

ALLEGATO 2

***Allegato Tecnico***

## Sommario

1	Il contesto di riferimento.....	3
1.1	Modello Logico Architettuale.....	3
1.2	Dimensionamento del sistema di Pronto Intervento .....	4
2	Caratteristiche generali del sistema.....	5
2.1	Infrastruttura IT .....	5
2.1.1	Server .....	5
2.1.2	Postazioni di lavoro.....	5
2.1.3	Altri apparati .....	6
2.2	Suite Software .....	6
2.2.1	Caratteristiche generali .....	6
2.2.2	Caratteristiche principali delle funzionalità per l'utente finale .....	7
2.3	Configurazione specifica della Polizia Municipale di Torino .....	8
2.3.1	Configurazione per ruoli specifici.....	8
2.3.2	Integrazione con 1.1.2.....	9
2.3.3	Visualizzazione personalizzata di Numeri Civici su Mappa .....	10
2.3.4	Sistema di Reportistica Personalizzato .....	10
3	Disciplinare Tecnico .....	11
3.1	Caratteristiche generali del servizio .....	11
3.2	Perimetro del Servizio.....	11
3.3	Servizio di Gestione: assistenza applicativa e infrastrutturale.....	11
3.3.1	Coordinamento del servizio .....	12
3.3.2	Monitoraggio della qualità dei servizi .....	12
3.3.3	Help Desk.....	12
3.3.4	Trattamento Dati .....	13
3.3.5	Servizi di Assistenza Tecnica e Sistemistica su Server e Pdl .....	14
3.3.6	Gestione Rete .....	14
3.3.7	Sicurezza .....	15
3.3.8	Addestramento del personale in turn over del Personale della Centrale Operativa.....	15
3.3.9	Trasferimento del Servizio.....	15
3.4	Servizio di manutenzione del software .....	16
3.4.1	Manutenzione Preventiva.....	16
3.4.2	Manutenzione Ordinaria e Correttiva .....	16
3.4.3	Manutenzione Evolutiva .....	17
4	Livelli di Servizio.....	17
4.1	Definizioni .....	17
4.1.1	Criticità.....	17
4.1.2	Tempo di presa in carico .....	18
4.1.3	Tempo di risoluzione .....	18
4.2	Livelli di Servizio per manutenzione ordinaria e correttiva .....	18

# 1 Il contesto di riferimento

La Centrale Operativa della Polizia Municipale della Città di Torino è attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e si occupa di:

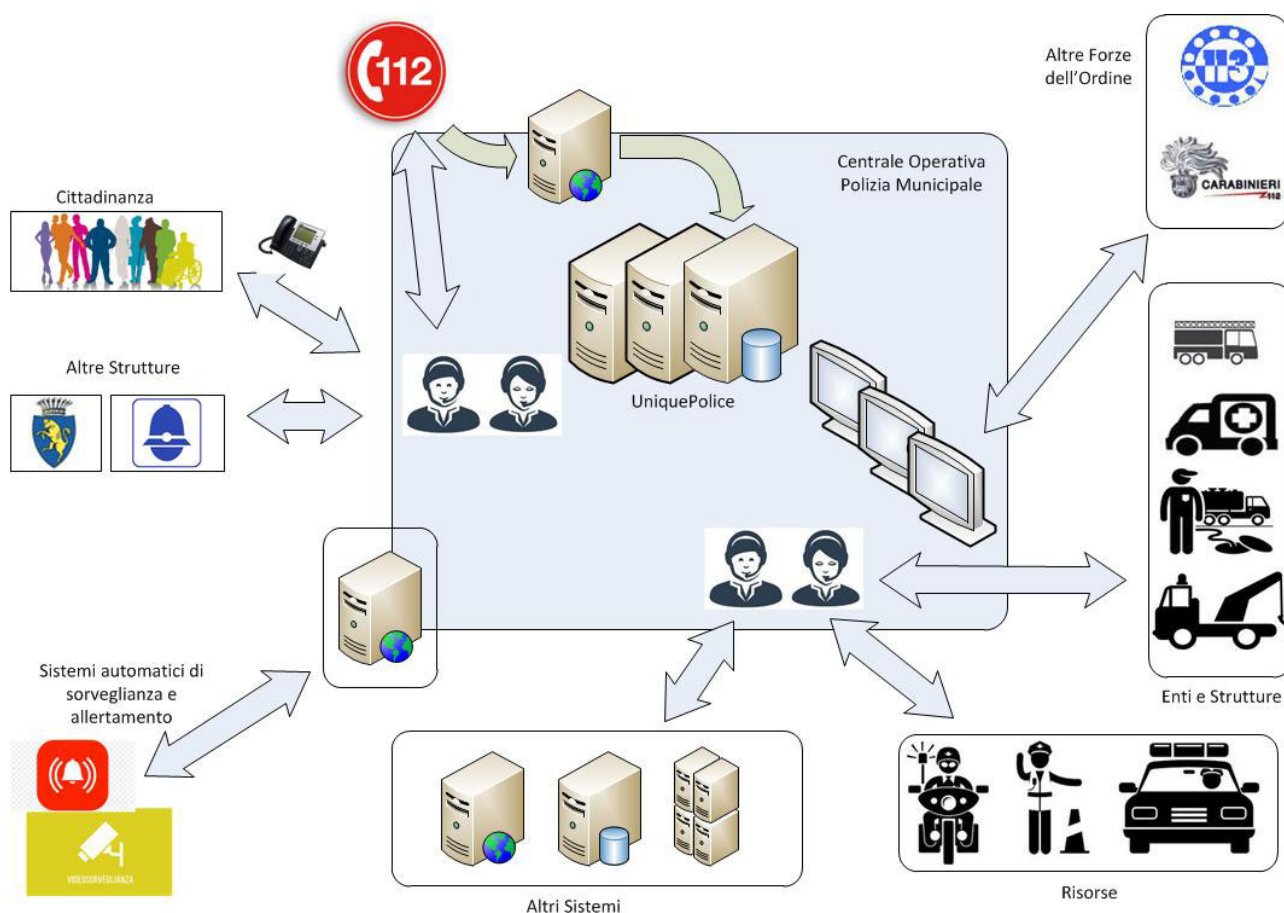
- Erogare servizi di accoglienza telefonica al cittadino rispondendo alle chiamate d'emergenza pervenute sulla linea dedicata 011.011.1.
- Erogare servizi di accoglienza telefonica al cittadino rispondendo alle chiamate d'emergenza inoltrate dal Servizio 1.1.2.
- Erogare servizi di accoglienza telefonica al cittadino fornendo informazioni generali e puntuali su una ampia gamma di notizie relative alla città, rispondendo ai cittadini che hanno chiamato il numero 011.011.011, linea dedicata ad informazioni, segnalazioni e reclami; nel caso, gestisce eventuali richieste di intervento non urgente ovvero le veicola alle strutture o enti competenti (Sezioni Territoriali di Circoscrizione, altre divisioni comunali, o nel caso di danni, avarie, malfunzionamenti e guasti ad impianti semaforici, IREN, tecnici comunali e pattuglie sul territorio).
- Gestire risorse e pattuglie sul territorio in modo tempestivo mediante l'uso di un sistema di radiocomunicazioni dedicato; l'attività è volta alla soluzione delle criticità ordinarie, ma anche prevenendo, se possibile, le necessità emergenti. In relazione alla complessità del caso è prevista l'attivazione, a sostegno delle pattuglie della P.M., di altre forze di Polizia, veicoli e personale di soccorso ovvero personale dei Vigili del Fuoco.
- Cura contatti e rapporti con gli uffici comunali coinvolti in particolari problematiche (segnaletica da ripristinare, ordinanze da attuare...) o con aziende municipalizzate (Amiat, Smat, IREN, AES...).

La piattaforma informatica *UniquePolice*® è lo strumento a supporto degli operatori della Centrale Operativa di Polizia Municipale nell'ambito delle attività svolte e permette di gestire eventi (cioè circostanze di natura non prevedibile, programmabili e non programmabili quali emergenze o criticità di natura ordinaria) che si verificano sul territorio comunale mediante l'impiego di risorse e l'ausilio di strutture e Enti di supporto.

*UniquePolice*®, supporta l'attività degli operatori dal momento della creazione di un evento (contestualmente, per esempio, alla ricezione di una segnalazione), durante le varie fasi di gestione della criticità fino alla sua cessazione. Tutte le informazioni relative ad ogni evento, sono quindi archiviate e rese disponibili per la consultazione e la creazione di rapporti.

## 1.1 Modello Logico Architettuale

La figura seguente esemplifica il modello logico di architettura applicativa dove sono evidenziati gli oggetti previsti dal presente documento e le loro integrazioni con sistemi terzi, ma anche con le diverse figure che interagiscono con la Centrale Operativa di Polizia Municipale: i cittadini, la Centrale Unica di Risposta 1.1.2., i sistemi di allertamento, le risorse da attivare in concorso alla gestione degli eventi e i mezzi distribuiti sul territorio.



## 1.2 Dimensionamento del sistema di Pronto Intervento

Nella seguente tabella è riportato il numero attuale di operatori del sistema di Pronto Intervento della Città di Torino:

Ruolo	Struttura	Numero
Supervisore C.O. (Commissari Capo Turno)	Centrale Operativa	6
Operatore C.O. permanenti	Centrale Operativa	38
Operatore C.O. a supporto	Altri nuclei e servizi	A chiamata
Risorse sul territorio (pattuglie di Pronto Intervento)	Altri nuclei e servizi – sul Territorio	9 per turno diurno
Risorse sul territorio (pattuglie di supporto al servizio di Pronto Intervento)	Altri nuclei e servizi – sul Territorio	In base alla disponibilità (mediamente 9 per turno diurno)
Risorse Radio sul territorio (agenti e auto)	Altri nuclei e servizi – sul Territorio	1600
Altre Risorse Radio sul territorio	Altre Organizzazioni	1200

Nella seguente tabella è riportato il numero di richieste telefoniche con risposta da parte di un operatore e il numero di interventi aperti e gestiti dalla Centrale Operativa di Polizia Municipale negli anni 2018 - 2021:

Anno	Telefonate Gestite	Eventi Gestiti
2018	144085	86515
2019	132521	81556
2020	161052	68272
2021	138960	77773

## 2 Caratteristiche generali del sistema

La suite software CAD UniquePolice® in esercizio è una soluzione innovativa, multimodulare e mission-critical basata su un framework ad alte prestazioni.

