

**Avviso finalizzato all'affidamento diretto ex art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 36/23 di servizi di telefonia e connettività dati per le esigenze della CUR 112 Marche-Umbria.**

L'Agenzia Regionale Sanitaria intende avviare una procedura ex art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 36/23 per l'affidamento diretto, in favore della ditta TIM S.p.A., di servizi di telefonia e connettività dati per le esigenze della CUR 112 Marche-Umbria.

Il presente avviso è volto a:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa, per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati eventuali soluzioni alternative a quelle descritte nella presente indagine;
- verificare la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. n. 36/23, per l'affidamento diretto dei servizi in oggetto, ovvero individuare l'esistenza di soluzioni alternative dotate delle caratteristiche e degli strumenti individuati dall'ARS 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 diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. n. 36/23, alla ditta TIM 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.

Descrizione dell'esigenza funzionale da soddisfare**2.1 Oggetto del servizio**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi di telefonia e connettività dati atti a garantire la regolare esecuzione delle attività core della CUR – NUE 112 Marche-Umbria, coerentemente con le previsioni di cui al "Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del Servizio 112 NUE", approvato dalla Commissione Consultiva ex art. 75-bis del Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza.

I servizi oggetto di affidamento si suddividono, dunque, in:

Servizi di telefonia	<ul style="list-style-type: none">✓ accessi per chiamate dirette ai servizi di emergenza (112, 113, 115, 118)✓ accessi per gestione chiamate CUR vicaria (11xDR, 115DR)✓ accessi per servizio e-Call✓ accessi per trasferimento chiamate verso i PSAP2✓ accessi per flusso libero
Servizi di connettività dati	<ul style="list-style-type: none">✓ accesso VPN Emergenze✓ accesso rete dati internet

2.2 Organizzazione del servizio

Per i servizi di **telefonia** devono essere garantiti i seguenti accessi:

ACCESSI PER CHIAMATE DIRETTE AI SERVIZI DI EMERGENZA

Per la ricezione delle chiamate dirette ai servizi 112-113-115-118, con invio delle informazioni sull'identità del chiamante (CLI) e sull'operatore di telefonia di origine della chiamata (OP_ID), sono da garantirsi:

- n. 2 accessi ISDN PRA per il servizio 118;
- n. 2 accessi ISDN PRA per i servizi 112-113;
- n. 2 accessi ISDN PRA per il servizio 115.



ACCESSI PER GESTIONE CHIAMATE CUR VICARIA

Per ottemperare alle funzioni di disaster recovery (DR) e alla gestione del trabocco per la CUR vicaria della Regione Toscana, sono da garantirsi:

- n. 2 accessi ISDN PRA per i servizi 112-113-118 della CUR 112 Toscana;
- n. 2 accessi ISDN PRA per il servizio 115 della CUR 112 Toscana.

ACCESSI PER GESTIONE CHIAMATE e-CALL

Per la ricezione di chiamate e relativi dati informativi dai veicoli, attraverso sistema e-Call, sono da garantirsi:

- n. 2 accessi ISDN PRA per il servizio e-Call.

ACCESSI PER TRASFERIMENTO CHIAMATE VERSO I PSAP2

Per la comunicazione con i vari PSAP2, sono da garantirsi:

- n. 4 accessi PRA ISDN con funzionalità UUI, per la contestuale trasmissione della chiamata in fonia unitamente alle informazioni accessorie necessarie all'identificazione della "scheda contatto".

Tali linee sono da associarsi al CUG delle emergenze.

ACCESSI PER FLUSSO LIBERO

Quale dotazione accessoria, vanno garantiti:

- n. 2 accessi PRA ISDN per chiamate di servizio (flusso libero).

