

Genova, 5 novembre 2021

AVVISO PER LA RICEZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Oggetto: **SERVIZI DI TELEFONIA PER I SISTEMI DI EMERGENZA NUE 112 e 118 DELLA REGIONE LIGURIA**
OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO

Con il presente avviso Liguria Digitale S.p.A., articolazione funzionale della Stazione Unica Appaltante Liguria, operante quale Centrale di Committenza per gli acquisti di beni e servizi ICT, intende avviare, per conto dell'Ospedale Policlinico San Martino di Genova, un'indagine conoscitiva di mercato volta all'individuazione di operatori economici da invitare all'eventuale successiva procedura negoziale per i servizi in oggetto, meglio dettagliati di seguito.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

LINEE FONIA ISDN-ISDN-PRI : SERVIZI NUE112 E 118

Il servizio NUE112 in Liguria prevede una CUR NUE112 presso l'Ospedale S. Martino di Genova che riceve tutte le chiamate 112-113-115-118 originate in Regione Liguria; è previsto l'invio chiamata e Scheda Contatto al PSAP2 più competente per la gestione dell'emergenza (Vigili del Fuoco, Carabinieri etc).

Il vicariamento della CUR NUE112 di Genova, in caso di indisponibilità della stessa, è previsto sulla CUR NUE112 di Milano, servizio offerto da Regione Lombardia a Regione Liguria nell'ambito del Protocollo di Intesa dell'11/12/2015 tra Regione Liguria e Regione Lombardia, in cui Regione Lombardia e Regione Liguria si impegnano a collaborare per la realizzazione del servizio NUE112 in Liguria.

Il servizio 118 costituisce il livello PSAP2 rispetto al servizio NUE 112 (PSAP1), si occupa della gestione del contatto ricevuto dal NUE e dell'intervento, cioè dell'insieme delle attività necessarie alla risoluzione della specifica emergenza.

Per tale servizio è stata prevista l'attivazione di relativi collegamenti di fonia necessari per:

- ricevere le chiamate dei cittadini smistate dal Call Center NUE;
- ricevere eventuali richieste di sollecito alla risposta da parte del Call Center NUE.

Rete Telefonica NUE 112

Il servizio fonia NUE112 – PASP1 sito presso Ospedale San Martino, largo Rosanna Benzi n. 10 – GENOVA - Presso LOCALE CENTRALINI sito al PIANO 0 DEL PADIGLIONE B.

Specializzazione dei ISDN-PRI su base Servizio: ISDN-PRI specifici per 118 + ISDN-PRI specifici per 112+113 (con doppio GNR di consegna: il CCL con evidenza del servizio chiamato) + ISDN-PRI specifici per 115

- ✓ ISDN-PRI1 = 1xISDN-PRI per il 118 con 15 canali entranti, 1xISDN-PRI per il 112-113 con 15 canali entranti, 1xISDN-PRI per il 115 con 15 canali entranti
- ✓ ISDN-PRI1P = ISDN-PRI1 in configurazione utente protetto
Le linee di trasferta sono le linee che trasportano le chiamate dalla CUR di Genova verso i PSAP2:
- ✓ ISDN-PRI2 = 1xISDN-PRI con 15 canali uscenti per chiamate di trasferta e 5 canali bidirezionali per Chiamate di Servizio
- ✓ ISDN-PRI2P = ISDN-PRI2 in configurazione utente protetto

Linee utilizzate dal call center per ingresso/uscita:

Le linee ISDN PRA per le chiamate “di servizio” entranti / uscenti vengono equipaggiate con canali bidirezionali:

- N 2 PRA (utente protetto) equipaggiati con 15 canali uscenti, attestazione doppio SGU diversificato per le chiamate di trasferimento e 5 canali bidirezionali per le chiamate di servizio per ogni Pra

DIMENSIONAMENTO ISDN-PRI DI SITO MILANO PER NUE DR LIGURIA

Sede call center laico nue112 di Milano – Caserma Annarumma, via Cagni n. 21 – Milano -Presso locale CED della centrale operativa della sede numero unico emergenza.