UniquePolice® CAD di Regola è stato implementato presso il Comune di Torino per la gestione delle emergenze in carico alla Centrale Operativa della Polizia Municipale, unità organizzativa dove operano mediamente 10 operatori per turno di servizio per far fronte a circa 80.000 eventi gestiti all'anno.

E' una suite software interamente modulare e permette quindi di sviluppare moduli funzionali personalizzati, o incorporare/integrare sistemi esterni.

### 2.1 Infrastruttura IT

#### 2.1.1 Server

Al momento l'infrastruttura virtuale a supporto della suite software UniquePolice® è la seguente:

Ruolo Server	Sistema Operativo (Esistente)	vCPU	vRAM	HDD
Domain Controller	windows server 2012 R2 (EOL 10/2023)	2	4	60
App Server Live	windows server 2012 R2 (EOL 10/2023)	4	16	150
Map Server	Debian 9 64bit	2	8	300
APP Server Test	windows server 2012 R2 (EOL 10/2023)	4	8	150
APP Report Tableau	windows server 2012 R2 (EOL 10/2023)	4	16	250
		16	52	910

il VPC di CSI ha le seguenti caratteristiche sintetiche:

- Virtual Private Cloud:
- VCPU: 16
- RAM: 52 GB
- Storage prestazionale : 910 GB
- s.o. Commerciale per Vm e VPC : 6
- Backup VM Self provisioning Service : 3130 GB

DBaaS: Microsoft SQL Server

- CPU MsSql : 4
- RAM MsSql : 8 GB
- Storage : 150 GB

#### 2.1.2 Postazioni di lavoro

I client del sistema UniquePolice® si trovano presso le sale Call Taker e Sala Operativa della Centrale Operativa. Alcune di queste postazioni sono soggette ad una attività continuativa H24 7x7. In virtù della convenzione tra Città di Torino e CSI Piemonte è devoluta a quest'ultima la manutenzione hardware e del software di base delle postazioni.

Il fornitore del servizio di assistenza per il sistema informativo UniquePolice® pertanto non dispone di una utenza amministrativa sulle postazioni di lavoro e qualsiasi operazione afferente il

sistema operativo o la configurazione della postazione deve essere concordata con CSI Piemonte previa comunicazione al personale incaricato della Centrale Operativa..

In funzione delle caratteristiche tecniche, dell'hardware e del software installati sulle postazioni, è possibile fare una distinzione logica dei client in funzione dell'attività che svolge l'operatore che la utilizza:

- Light: UniquePolice® (CAD) e interfaccia telefonica (Barra Telefonica);
- Radio: UniquePolice® (CAD), interfaccia telefonica (Barra Telefonica) e RCS9500 (sistema radio TETRA);

L'applicativo Barra telefonica è l'interfaccia al sistema telefonico della Città di Torino è fornito da terze parti e non è oggetto del servizio richiesto.

La seguente tabella riassume il numero di postazioni di lavoro presso la Centrale Operativa per tipologia di macchina in base ai criteri sopra esposti:

Macchina	Light	Radio
Dell Optiplex 3060*	14	-
HP Z2	-	8

\*in fase di sostituzione con Dell Optiplex 7090

### 2.1.3 Altri apparati

Nell'ambito sopra descritto, pur facenti parte di un altro sottosistema in capo alla Centrale Operativa del Corpo di Polizia Municipale, sono ricompresi tutti gli apparati di interfaccia verso il sistema Radiomobile digitale TETRA (in particolare il TETRA Connectivity Server - TCS).

## 2.2 Suite Software

### 2.2.1 Caratteristiche generali

UniquePolice® supporta diversi flussi di lavoro operativi attraverso la configurazione standard, ma consente in aggiunta una configurazione individuale per i flussi di lavoro specifici dell'ambito di applicazione ed è anche in grado di supportare scenari di cooperazione multi-centrale.

UniquePolice® aiuta gli operatori a concentrarsi nella gestione degli eventi, siano essi di routine, critici o di carattere emergenziale.

Di seguito alcuni esempi:

- Informazioni giuste al momento giusto: le informazioni vengono visualizzate quando necessario senza interferire con le attività già in carico all'operatore.
- Funzionalità di prevenzione degli errori: completamento automatico di caselle di testo, raccomandazioni, pulsanti configurabili per azioni consigliate, azioni consentite solo quando possibile.
- Semplificazione dell'apprendimento: un'interfaccia utente ben progettata consente di fare training on the job ed aumentare la competenza di nuovi operatori nel minor tempo possibile.

Fondamentalmente, una postazione di lavoro può essere organizzata utilizzando tre moduli software principali che vengono visualizzati di default su tre schermate dedicate. La disponibilità dei moduli può essere configurata in base al ruolo, secondo le specifiche dell'Organizzazione. Questi moduli lavorano insieme e forniscono un'interfaccia utente senza soluzione di continuità.

