso la CUR di Milano, gestita dall'operatore Telecom Italia S.p.A.

In considerazione della previsione della condivisione a regime degli stabili e di parte delle infrastrutture da parte delle Centrali Operative 118 e delle CUR NUE 112 di Cagliari e Sassari, deve altresì essere garantita piena compliance e omogeneità tecnica rispetto all'infrastruttura telefonica dedicata all'emergenza-urgenza in esercizio presso le Centrali Operative del 118 della Sardegna, gestita dall'operatore Telecom Italia S.p.A.

Le principali caratteristiche tecniche per le suddette linee ISDN delle chiamate di emergenza prevedono:

- configurazione GNR e MultiGNR (Gruppo a Numerazione Ridotta) e con SP – Selezione Passante;
- introduzione della cifra extra decadica per la protezione dalle selezioni dirette delle numerazioni associate alle linee;
- identificazione della linea chiamante: deve essere visibile il CLI (Calling Line Identity) del chiamante, anche se riservato, mediante il servizio CLIP con *override*;
- configurazione COLR (Connected Line identification Restriction);
- configurazione Traffico monodirezionale o bidirezionale;
- configurazione del CUG (Closed User Group): alcune linee dovranno essere configurate con il gruppo chiuso unico in comune con gli altri Enti coinvolti nella gestione emergenze;
- servizi applicativi: utilizzo UUS1 (User to User Signalling tipo 1) per trasmissione dati informativi tra PSAP2;
- configurazione COLP (Connected Line identification Presentation) con *override* (identificazione della linea chiamata anche se riservata);
- configurazione del CLIR (Calling Line Identity Restriction) o BIC (Blocco Identificativo del Chiamante);



AREUS

Azienda Regionale
Emergenza Urgenza
Sardegna



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- consegna di parametri aggiuntivi (CLI e OP_ID).

CONSISTENZA DELLE LINEE

La rete dovrà avvalersi di una infrastruttura, da realizzarsi, in fibra ottica con apparati SDH (Synchronous Digital Hierarchy) sulla CUR di Nuoro.

Per la prima fase sono stati stimati i seguenti accessi PRA ISDN dedicati alla raccolta delle chiamate entranti verso i numeri di emergenza:

Ogni numerazione di emergenza (112, 113, 115, 118) deve avere un fascio dedicato distribuito su almeno due accessi PRA ISDN configurati in Utente Protetto. Ciò al fine di garantire resilienza a fronte di disservizi sulla Centrale Pubblica o sul singolo accesso PRA ISDN;

Gli accessi PRA ISDN di ogni fascio di raccolta saranno preferibilmente realizzati per mezzo di tecnologie diverse (rame/fibra ottica) su percorsi fisici diversificati. Laddove ciò non fosse possibile si adotteranno tutti i possibili accorgimenti tecnici che consentano di eliminare singoli point of failure;

I fasci in ingresso al PSAP-1 di Nuoro saranno così specializzati sulla base della selezione d'utente:

- Fascio 112/113: composto da N° 2 PRA ISDN, aventi ciascuno N° 30 canali entranti configurati con la funzionalità di MultiGNR SP al fine di distinguere le chiamate indirizzate al singolo servizio di emergenza (112 o 113);
- Fascio 115: composto da N° 2 PRA ISDN, aventi ciascuno N° 15 canali entranti configurati con la funzionalità di MultiGNR SP al fine di consentirne la configurazione come seconda scelta del fascio 112/113 per supportare lo smaltimento di picchi di traffico dovuti ad eventi particolari;
- Fascio 118: composto da N° 2 PRA ISDN aventi ciascuno N° 15 canali entranti configurati con la funzionalità di GNR SP;

I fasci in ingresso al PSAP-1 di Milano saranno così specializzati sulla base della selezione d'utente:

- Fascio 112/113/118: composto da N° 2 PRA ISDN aventi ciascuno N° 30 canali entranti configurati con la funzionalità di MultiGNR SP per le ragioni già descritte in precedenza;
- Fascio 115: composto da N° 2 PRA ISDN aventi ciascuno N° 15 canali entranti configurati con la funzionalità di MultiGNR SP per le ragioni già descritte in precedenza.

Per il trasferimento delle chiamate dal PSAP-1 di Nuoro ai PSAP-2 della Sardegna dovrà essere realizzato un fascio specializzato composto da N° 2 PRA ISDN aventi ciascuno N° 30 canali uscenti. Tale fascio di trasferta deve essere inserito all'interno della Rete Telefonica Nazionale delle Emergenze, realizzata dal Ministero dell'Interno su rete telefonica ISDN di Telecom Italia S.p.a., con accessi telefonici dei singoli PSAP 1 e PSAP 2 in configurazione CUG (Closed User Group), sulla quale sono predisposti i PSAP-2 per la ricezione delle chiamate.