Specializzazione dei ISDN-PRI su base Servizio

- 1+1 ISDN-PRI specifico per 115 con 15 canali entranti
- 1+1 ISDN-PRI specifico per 112+113+118 con 15 canali entranti

- ✓ 2+2 ISDN-PRI su Master di Milano in configurazione Utente Protetto
- ✓ Linee utilizzate dal call center per ingresso/uscita:

Linee utilizzate dal Call Center per il trasferimento verso le sedi provinciali dell’arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, dei Vigili del Fuoco e dell’Emergenza Urgenza Sanitaria e linee ISDN PRA per le chiamate di servizio entranti / uscenti vengono implementate sulle risorse disponibili dei PRA di Milano Via Cagni.

FUNZIONALITÀ DI BASE NECESSARIE

Il sistema del 112 NUE è basato su alcuni capisaldi tecnici che ne abilitano le funzionalità:

- In particolare all’interfaccia tra rete pubblica e rete d’utente è necessaria la veicolazione delle informazioni relative alla identità del chiamante (CLI) e a quella dell’operatore origine del tentativo di accesso al servizio d’emergenza (OPID).
- Per il CCL è richiesta inoltre la veicolazione di un’informazione che consenta di desumere quale selezione abbia effettuato l’utente (112, 113, 115, 118). Numerazione GNR di consegna deve avere ultima cifra diversa per tipologia di accesso PRA
- Per l’inoltro del CLI verso il CCL risultano sufficienti i tecnicismi forniti dalla rete ISDN;

- per la seconda informazione necessaria (OPID) invece la modalità di veicolazione è basata su un tecnicismo appositamente definito allo scopo e concordato/approvato al tavolo normativo con tutti gli OLO operanti nella rete nazionale.
- Per offrire al posto operatore la prestazione di visualizzazione dell'identità della linea chiamante, è necessario che le terminazioni siano di tipo ISDN.
- La prestazione di "override category" applicata sulle terminazioni garantisce l'inoltro verso il CCL dei CLI caratterizzati come riservati.
- E' prevista l'applicazione della protezione dalla selezione diretta mediante cifra extradecadica.

Per la consegna delle chiamate di emergenza, i Call Center Laici vengono connessi con accessi ISDN PRA in Utente Protetto. Le coppie di accessi PRA configurati in Utente Protetto sono realizzati su Centrali differenti, con percorso fisico differenziato e su portante tecnologico distinta, i.e. una linea su infrastruttura in fibra ottica, l'altra realizzata in rame.

DISASTER RECOVERY

La funzione di Disaster Recovery automatico della sede CCL di GE viene prevista sul CCL di Milano Via Cagni attraverso una configurazione ad hoc in rete in grado di implementare la funzione di Trabocco Chiamate automatico della sede CCL di GE verso il CCL di Milano Via Cagni secondo una strategia di Business Continuity che consente in caso di canali saturi su NUE Liguria di gestire le chiamate sulla CCLA di Milano.

DESCRIZIONE DELLA ARCHITETTURA 118

Ognuna delle 5 Centrali Operative liguri (Bussana di Sanremo, Savona, Genova, Lavagna e La Spezia) è servita da una coppia di PRA in configurazione Utente Protetto.

Le coppie di accessi PRA sono realizzati su portante tecnologico differenziato, una linea su infrastruttura in fibra ottica, l'altra realizzata in rame.

DIMENSIONAMENTO ISDN-PRI SEDI 118

SEDE DI GENOVA – LARGO ROSANNA BENZI

- ✓ Linee utilizzate in ingresso/uscita:
- N 2 PRA GNR equipaggiati con 11 canali bidirezionali e 4 canali entranti
- Configurazione Utente Protetto con attestazione su doppio SGU diversificato, CUG 1000, Gruppo Aperto, Extradecadico, CLI Override

SEDE DI LAVAGNA – VIA DON BOBBIO

- ✓ Linee utilizzate in ingresso/uscita:
- ✓ N 2 PRA GNR equipaggiati con 7 canali bidirezionali e 3 canali entranti
- ✓ Configurazione Utente Protetto con attestazione su doppio SGU diversificato, CUG 1000, Gruppo Aperto, Extradecadico, CLI Override

SEDE DI SAVONA – VIA GENOVA

- ✓ Linee utilizzate in ingresso/uscita:
- ✓ N 2 PRA GNR equipaggiati con 7 canali bidirezionali e 3 canali entranti
- ✓ Confiurazione Utente Protetto con attestazione su doppio SGU diversificato, CUG 1000, Gruppo Aperto, Extradecadico, CLI Override