La consistenza complessiva delle linee per l'accesso al servizio NUE 112 e le comunicazioni con i PSAP2 dovrà essere la seguente:

Tipo chiamate	Dettaglio		PRA	H PRA	canali
In entrata	Emergenza Sanitaria (118)			2	30
	Carabinieri (112) + Polizia di Stato (113)			2	30
	Vigili del Fuoco (115)			2	30
	Da CUR Toscana (per DR servizi 112-113-118)		2		60
	Da CUR Toscana (per DR servizio 115)			2	30
	e-Call			2	30
In uscita	Trasferimento PSAP2		2		40
			2		40
	BRA sollecito (già BRA trasferimento)	3			6
	Uscenti flusso libero			2	30

Le suddette linee ISDN per le chiamate di emergenza devono, inoltre, prevedere:

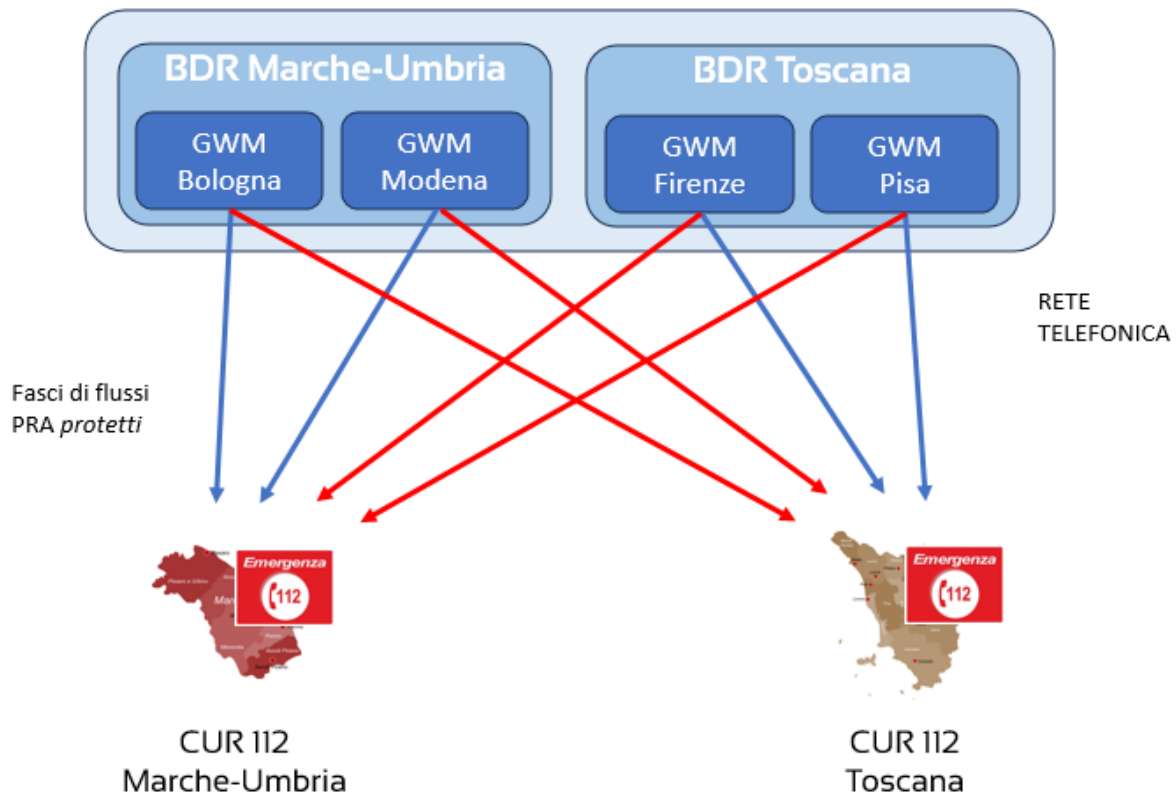
- configurazione GNR (Gruppo a Numerazione Ridotta) e con SP - Selezione Passante (o DDI - Direct Dialing In);
- introduzione della cifra extra decadica per la protezione dalle selezioni dirette delle numerazioni associate alle linee;
- identificazione della linea chiamante: deve essere visibile il CLI (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);
- consegna di parametri aggiuntivi (CLI e OP_ID).