Inoltre il fascio deve essere caratterizzato dalla prestazione UUI Type 1 affinché, in segnalazione, il PSAP-1 possa trasmettere al PSAP-2 il protocollo della scheda contatto (trasferita tramite rete dati) alla quale la chiamata di emergenza si riferisce.



Tale scambio di informazioni consente al sistema informatico del PSAP-2 di agganciare in modo automatico la scheda contatto, presentandola all'operatore nel momento in cui prende in carico la chiamata telefonica trasferitagli dal PSAP-1.

Sul PSAP-1 di Nuoro dovrà inoltre essere attestato un ulteriore fascio dedicato alle chiamate di sollecito verso i PASP-2 o di servizio verso altre numerazioni della PSTN. Tale ulteriore fascio sarà composto da N° 2 PRA ISDN aventi ciascuno N° 15 canali bidirezionali GNR SP il quale dovrà essere inserito all'interno del CUG delle emergenze (ID 9390-1000) in Gruppo Aperto ed essere anch'esso caratterizzato dalla prestazione UUI Type 1.

I PRA per la realizzazione dei fasci di trasferta e di servizio/sollecito dovranno avere le stesse caratteristiche di affidabilità dei fasci di raccolta delle chiamate di emergenza (Utente Protetto, diversificazioni, etc.).

Presso il PSAP-1 di Milano le chiamate saranno smistate sui fasci di trasferta/servizio/sollecito attualmente esistenti gestiti dal Provider Telecom Italia.

Saranno da ricomprendere tra i servizi oggetto di fornitura tutti i relativi servizi professionali di progettazione, configurazione e assistenza post-vendita.

Si riassume la fornitura come segue:

AMBITO	SERVIZIO	Q.TA'
Project Management	Progettazione del servizio, predisposizioni, test, gestione rapporti con altri operatori, migrazione, tuning, collaudi	1
Rete telefonica	Infrastruttura in fibra ottica con apparati SDH su CUR Nuoro	1
Rete telefonica	CUR Nuoro - Fascio 112/113: N° 2 ISDN PRA, 30+30 canali entranti, MultiGNR + cifra E + DDI (op_id), traffico entrante flat, assistenza H24	60
Rete telefonica	CUR Nuoro - Fascio 115: N° 2 ISDN PRA, 15+15 canali entranti, MultiGNR + cifra E + DDI (op_id), traffico entrante flat, assistenza H24	30
Rete telefonica	CUR Nuoro - Fascio 118: N° 2 ISDN PRA, 15+15 canali entranti, MultiGNR + cifra E + DDI (op_id), traffico entrante flat, assistenza H24	30
Rete telefonica	CUR Nuoro - Fascio Trasferta: N° 2 ISDN PRA, 30+30 canali uscenti, CUG 1000, UUI, traffico uscente incluso, assistenza H24	60
Rete telefonica	CUR Nuoro - Fascio Servizio: N° 2 ISDN PRA, 15+15 canali bidirezionali, GNR SP, CUG 1000 gruppo aperto, UUI, traffico uscente incluso, assistenza H24	30
Rete telefonica	CUR Nuoro - Utente Protetto Fasci ISDN PRA 112/113, 115, 118, Trasferta, Servizio	5
Rete telefonica	CUR Milano - Fascio 112/113/118: N° 2 ISDN PRA, 30+30 canali entranti, MultiGNR + cifra E + DDI (op_id), traffico entrante flat, assistenza H24	60
Rete telefonica	CUR Milano - Fascio 115: N° 2 ISDN PRA, 15+15 canali entranti, MultiGNR + cifra E + DDI (op_id), traffico entrante flat, assistenza H24	30
Rete telefonica	CUR Milano - Utente Protetto Fasci ISDN PRA 112/113/118, 115	2



CARATTERISTICHE DELL’AFFIDAMENTO

L’affidamento avverrà per lotto unico e indivisibile, al fine di garantire la semplificazione tecnica e operativa nella gestione integrata delle forniture, nella direzione dell’esecuzione del contratto e nella semplificazione delle attività di manutenzione e assistenza, in considerazione della criticità operativa, dell’elevata specificità tecnica del servizio, delle massime garanzie di affidabilità richieste e dell’imprescindibile continuità operativa da garantirsi per un pubblico servizio di emergenza. In tal modo si rende possibile l’identificazione di un unico interlocutore responsabile dell’efficacia funzionale della totalità dei servizi di fonia in uso e autorizzato all’accesso controllato presso i locali tecnici della CUR- NUE 112 per la gestione delle infrastrutture di rete; inoltre si evita la possibilità di contenziosi e/o ribaltamenti di competenze e responsabilità tra eventuali plurimi soggetti coinvolti.