SEDE DI LA SPEZIA – VIA MARIO ASSO

- ✓ Linee utilizzate in ingresso/uscita:
- ✓ N 2 PRA GNR equipaggiati con 7 canali bidirezionali e 3 canali entranti
- ✓ Confiurazione Utente Protetto con attestazione su doppio SGU diversificato, CUG 1000, Gruppo Aperto, Extradecadico, CLI Override

SEDE DI BUSSANA – VIA AURELIA

- ✓ Linee utilizzate in ingresso/uscita:
- ✓ N 2 PRA GNR equipaggiati con 7 canali bidirezionali e 3 canali entranti
- ✓ Confiurazione Utente Protetto con attestazione su doppio SGU diversificato, CUG 1000, Gruppo Aperto, Extradecadico, CLI Override

DESCRIZIONE PRESTAZIONI SPECIFICHE RETE ISDN (ACCESSI ISDN-PRIMARI)

CONFIGURAZIONI IN UTENTE PROTETTO

La configurazione in Utente Protetto consente di aumentare significativamente l'affidabilità delle soluzioni di interconnessione di una Sede Cliente alla Rete Telefonica attraverso la attestazione delle linee a Centrali Urbane differenziate è applicabile ad un minimo di 2 linee ISDN PRA o superiore e prevede la attestazione di metà delle linee ad una Centrale Urbana principale, e della seconda metà ad un'altra Centrale Urbana, detta "gemella" della prima.

La soluzione si applica soltanto a linee di tipo ISDN PRA (no RTG, no ISDN BRA), permettendo, in caso di caduta di una delle linee attestata o di caduta di una delle due Centrali Urbane, che le chiamate entranti vengano salvaguardate.

Tale prestazione si realizza collegando la singola Centrale Operativa ad una coppia di SGU. Il collegamento viene realizzato tramite una coppia di accessi ISDN-PRI configurati con lo stesso numero telefonico (GNR, Gruppo di Numerazione Ridotta).

In condizioni normali la rete telefonica consegna le chiamate d'emergenza in load sharing (a divisione di carico) al 50% sui due accessi ISDN-PRI; in caso di indisponibilità di uno dei due SGU, tutte le chiamate vengono instradate automaticamente verso lo SGU ancora operativo.

Analogamente in caso di indisponibilità di un ISDN-PRI tutte le chiamate vengono instradate automaticamente verso lo SGU su cui è attestato l'altro accesso ISDN-PRI di protezione.

- ✓ Diversificazione del rilegamento d'accesso

La funzionalità d'utente protetto prevede il collegamento della Centrale Operativa ad una coppia di SGU tramite una coppia di accessi ISDN-PRI.

Al fine di incrementare ulteriormente l'affidabilità dei rilegamenti d'accesso si procederà alle ulteriori diversificazioni riportate nel seguito.

Per la Centrale Operativa di Genova:

- ✓ Diversificazione del portante fisico: il primo in fibra ottica, il secondo in rame,
- ✓ Diversificazione di percorso: i due collegamenti raggiungono le rispettive Centrali attraverso percorsi fisici diversificati;
- ✓ Diversificazione degli apparati d'attestazione: sia lato Centrale Operativa che lato Centrale

per le Centrali Operative di Lavagna, La Spezia ed Imperia:

- ✓ Diversificazione di percorso: i due collegamenti raggiungeranno le rispettive Centrali attraverso percorsi fisici diversificati;
- ✓ Diversificazione degli apparati d'attestazione: sia lato Centrale Operativa che lato Centrale

per la Centrale Operativa di Savona:

- ✓ Diversificazione degli apparati di attestazione: sia lato Centrale Operativa che lato Centrale

PROTEZIONE EXTRADECADICA

Protezione Extradecadica: con una cifra extradecadica ad uso interno della rete ISDN (ad esempio "e"), inserita nel call setup, è possibile proteggere da selezioni dirette da parte dei cittadini delle numerazioni proprie delle linee ISDN.

Per operare il corretto routing delle chiamate in base alla località di origine vengono utilizzati i codici "routing number" nel call setup; la chiamata viene consegnata su numerazioni PRA/BRA traducendo il routing number con la numerazione effettiva ISDN.