La soluzione UniquePolice® è costituita da una suite CAD end-to-end multi-modulare e completamente integrata e orientata al contesto (specifica per la Centrale Operativa in cui è utilizzata) a cui possono accedere diversi attori. Il sistema può fornire:

- Una gestione delle chiamate e funzionalità di nuova generazione che migliorano e semplificano la connessione dei cittadini ai servizi di emergenza, accorciano i tempi di elaborazione delle chiamate, forniscono una localizzazione accurata e l'acquisizione e la condivisione dei contenuti.
- Protocolli di intervista integrati per garantire un processo di gestione delle chiamate coerente, un'identificazione accurata della natura della chiamata e l'inserimento automatico dei dati nel CAD attraverso un flusso di lavoro configurabile e dinamico.
- Automazione del comportamento, che assiste gli operatori con un moderno modello di supporto decisionale, basato su criteri condizionali preconfigurati in grado di innescare cambiamenti reattivi e operazioni nel sistema e, infine, di riflettere il livello determinato di automazione del comportamento (completamente automatico, semi-automatico, manuale). Queste sono anche chiamate SOP (procedure operative standard).
- Dispatch da mappa, proposta di presenze/regole predeterminate, raccomandazioni tattiche e di area di responsabilità, trasmissione della scheda incidente direttamente alla risorsa spinta verso le applicazioni mobili/di bordo.
- Coordinamento delle unità, gestione delle risorse, consentendo agli operatori autorizzati per ruolo di gestire le unità, le attrezzature di bordo, il personale, le competenze, i turni, sia durante l'elaborazione dell'intervento (operazioni dal vivo) che in fase non operativa (pianificazione).
- Avvisi e notifiche di sistema per aumentare la consapevolezza immediata, avvisi di elaborazione degli incidenti per garantire la conformità ai KPI, combinati con suggerimenti o azioni operative per risolvere la deviazione e raggiungere la conformità immediata.
- Gestione della programmazione con possibilità di pianificare eventi/attività per la richiesta automatica del sistema e l'esecuzione automatica/semi-automatica/manuale del sistema.
- Miglioramento della prevenzione attraverso l'aggregazione e l'analisi avanzata dei dati, i cruscotti per la pianificazione tattica, i rapporti statistici e la business intelligence per la pianificazione strategica.

## 2.2.2 Caratteristiche principali delle funzionalità per l'utente finale

**Collaborazione:** La soluzione offre un ambiente collaborativo completo in cui tutti gli operatori possono condividere e operare sugli stessi oggetti (ad esempio, molti operatori della sala di controllo possono lavorare sullo stesso evento). A seconda della configurazione, gli eventi vengono condivisi automaticamente o manualmente con i ruoli e le sale di controllo autorizzate. Il dominio di collaborazione può essere esteso anche ad altre sale di controllo, a livello regionale o nazionale. La condivisione tra sale di controllo avviene senza soluzione di continuità, poiché tutti i centri di controllo possono accedere a tutti i dati.

**Procedure operative standard (SOP):** UniquePolice® facilita gli operatori nel rispetto delle procedure operative stabilite dall'agenzia. I Supervisor possono infatti configurare il comportamento dell'applicazione in modo che, ad esempio, compaia un elenco personalizzato di cose da fare, si cerchi un insieme di unità, risorse e competenze per organizzare un invio efficace, si visualizzino determinati tipi di POI sulla mappa, ecc. UniquePolice® garantisce la possibilità di definire tali comportamenti personalizzati con uno specifico strumento di configurazione progettato per essere utilizzato senza l'intervento del Fornitore.

**Mappatura tattica:** La mappatura tattica consente agli operatori di intraprendere una gestione tattica dell'incidente su un'esperienza utente altamente intuitiva e incentrata sulla mappa. La

mappatura tattica consente all'operatore di ottenere, a colpo d'occhio, tutte le informazioni di cui ha bisogno per gestire e coordinare l'intervento. Questo strumento combina funzioni di comando e controllo con funzioni geo-riferite, incorporando un controllo cartografico dedicato per fornire funzioni tattiche sulla mappa.

**Stradario professionale:** UniquePolice® può integrare qualsiasi stradario professionale per un'accurata identificazione e localizzazione dell'indirizzo nella fase di chiamata. Di default viene fornito lo stradario TomTom, ma altri possono essere facilmente integrati. La ricerca nello stradario è sempre facilitata dall'algoritmo "sound-ex" che permette all'operatore di identificare la strada giusta anche in caso di piccoli errori di battitura.

**Dispatch semi-automatico:** UniquePolice® è in grado di raccomandare le unità e le risorse che meglio si adattano alla gestione dell'evento. Prima di inviare le unità e le risorse proposte, l'operatore potrà convalidare la proposta o perfezionarla manualmente. Il processo è in grado di prendere in considerazione le seguenti informazioni: unità necessarie, competenze richieste, turni attivi, ETA (tempo stimato di arrivo) delle unità sulla scena, giurisdizioni, orario, tipo di evento, regioni e altri parametri.