Gli accessi devono essere configurati:

- a coppie, per instradare in sicurezza tutte le chiamate originate nel bacino di raccolta (BDR) delle Regioni Marche e Umbria;
- con servizio di “utente protetto”, prevedendo la commutazione in due apparati di dorsale distinti ma collegati e con la completa diversificazione di tutti i percorsi trasmissivi.

Deve, infine, essere garantita la sussistente infrastruttura funzionale di interconnessione telefonica sovraregionale in logica di vicariamento con la Regione Toscana, come da seguente schema:



Tale architettura deve poter consentire, in piena compliance e omogeneità tecnica rispetto all’infrastruttura telefonica della CUR 112 Toscana (gestita dal medesimo operatore economico):

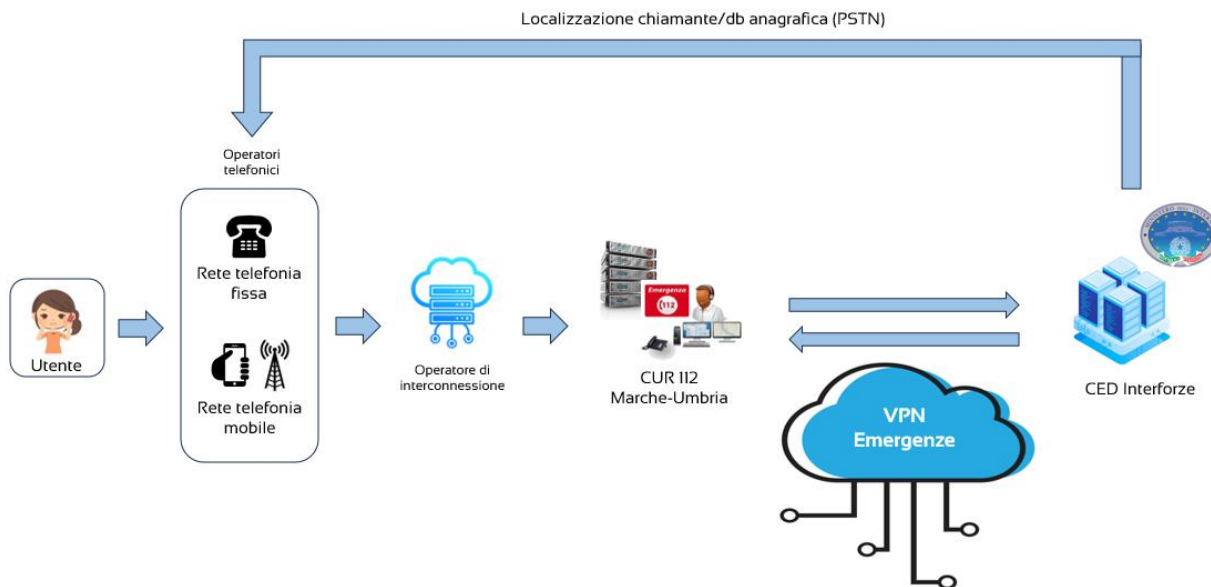
- la ricezione, da parte di una CUR 112, senza interruzione di servizio delle chiamate del bacino di risposta (BDR) dell’altra CUR 112, qualora questa sia indisponibile/non operativa (*gestione del disaster recovery*);
- lo smistamento verso una CUR 112 delle chiamate eccedenti il numero di canali disponibili presso l’altra CUR 112, in caso di congestionamento e saturazione operativa per iperafflusso di chiamate (*gestione del trabocco*);
- la remotizzazione operativa telefonica delle postazioni di lavoro di una CUR 112, in modo da potersi attestare sui PABX dell’altra CUR 112 (*gestione del vicariamento*).

Per i servizi di **connettività dati** devono essere garantiti i seguenti accessi:

ACCESSO VPN EMERGENZE

Va garantito 1 accesso GBE da 10 Mbit/s in alta affidabilità, come porta aggiuntiva sulla connettività GBE già esistente.