CLI OVERRIDE

La prestazione di CLI Override consente agli operatori di vedere in chiaro i numeri del chiamante ancorchè riservati.

La prestazione di override viene configurata nelle centrali sulla quale è attestata la Centrale Operativa. Tale prestazione consente a quest'ultima di ricevere sempre il CLI del chiamante anche nel caso in cui disabiliti tale funzione dal proprio apparecchio telefonico (mascheramento del chiamante).

L'importanza di tale prestazione risiede nel fatto che l'operatore della Centrale Operativa, essendo sempre in grado di identificare il chiamante, può richiamarlo nel caso in cui la conversazione termini in modo accidentale o comunque quando lo ritenga opportuno per chiedergli delucidazioni.

CUG 1000

Il CUG 1000 è una prestazione aggiuntiva del servizio ISDN che consente a PSAP1 e PSAP2 di comunicare in gruppo chiuso tra gli enti configurati sul CUG (Close User Group).

Ogni Ente PSAP può decidere di modificare il CUG per consentire di acquisire le comunicazioni in ingresso e/o in uscita anche ad utenze esterne al CUG (Gruppo Aperto).

SLA

Tempistiche di fornitura del servizio : entro 30 giorni dall'ordine.

Tempi di intervento e ripristino : copertura H24 con disponibilità di call center per l'apertura e la gestione della chiamata ----tempo di ripristino del guasto: 6h nel 95% dei casi / 7h nel 100% dei casi.

LEGENDA :

CUR : centrale unica di risposta

PSAP : public-safety answering point

ISDN-PRI : flussi primari ISDN con un minimo di 15 canali ampliabili sino a 30 canali

SGU Stadio di Gruppo Urbano

DR : disaster recovery

CCL : Call Center Laici

CUG : Close User Group

DURATA DEL SERVIZIO: 12 mesi

COSTO PRESUNTO: € 155.000 iva di legge esclusa

Il presente avviso è da intendersi come mero procedimento preselettivo, non vincolante per Liguria Digitale e per l'Ospedale Policlinico San Martino, finalizzato alla sola raccolta di manifestazioni d'interesse da parte dei soggetti interessati, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza.

Liguria Digitale si riserva la possibilità di sospendere, modificare o annullare in tutto o in parte il procedimento avviato e di non dar seguito all'indizione della successiva procedura negoziale per l'affidamento della fornitura di cui trattasi, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

I soggetti interessati dovranno far pervenire, entro e non oltre le ore 15.00 del giorno 22.11.2021, presso l'indirizzo mail ufficio.acquisti@pec.liguriadigitale.it, la propria manifestazione di interesse corredata da una descrizione delle forniture recenti più interessanti e qualificanti inerenti all'oggetto.

La domanda di partecipazione dovrà essere inviata via pec con la seguente dicitura nell'oggetto: *"Manifestazione di interesse Sistemi Emergenza NUE 112 e 118 San Martino"*.

Liguria Digitale provvederà ad invitare alla procedura negoziale i soggetti idonei che abbiano manifestato il proprio interesse.

Il concorrente si impegna a dimostrare, qualora invitato:

- la propria capacità economico-finanziaria, producendo le seguenti dichiarazioni:
 - dichiarazione concernente l'importo globale dei servizi erogati, nel biennio 2019-2020, pari almeno all'importo a base d'asta
 - dichiarazione di aver conseguito, nel biennio 2019-2020, un fatturato specifico per servizi analoghi a quelli oggetto del presente avviso almeno pari al 35% dell'importo

a base d'asta, con particolare riferimento alla fornitura di linee ISDN per servizi di emergenza 112-118

- dichiarazione di aver realizzato nel biennio 2019-2020, almeno altre due forniture analoghe – servizi di fornitura linee ISDN per servizi di emergenza urgenza 118-112.
- la propria capacità tecnica, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.. In particolare il Concorrente, assumendosene la piena responsabilità, dovrà produrre una Dichiarazione sostitutiva con la quale attesti di:
 - essere dotato di attrezzature tecniche idonee e di adottare adeguate misure per garantire la capacità del servizio
 - avvalersi di personale tecnico in grado di gestire la fornitura oggetto dell'appalto.

Il R. U. P. è il Sig. Marco Scasso.

Dott.ssa Caterina Gaggero
Direttore Centrale di Committenza
Liguria Digitale SpA