**Note di supporto interattive:** UniquePolice® offre un supporto decisionale dinamico agli operatori, fornendo una serie di note interattive relative a informazioni, azioni e compiti da prendere in considerazione per una gestione efficace dell'incidente. Quando compare una "nota intelligente", il sistema consente all'operatore di lavorarci sopra senza essere distratto o costretto ad abbandonare le operazioni in corso, ad esempio comandando una fusione, esaminando il registro di un evento vicino, ecc.

**Client resilienti e operazioni offline.** Ogni elemento "client" del sistema (Web o Desktop) implementa una specifica logica di caching dei dati provenienti dal sistema centrale per garantire, in caso di assenza di connettività, di operare senza alcun tipo di rallentamento. In caso di assenza di connessione, i client continuano a operare normalmente (nei limiti delle possibilità operative previste per l'assenza di connettività). Questo garantisce la possibilità di continuare a consultare i dati vitali per l'operatività immediata (interventi in corso, elenchi telefonici, unità, ecc.), senza alcun rallentamento, grazie ai dati locali memorizzati nella cache. La soluzione consente a tutti gli operatori di aggiornare le informazioni sul sistema, che verranno sincronizzate non appena verrà ripristinata la connessione con i server.

## **2.3 Configurazione specifica della Polizia Municipale di Torino**

Grazie alla personalizzazione attualmente in uso, UniquePolice® CAD è in grado di supportare al meglio i flussi di lavoro operativi presso la Centrale Operativa Polizia Municipale di Torino.

### **2.3.1 Configurazione per ruoli specifici**

Il flusso operativo prevede le seguenti fasi:

- Call Taking
- Dispatching
- Gestione
- Chiusura ed Archiviazione

La personalizzazione implementata prevede la configurazione dei vari moduli per ruoli specifici come SuperUser (riservato al CapoTurno), Operatore (Sala Radio e Gestione Tattica), CallTaker (solo Call Center) nel rispetto dei flussi operativi in uso.

In questo modo, ogni postazione di lavoro desktop è organizzata utilizzando due (o tre) moduli software che sono visualizzati su due (o tre) schermi dedicati. La disponibilità dei moduli è configurata per ruolo, ovvero per ciascuno dei tre ruoli identificati nella configurazione in uso



presso la Centrale Operativa della Polizia Municipale di Torino, quindi il programma presenta una visualizzazione diversa in funzione del ruolo dell'utente:

1. **Incident Manager:** consente agli operatori di lavorare sugli Incident, ovvero sulle richieste di intervento, per ogni aspetto della loro gestione svolta dalla Centrale Operativa: ricezione della chiamata, intervista. categorizzazione della richiesta con definizione della priorità, esecuzione di procedure, analisi su dati storici, analisi contestuali, esecuzione di Procedure Operative Standard, notifica di allarme, unione di interventi e altro ancora.

2. **Tactical Manager:** consente agli operatori di realizzare ogni aspetto della gestione tattica dell'intervento utilizzando una mappa e funzioni altamente intuitive; ad esempio: invio di unità, definizione di punti tattici aggiuntivi (come punto di blocco del traffico o luoghi aggiuntivi connessi alla gestione dell'intervento), deviazione delle pattuglie da un intervento a un altro, possibilità di accesso a dati geolocalizzati (come flussi video di telecamere, piani di costruzione, ecc.). Allo stesso tempo il Tactical Manager fornisce una panoramica della situazione dal punto di vista tattico in termini di: unità dispacciabili, unità attive su un determinato intervento, unità sulla mappa. E' inoltre possibile, grazie ad un sistema di visualizzazione a livelli, la sovrapposizione di dati esterni sulla mappa (come la direzione del vento o la temperatura al suolo, ecc.), posizione di POI (punto di interesse) e altro ancora.

3. **Cruscotti operativi:** consentono ai supervisori di monitorare la situazione in ogni momento della gestione dell'intervento. Inoltre gli amministratori del sistema possono configurare i cruscotti operativi senza l'intervento del Fornitore e con una vasta gamma di possibilità come: elenchi, campi obbligatori, unità e loro equipaggiamento, ambiti territoriali e regole di ingaggio, definizione di POS (Procedure Operative Standard), definizione di punti di interesse POI, definizione di tag specifici e altro ancora.