Tale accesso deve consentire l'interconnessione del sistema informativo della CUR – NUE 112 Marche-Umbria con il CED Interforze del Ministero dell'Interno, per l'invio delle richieste di identificazione e localizzazione (CED, AML) del chiamante e la ricezione delle relative risposte, secondo lo schema funzionale di seguito riportato:



ACCESSO RETE DATI INTERNET:

Va garantito 1 accesso GBE da 100 Mbit/s in alta affidabilità come porta aggiuntiva su connettività GBE esistente.

Tale accesso deve consentire il necessario monitoraggio da remoto e in tempo reale dei processi applicativi e dell'operatività dei sistemi infrastrutturali direttamente dagli help-desk e dalle sedi delle società fornitrici dei servizi, al fine di intervenire proattivamente rispetto a fenomeni di guasto o al verificarsi di anomalie di funzionamento.

Sia l'accesso alla VPN Emergenze che alla rete internet devono garantire, a fronte della delicatezza e del ruolo strategico del servizio reso dalla CUR 112, la massima business continuity attraverso la ridondanza sia di linea che di apparato (primario e back-up).

Deve, inoltre, essere garantita l'opportuna business continuity e disaster recovery con la CUR – NUE 112 Toscana (vicaria) attraverso connettività con accesso GBE da 100 Mb, finalizzata a gestire:

- a) le repliche e i sincronismi tra gli ambienti applicativi, i servizi e gli storage delle due CUR – NUE 112;
- b) la remotizzazione operativa applicativa delle postazioni di lavoro di una CUR 112, in modo da potersi attestare sui PABX dell'altra CUR 112 (*gestione del vicariamento*).

Sono da ricomprendere, tra i servizi oggetto di fornitura, tutti i relativi servizi professionali di manutenzione e assistenza tecnica, atti a garantire i seguenti SLA:

Finestra di erogazione	h24 – 7/7 giorni
Uptime (gg/anno)	99,85%
Tempi di risoluzione per 90% chiamate	GUASTI BLOCCANTI: ✓ 2h solari GUASTI NON BLOCCANTI:



	✓ 6h solari (telefonia)
	✓ 4h solari (connettività dati)
	GUASTI BLOCCANTI:
	✓ 2h solari
Tempi di risoluzione per 100% chiamate	GUASTI NON BLOCCANTI:
	✓ 7h solari (telefonia)
	✓ 12h solari (connettività dati)

Per l'attivazione delle richieste di intervento tecnico deve essere garantita la reperibilità telefonica h24, oltre che un portale per il trouble ticketing e l'apertura delle chiamate da parte del personale CUR – NUE 112. Gli SLA di cui sopra sono da intendersi per ciascun accesso PRA/BRA e per ciascuno dei due collegamenti (e relativo apparato) di connettività dati, VPN Emergenze e linea internet. L'Amministrazione contesterà formalmente all'Affidatario l'inadempimento/ritardo rilevato, concedendogli un termine di 5 giorni lavorativi per poter produrre eventuali controdeduzioni.

Per ogni ora di ritardo nella risoluzione del guasto si applica una penale di € 200,00.

Importo presunto e durata:

L'importo a base d'asta è di presunti € 135.000,00 (IVA esclusa) per un periodo di validità contrattuale di 9 mesi.

Requisiti di partecipazione:

1. possesso dei requisiti di ordine generale ex artt. 94 e 95 del D. Lgs. n. 36/2023;
2. iscrizione alla CCIAA;
3. dichiarazione di essere in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente per la commercializzazione dei servizi offerti.

Modalità Richiesta di partecipazione:

Gli operatori in possesso dei requisiti sopra indicati e che ritengano di poter fornire i servizi rispondenti al fabbisogno e agli strumenti individuati dall'Agenzia Regionale Sanitaria, 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 digitalmente dal legale rappresentante della società.

