



Stemma dell'Ospedale di S. Maria della Misericordia di Perugia

Azienda Ospedaliera di Perugia

Direzione Generale e Sede Ammin.va: Piazzale G. Menghini, 9 – 06129 PERUGIA
Sede Legale: Ospedale S. Maria della Misericordia – S. Andrea delle Fratte – 06132 PERUGIA
Part.IVA 02101050546 – tel.: 075/5781 fax: 075/5783531 – Sito internet: www.ospedale.perugia.it

DIREZIONE ACQUISTI ED APPALTI
Ufficio Affidamento Servizi, Lavori e Gestione Ordini
Tel. 075-5783580 – Fax 075-5783656



AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO
Art. 66 D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. – Linee Guida A.N.A.C. n. 8 e n. 14

AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO, NOLEGGIO E MANUTENZIONE DELLA RETE DELLE EMERGENZE – CENTRALE OPERATIVA UNICA 118 REGIONE UMBRIA

Il presente avviso è diretto ad una consultazione preliminare di mercato propedeutica all'espletamento di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per l'acquisizione del servizio di "aggiornamento tecnologico, noleggio e manutenzione della rete delle emergenze – Centrale Operativa unica 118 Regione Umbria" di questa Azienda Ospedaliera.

Dalle informazioni in possesso di questa Azienda, esisterebbe un unico operatore economico in grado di effettuare il servizio in epigrafe.

Se tali informazioni fossero corrette e complete, ricorrerebbe l'ipotesi di cui all'art. 63, comma 2, punto 2) e 3) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

FABBISOGNO E STRUMENTI INDIVIDUATI DALL'AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA PER FARVI FRONTE:

Per raggiungere l'obiettivo della continuità del pubblico servizio di recapito delle chiamate 118, la soluzione oggi in esercizio presso la CO118 dell'Umbria in esercizio si basa su:

- una architettura geografica di Disaster Recovery tra Perugia e Foligno;
- la prestazione di rete pubblica di utente protetto;
- la diversificazione trasmissiva (sia per mezzo che per percorso) per i collegamenti telefonici di Perugia;
- una architettura ridondata con l'opzione di Ultra Availability per gli accessi dati di Perugia;
- la ridondanza degli apparati nelle piattaforme di comunicazione;

- un sistema aggiuntivo di monitoraggio dei flussi per rilevare autonomamente eventuali malfunzionamenti nella catena di ricezione e distribuzione delle chiamate.

1. DISASTER RECOVERY PER INDISPONIBILITÀ DI SEDE

Le chiamate degli utenti della Regione Umbria saranno sempre accolte e gestite dagli operatori del 118 anche nel caso di indisponibilità della Centrale Operativa 118 di Perugia.

In questo caso, infatti, viene attivato un reistradamento immediato sulla Centrale Operativa 118 di DR, presso Foligno, da cui è possibile la gestione dell'intervento nella modalità completa, con il supporto non ridimensionato dell'applicativo di Centrale Operativa ADES.

2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO TELEFONICO: PRESTAZIONE "UTENTE PROTETTO" (AFFIDABILITÀ A LIVELLO DI COMMUTAZIONE)

La rete PUBBLICA dell'emergenza è strutturalmente ridondata per i collegamenti completamente magliati che vengono realizzati all'interno della rete telefonica.

A livello di commutazione viene sempre garantita la raggiungibilità della Centrale Operativa mediante la prestazione di "Utente protetto":

- le chiamate dei cittadini al numero 118 vengono recapitate alla Centrale Operativa attraverso 2 flussi PRA, configurati ordinariamente in ripartizione di carico;
- i due flussi provengono da due centrali pubbliche (Stadio di Gruppo Urbano - S.G.U.) diverse, che vengono appositamente collegate tra loro da un link "di protezione" dedicato al 118;
- in caso di indisponibilità degli elaboratori (commutatori) di una delle due centrali, le chiamate vengono trasferite all'altro commutatore disponibile attraverso il link "di protezione", elaborate e recapitate senza interruzione di servizio.

3. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO TELEFONICO: DIVERSIFICAZIONE TRASMISSIVA

A livello di rete di accesso la raggiungibilità della Centrale Operativa viene garantita realizzando i percorsi trasmissivi dei due PRA su due vie diversificate per mezzo (rame e fibra) e per percorso fisico".

La diversificazione per mezzo assicura la raggiungibilità della Centrale Operativa 118 anche in caso di interruzione meccanica di uno dei percorsi, per esempio a causa del danneggiamento di una canalizzazione a causa di un incauto scavo di altro sottoservizio.

La diversificazione per mezzo (rame e fibra) assicura la raggiungibilità della Centrale Operativa 118 nei casi dei meno rari incidenti nelle canalizzazioni dei sottoservizi (per esempio: allagamento delle camerette, dannoso per i collegamenti di rame, ma ininfluenza per quelli in fibra).

4. ALTA AFFIDABILITÀ DEI COLLEGAMENTI DATI

Per assicurare la più efficiente gestione dell'intervento di emergenza, la Centrale Operativa 118 dell'Umbria è dotata di accessi dati in alta affidabilità.

In particolare:

Per la sede di Perugia si utilizza un'architettura ridondata per garantire una maggior affidabilità. Allo scopo si utilizzano due coppie di fibre ottiche selezionate su percorsi diversificati fisicamente nella tratta di accesso .

Gli anelli di raccolta per questa tipologia di accessi possono essere condivisi al massimo tra due terminazioni di rete; in situazioni di normale funzionamento vi è sempre assicurato un percorso dedicato in fibra ottica verso il POP di attestazione, in caso di failure si attiva il secondo percorso in modalità totalmente trasparente al cliente.

Per aumentare ulteriormente l'affidabilità è realizzata la prestazione di ultra availability:



La prestazione opzionale di Ultra Availability si realizza attraverso l'impiego di due terminazioni di rete in sede cliente e l'impiego di almeno due porte (una per ciascuna terminazione) anche di velocità diversa, e la configurazione in una unica VLAN.

5. RIDONDANZA DEGLI APPARATI

La soluzione in esercizio si basa sui due siti (Perugia e Foligno) con due centrali operative autonome.

Il primo sito, Perugia, utilizza un sistema telefonico HiPath 4000 V8 collegato tramite link CTI all'applicazioni telefonica ADES di Beta 80 Group in grado di gestire tutte le chiamate dirette agli operatori. Un secondo sistema, sempre HiPath 4000 V8, fornisce una seconda piattaforma di comunicazione con funzionalità di backup telefonico in riserva calda.

Sono realizzati due link CTI basati su middleware Unify HiPath CSTA V1 e Enghouse CT-Connect V7.

Tali link sono utilizzabili dall'applicazione Beta80 in modalità active-stand-by.

Il secondo sito, Foligno, è considerato un sito alternativo a quello primario di Perugia utilizzabile in caso di eventi eccezionali o come "disaster Recovery" del sito di Perugia. Questo secondo sito utilizza un sistema telefonico HiPath 4000 V8 anch'esso collegato tramite singolo link CTI all'applicazioni telefonica ADES.

Le due piattaforme di Perugia, PG1 e PG2, della centrale operativa 118 sono tra loro collegate tramite una rete dati in grado di veicolare anche la voce.

6. SISTEMA AGGIUNTIVO DI MONITORAGGIO FLUSSI

Presso la CO118 di Perugia è attivo un "sistema di monitoraggio delle chiamate" con la funzione di rilevare eventuali malfunzioni nella catena di ricezione e distribuzione delle chiamate.

Il sistema, denominato CMS – Call Monitoring System – è un sistema di raccolta di tutte le informazioni possibili riguardanti le varie fasi di una chiamata entrante (di emergenza o di servizio), con lo scopo di monitorarne il suo percorso a partire dalla ricezione sul flusso ISDN (PCM) fino alla risposta ed eventuali ulteriore trasferte da parte dell'Operatore, al fine di rilevare eventuali anomalie sull'intera catena di gestione della chiamata stessa.