DURATA DELL’AFFIDAMENTO

La durata dell’affidamento è di 24 mesi, rinnovabili

IMPORTO PRESUNTO

L’importo presunto è di € 450.000,00 oltre IVA di legge per 24 mesi, che comprendono i canoni annui oltre ogni lavorazione e spesa “una tantum” per l’avvio del servizio. Il costo stimato complessivo dei soli canoni annui è pari a € 170.000,00 oltre IVA.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

1. non trovarsi in una delle condizioni di cui all’art. 80 del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
2. iscrizione alla CCIAA o analogo registro commerciale dello stato di appartenenza, ai sensi dell’art. 83, comma 3 del d.lgs. 50/2016;
3. conformità alla norma ISO/IEC 27001, certificazione UNI ISO 9001, certificazione ambientale ISO 14001;
4. requisiti di capacità economica e finanziaria e tecnica e professionale:
 - a. aver realizzato, nell’ultimo anno, un fatturato pari almeno a € 200.000.000,00;
 - b. aver gestito o gestire servizi analoghi a quelli richiesti in oggetto su infrastrutture di telecomunicazioni del territorio nazionale;
 - c. derivare almeno l’80% del proprio fatturato dalle telecomunicazioni

MODALITA’ DI RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori del mercato, in possesso dei requisiti sopra indicati e che ritengano di poter fornire i servizi rispondenti al fabbisogno e agli strumenti individuati dall’AREUS, ovvero di suggerire e dimostrare la praticabilità di soluzioni alternative, dovranno presentare una domanda redatta secondo l’allegato modello (allegato A), che dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante della società e corredata, pena l’esclusione, da copia fotostatica di un documento di identità o di riconoscimento (fronte/retro) in corso di validità.

Tale domanda dovrà pervenire entro il giorno **13/06/2021, alle ore 12.00**, a mezzo P.E.C. protocollogenerale@pec.areus.sardegna.it

Non saranno in alcun caso prese in considerazione le manifestazioni di interesse pervenute oltre il suddetto termine.

La scadenza del termine perentorio per la presentazione delle offerte viene stabilito in n. 15 giorni, in coerenza con quanto disciplinato dalla Linea Guida ANAC n. 8. La manifestazione di interesse suddetta non



AREUS

Azienda Regionale
Emergenza Urgenza
Sardegna



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

potrà essere in alcun modo vincolante per l'AREUS, che si riserva, comunque, la facoltà di invitare, a proprio insindacabile giudizio, anche altre Ditte operanti nel settore e non assume alcun vincolo in ordine alla prosecuzione della propria attività negoziale.

Si precisa, comunque, che non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggio o altre classifiche di merito in quanto la finalità del presente avviso è quella di acquisire la conoscibilità e la disponibilità di soggetti componenti il mercato dei servizi in oggetto. L'acquisizione delle domande, inoltre, non comporterà l'assunzione di alcun obbligo specifico da parte dell'Amministrazione in ordine alla prosecuzione della propria attività negoziale né l'attribuzione ai soggetti partecipanti di alcun diritto in ordine all'affidamento del servizio.

In ogni caso l'Amministrazione si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di annullare o revocare il presente avviso, ovvero di non dar corso ad alcuna procedura, senza che possa essere avanzata alcuna pretesa da parte dei soggetti interessati, nonché di procedere alla richiesta di offerta anche in presenza di una sola manifestazione di interesse.

Nel caso in cui l'Amministrazione intenda procedere con la procedura negoziata per l'affidamento del servizio oggetto del presente avviso, nella lettera di richiesta di offerta, inviata a tutti i soggetti richiedenti in possesso dei requisiti previsti, saranno meglio precisate le condizioni contrattuali le prestazioni da effettuare e gli elementi di valutazione dell'offerta.

I dati forniti dai soggetti partecipanti verranno trattati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento delle procedure relative al presente avviso.

Responsabile Unico del Procedimento è il geom. Francesco Manca.

Eventuali richieste di informazioni complementari e/o di chiarimenti possono essere presentate a mezzo PEC protocollo generale@pec. areus. sardegna. it entro il termine perentorio del **09/06/2021 ore 12:00**.

Eventuali integrazioni alla documentazione di gara e le risposte ad eventuali richieste di chiarimento pervenute verranno pubblicate sul sito internet www. areus. sardegna. it.