Tale domanda dovrà pervenire entro il **giorno 18/12/2023, alle ore 09.00, ESCLUSIVAMENTE** tramite la Piattaforma Portale Appalti all'indirizzo <https://gtmultie.regione.marche.it/PortaleAppalti>.

Non saranno in alcun caso prese in considerazione le domande pervenute oltre il suddetto termine.

L'avviso non potrà essere in alcun modo vincolante per l'Agenzia Regionale Sanitaria, 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 prodotti 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 dell'appalto.

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 domanda.



Le domande pervenute verranno selezionate **a seguito di valutazione dei seguenti elementi indicati in ordine decrescente di importanza**, sulla base dei criteri motivazionali esposti:

n.	Elementi	Criteri di Valutazione
1	Aderenza tecnica all'infrastruttura architettuale prevista	Valutazione del dettaglio proposto
2	Coerenza degli accessi e delle configurazioni agli standard e ai livelli di servizio previsti	Valutazione del dettaglio proposto
3	Referenze per servizi analoghi presso altre CUR 112	Valutazione delle referenze indicate

Ricevute le proposte il RUP (Responsabile Unico di Progetto), avvalendosi di apposito supporto tecnico, redige il verbale che, motivando sulla base degli elementi sopra indicati, individua la miglior soluzione proposta. Individuato lo stesso, la Stazione Appaltante si riserva di procedere a una specifica negoziazione definendo l'intero contenuto del contratto e procedendo, infine, con l'affidamento.

L'Allegato I.1 al Codice definisce, all'articolo 3, comma 1, lettera d), l'affidamento diretto come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice".

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 l'Ing. Domenico Paccone, Funzionario Tecnico Specialistico del Settore Sistema Integrato delle Emergenze – tel. 071/8064068 – domenico.paccone@regione.marche.it

Eventuali informazioni e/o chiarimenti per la formulazione del preventivo possono essere richiesti esclusivamente tramite la piattaforma, sezioni "Comunicazioni" entro il termine perentorio del 11/12/2023 ore 09:00.

Eventuali integrazioni alla documentazione di gara e le risposte ad eventuali richieste di chiarimento pervenute verranno pubblicate sul sito internet <https://www.regione.marche.it/ars/Amministrazione-trasparente/Bandi-di-gara-e-contratti>.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Ing. Domenico Paccone



**Spett.le Agenzia Regionale Sanitaria
Via Gentile da Fabriano, 3
60125 ANCONA**

Il sottoscritto nato a il
..... C.F., residente in
..... Via n.....,
in qualità di legale rappresentante/titolare di

CHIEDE

di partecipare alla procedura per l'affidamento di servizi di telefonia e connettività dati per le esigenze della CUR 112 Marche-Umbria.

A tal fine, ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo DPR 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate,

DICHIARA:

- 1) che l'impresa che rappresenta è iscritta nel registro delle imprese della camera di Commercio di _____ per le seguenti attività:

- 2) che l'impresa che rappresenta non si trova in alcuna delle situazioni di esclusione, divieti o incapacità a contrarre con la pubblica amministrazione di cui all'art. 94 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. o previste in altre leggi speciali;
- 3) dichiara, inoltre, di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui al GDPR, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

ALLEGA (barrare la/le caselle corrispondenti):

- dichiarazione, redatta nelle forme di cui al D.P.R. 445/2000, attestante chi detiene i diritti di esclusiva della commercializzazione dei prodotti oggetto della fornitura;
- dichiarazione di essere in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente per la commercializzazione dei prodotti offerti e di impegnarsi a comunicare all'Ente le eventuali sospensioni e revoche delle autorizzazioni di cui sopra;
- documentazione tecnica di dettaglio atta a dimostrarne la conformità e aderenza all'architettura infrastrutturale e ai livelli di servizio richiesti, nonché ai requisiti di partecipazione descritti nell'avviso.

Luogo e data _____

Firma _____

*ALLEGARE FOTOCOPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ
IN CORSO DI VALIDITÀ DEL DICHIARANTE.*