### 2.3.2 Integrazione con 1.1.2.

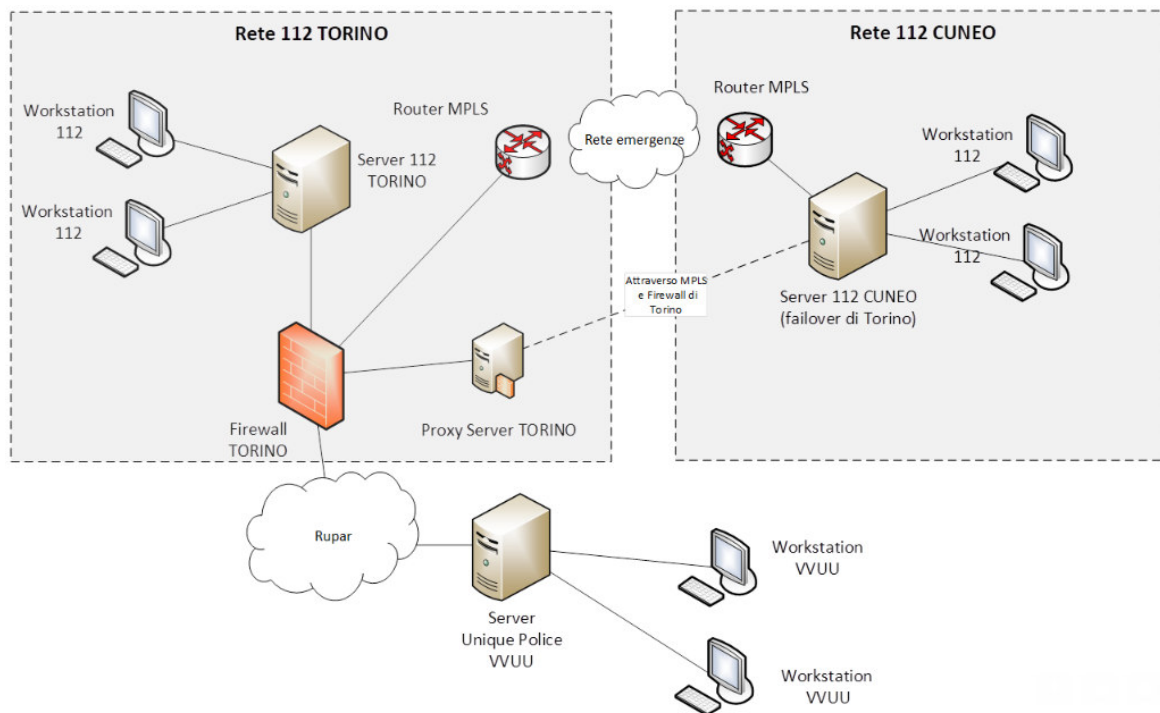
Il sistema UniquePolice® è nativamente predisposto alla ricezione delle schede contatto da parte del sistema informativo in uso presso la Centrale Unica di Risposta 1.1.2.

Dall'avvio del Servizio N.U.E. 1.1.2. il trasferimento delle informazioni è avvenuto esclusivamente tramite conversazione telefonica, con tutti i limiti del caso. E' stata pertanto implementata una soluzione architeturale, che di seguito viene descritta, volta a migliorare il trasferimento delle informazioni.

La soluzione prevede di utilizzare la rete RUPAR, a cui sia la Rete Emergenze a tecnologia MPLS che i Sistemi della Polizia Municipale sono collegati, per veicolare le informazioni dal sistema 1.1.2. a UniquePolice®.

La Polizia Municipale trae beneficio dalla disponibilità dei dati della scheda contatto direttamente in UniquePolice® per i seguenti motivi:

- Compilazione dati agevolata: gli operatori non devono inserire a mano i dati presenti nella scheda contatto ma possono importarli mediante pochi click.
- Localizzazione accurata: il sistema 112 dispone di tecnologie e mezzi di localizzazione della chiamata che consentono di localizzare con estrema precisione la posizione del chiamante. La ricezione della scheda contatto sul sistema UniquePolice® consente di localizzare la chiamata mediante le coordinate geografiche presenti nella scheda contatto.



- Riduzione errori: le fasi di raccolta dati e di localizzazione vengono automatizzate azzerando la possibilità di errori di interpretazione o trascrizione, nonché di ripetizione della comunicazione.
- Riduzione tempi di intervista: le operazioni vengono velocizzate e quindi il tempo di processamento della chiamata si riduce, liberando entrambi gli operatori in un tempo inferiore.

In termini operativi, quando l'operatore di Centrale Operativa riceve una chiamata da 1.1.2., trova in una apposita sezione di UniquePolice®, denominata Eventi Condivisi, la relativa Scheda Contatto. Grazie all'integrazione, in pochi click, l'operatore può decidere se aprire una nuova richiesta di intervento con i dati della Scheda Contatto, unire la Scheda Contatto ad un intervento già aperto, archiviare la chiamata.

### 2.3.3 Visualizzazione personalizzata di Numeri Civici su Mappa

La personalizzazione permette di soddisfare l'esigenza di vedere disegnati i numeri civici ufficiali del Comune di Torino sulla mappa tattica del software UniquePolice®.

I numeri civici ufficiali del Comune di Torino e la loro geolocalizzazione (sistema di coordinate WGS84) sono un dataset pubblico.

La soluzione implementata prevede l'aggiornamento periodico del dataset dei numeri civici (geolocalizzazione su sistema di coordinate WGS84) nel sistema EPSG:3857 in modo da arricchire la mappa tattica del software UniquePolice® (su dati Tomtom) con i numeri civici ufficiali. I numeri sono visibili solo oltre un certo livello di zoom ed eventualmente escludibili mediante un tool di gestione dei layer visualizzabili.