Il sistema "CSM" è un sistema in grado di monitorare le chiamate entranti nella centrale operativa sui diversi flussi ISDN, ad esempio è in grado di monitorare le chiamate di emergenza 118 in ingresso al "sistema 118". Lo scopo principale è quello di attivare un allarme che richiami l'attenzione degli operatori preposti al servizio qualora una chiamata non sia risposta entro un tempo prefissato.

Tale sistema è appositamente studiato per poter funzionare sia in un'architettura dove la prima risposta è data dall'operatore di centrale, sia nel caso sia previsto un servizio automatico di accoglienza che risponde alla chiamata con un messaggio vocale (normalmente generato da un sistema SBX/XMU+); ovviamente in questo secondo caso, ai fini della segnalazione di allarme, il sistema non considera la chiamata risposta fintanto che non è risposta da un operatore "umano".

Tale sistema fornisce anche tutte le informazioni atte a popolare un DB contenente lo storico delle chiamate di emergenza e quindi utilizzabile per l'elaborazione di statistiche sulla qualità del servizio.



Il presente avviso persegue le finalità di cui all'art. 66, comma 1 del Codice dei Contratti Pubblici ed è volto – sulla base delle indicazioni fornite dall'A.N.A.C. nelle *Linee Guida n. 8* approvate con Determinazione del 13/09/2017 recanti “*Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili*” – a confermare l'esistenza dei presupposti che consentono, ai sensi dell'art. 63 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., il ricorso alla procedura negoziata in oggetto, ovvero ad individuare ulteriori operatori economici presenti sul mercato in grado di fornire e garantire il servizio in questione.

Si richiede ad eventuali operatori economici interessati e che ritengano di essere in grado di fornire quanto sopra indicato, di informare di tale possibilità questa Azienda Ospedaliera e di presentare adeguata documentazione tecnica, **entro e non oltre le ore 14.00 del 23/10/2019, a mezzo PEC all'indirizzo: servizi.aosp.perugia@postacert.umbria.it**

La PEC dovrà riportare in oggetto la seguente dicitura: “*Risposta alla consultazione preliminare di mercato propedeutica all'espletamento di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per l'acquisizione del “servizio di aggiornamento tecnologico, noleggio e manutenzione della rete delle emergenze – Centrale Operativa unica 118 Regione Umbria”.*”

Si specifica che la partecipazione a detta consultazione preliminare di mercato non comporta oneri di alcun tipo per la Stazione Appaltante e gli operatori economici per la sola partecipazione al presente avviso non potranno vantare alcuna aspettativa, infatti la presentazione della documentazione da parte dell'operatore economico non deve ingenerare alcun legittimo affidamento e non attribuisce alcun interesse qualificato o diritto in ordine all'eventuale procedura di cui all'oggetto.

Il presente Avviso, in versione integrale, è **pubblicato** sul profilo del committente al link “<https://www.ospedale.perugia.it/pagine/bandi-di-gara-e-contratti>” per la durata di 15 (quindici) giorni.

Per eventuali informazioni contattare i seguenti nominativi:

Referenti amministrativi:

Dott. Carlo Nicastro – Tel. 075/5783580 – Email: carlo.nicastro@ospedale.perugia.it

Dott.ssa Elisa Naticchioni – Tel. 075/5783690 – Email: elisa.naticchioni@ospedale.perugia.it

Referente tecnico:

Ing. Alfiero Ortali – Tel. 075/5783806/ – Email: alfiero.ortali@ospedale.perugia.it

I dati forniti saranno trattati ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., esclusivamente per lo svolgimento delle attività legate alla presente procedura.

DIREZIONE ACQUISTI E APPALTI
IL DIRETTORE ad interim
(Ing. Alfiero Ortali)