### 2.3.4 Sistema di Reportistica Personalizzato

La Suite UniquePolice® è completata dalla piattaforma di Reportistica e Business Intelligence Tableau. La piattaforma, accessibile tramite browser, è stata personalizzata in maniera da generare in modo rapido e intuitivo rapporti di servizio, estrarre dati in modo strutturato per attività di back office, monitorare la conformità agli obiettivi di qualità della Centrale Operativa.

### **3 Disciplinare Tecnico**

Il presente Disciplinare Tecnico ha l'obiettivo di descrivere le esigenze specifiche e il contesto in cui si inquadra la richiesta di fornitura di servizi nonché i livelli prestazionali attesi.

#### **3.1 Caratteristiche generali del servizio**

Le caratteristiche generali del servizio, i cui maggiori dettagli sono descritti nei successivi paragrafi, possono essere ricondotte nei seguenti punti:

- Servizio di gestione, conduzione e assistenza dei software che fanno parte del Sistema Informativo di supporto per la Centrale Operativa della Polizia Municipale della Città di Torino e denominati Suite UniquePolice® e il servizio di assistenza tecnica sistemistica dell'infrastruttura per quanto di competenza dei sistemi in VPC;
- Servizio di Help Desk;
- Servizio di Reporting e Monitoraggio;

Il servizio non comprende:

- L'assistenza hardware e del software di base delle Postazioni di Lavoro che sarà svolta da CSI Piemonte;
- L'assistenza agli apparati passivi e attivi svolta da CSI Piemonte o altri fornitori della Città di Torino.

#### **3.2 Perimetro del Servizio**

Il perimetro del servizio si articola nella seguenti attività:

- assistenza applicativa e infrastrutturale;
- trattamento dati;
- assistenza Tecnica e Sistemistica su Server e su Pdl;
- assistenza all'addestramento del personale in turn-over;
- manutenzione del software.

#### **3.3 Servizio di Gestione: assistenza applicativa e infrastrutturale**

L'attività è relativa a tutte le azioni di monitoraggio e risoluzione dei malfunzionamenti rilevati sui sistemi (sia applicativi che infrastrutturali) del Sistema Informativo UniquePolice, nell'ottica di garantire l'erogazione del servizio in regime di business continuity.

L'attività di gestione dovrà avere una componente di monitoraggio assicurata tramite una soluzione tecnico-organizzativa finalizzata alla rilevazione di qualsiasi condizione di malfunzionamento dei sistemi gestiti. Con il termine "malfunzionamento" si intendono problemi e eventi che rendono non fruibili o molto degradati i servizi erogati agli operatori di Centrale.

A fronte di ogni malfunzionamento rilevato, l'appaltatore dovrà attivare tutti gli interventi necessari a garantire la rimozione delle cause che hanno generato il malfunzionamento del sistema informativo. L'appaltatore dovrà svolgere gli interventi di risoluzione dei problemi relativamente agli ambiti ed agli oggetti di propria responsabilità certificandone la conclusione.

Al fine di garantire la disponibilità degli applicativi, l'appaltatore dovrà rendere disponibili e garantire per tutta la durata del contratto i seguenti servizi:

- coordinamento del servizio;
- monitoraggio della qualità dei servizi;
- Help Desk;
- trattamento dati;
- servizi di Assistenza Tecnica e Sistemistica su Server e su Pdl;
- gestione rete;
- sicurezza;
- addestramento del personale in turn over del Personale della Centrale Operativa;

- trasferimento del servizio.

### 3.3.1 Coordinamento del servizio

Il coordinamento del servizio dell'appaltatore è relativo al monitoraggio e mantenimento dei livelli di qualità dei servizi richiesti dalla Città di Torino.

L'appaltatore dovrà nominare un Referente a cui la Città di Torino farà riferimento per la gestione di ogni problematica relativa al contratto.

Le persone dedicate al servizio dovranno parlare correntemente la lingua italiana.

### 3.3.2 Monitoraggio della qualità dei servizi

L'aggiudicatario dovrà predisporre dei report statistici semestrali, da consegnare o rendere disponibili al personale tecnico della Città di Torino, riportanti l'elenco delle inoperatività e/o dei malfunzionamenti riscontrati e la rilevazione analitica delle attività di manutenzione effettuate, con l'evidenza dei tempi di ripristino e di risoluzione dei malfunzionamenti.

### 3.3.3 Help Desk

#### 3.3.3.1 *Descrizione del Servizio*

L'Help Desk costituisce l'interfaccia unica messa a disposizione dal Fornitore e utilizzata dal Committente per la segnalazione di richieste di intervento sugli applicativi e sulle apparecchiature oggetto del servizio. Tale struttura classifica, registra e determina la complessità della richiesta, ed informa l'utente dell'avvenuta presa in carico della stessa mediante la comunicazione di un codice evento.

Il personale della Città di Torino, sia esso personale tecnico di supporto o operatori della Centrale Operativa Polizia Municipale, potrà contattare l'Help Desk telefonicamente, via fax e/o attraverso strumenti di tipo Web (e-mail, portale, ecc).

Le caratteristiche minime richieste al Fornitore per l'espletamento del presente servizio sono indicate nei punti seguenti:

- l'Help Desk deve essere disponibile alla ricezione delle richieste di intervento nell'orario 8:00 - 18:00 per 365 giorni all'anno;
- il personale del Fornitore addetto all'Help Desk deve essere adeguatamente formato per supportare appieno tutte le problematiche oggetto del presente Disciplinare tecnico;
- le comunicazioni tra l'Help Desk del Fornitore e il personale della Città di Torino dovranno essere registrate su moduli elettronici che consentano di raccogliere tutte le informazioni salienti relative alla chiamata, all'eventuale intervento, alla risoluzione della medesima; in particolare dovranno essere tracciate le seguenti attività:
  - registrazione e presa in carico del ticket (apertura evento);
  - prima diagnosi caso (HW, SW, applicativi) ed eventuale chiusura o segnalazione di workaround ove possibile;
  - segnalazione al personale della Città di Torino per l'inoltro a CSI Piemonte (o ad eventuali altri fornitori competenti) per la gestione della problematica in caso di disservizi non imputabili al perimetro di competenza;
  - segnalazione al personale di CSI Piemonte per la gestione diretta della problematica in caso di problemi legati all'infrastruttura Nivola (VPC);
  - chiusura definitiva del ticket con comunicazione mediate telefonata o via mail strutturata.

#### 3.3.3.2 *Servizio di assistenza*

Il servizio di assistenza svolto dall'Appaltatore ha come destinatario il personale della Centrale Operativa Polizia Municipale con l'obiettivo di supportarlo nell'utilizzo del sistema.

Il servizio prevede la gestione delle seguenti tipologie di richiesta:

- richieste "how to use";

- richieste di estrazione dati “ad hoc” e non già preconfigurati sul portale della reportistica;
- richieste di gestione delle utenze applicative;
- assistenza applicativa “specialistica” volta a supportare l’utente ad utilizzare in modo proficuo ed efficace l’applicativo o a fornire indicazioni per la corretta configurazione delle postazioni.

Inoltre si richiedono all’Appaltatore, per la risoluzione di richieste non risolvibili secondo quanto descritto in precedenza e che richiedono pertanto un’analisi più approfondita del problema, le seguenti attività:

- backup della base dati;
- produzione di report, statistiche e dati sull’attività quando questi non siano facilmente estraibili con strumenti resi disponibili all’utenza e/o che non rientrano nell’elenco dei report preconfigurati;
- supporto all’installazione del software su nuove postazioni/trasferimenti;
- interventi on-site (laddove necessari per installazioni di nuove postazioni e/o per la risoluzione di problemi non risolvibili in teleassistenza e/o per attività di diagnosi relative a segnalazioni dell’utente).

### 3.3.4 Trattamento Dati

#### 3.3.4.1 *Descrizione del Servizio*

Il servizio di Trattamento Dati comprende le seguenti tipologie di interventi:

- Interventi puntuali sul contenuto della base dati per rettificare un’informazione anomala, ove il tipo di correzione non sia reso possibile all’utenza; rientrano in questa tipologia di interventi:
  - le richieste di intervento sugli archivi a causa di errori utente che non possono essere risolti autonomamente per l’indisponibilità di una funzione di correzione o ripristino;
  - la forzatura di informazioni per consentire la gestione di situazioni indeterminabili e/o non gestite dall’applicativo.
- Interventi di gestione amministrativa delle basi dati. L’amministrazione comprende tutte le attività tese ad assicurare la disponibilità e la funzionalità del database. Le principali attività amministrative che la ditta aggiudicataria deve assicurare sono le seguenti:
  - tuning del sistema;
  - monitoraggio delle performance;
  - installazione e upgrade di aggiornamenti che si rendessero necessari per la corretta operatività del sistema.
- Attività di manutenzione delle basi dati quali ad esempio l’aggiornamento di tabelle di codifica o di parametrizzazione.
- Estrazioni dati finalizzate ove la richiesta non possa essere eseguita attraverso gli strumenti messi a disposizione dell’utenza.

Nell’ambito del servizio “Trattamento Dati” rientrano anche le seguenti attività:

- Aggiornamenti dati cartografici: l’appaltatore dovrà garantire l’acquisizione e l’aggiornamento almeno semestrale dei dati relativi alla viabilità e alla descrizione del territorio e necessari per la visualizzazione della cartografia. La gestione comprende il servizio di aggiornamento di tale cartografia, compresi anche i trattamenti dati, le impostazioni grafiche di visualizzazione ed ogni altra operazione sulla base dati che sia necessario.
- L’appaltatore dovrà inoltre garantire l’aggiornamento dei dati a supporto della rappresentazione cartografica e gli aggiornamenti dei dati cartografici comunali utilizzati dall’applicativo UniquePolice, ivi compresa l’opzione personalizzata "Numeri Civici in Mappa" che permette la visualizzazione sulla mappa dei numeri civici, così come definiti sul Geoportale della Città di Torino. Pertanto, l’aggiornamento delle informazioni dovrà

avvenire con cadenza almeno semestrale o mediante attività diversamente concordata con il personale della Città di Torino; saranno a carico dell'appaltatore:

- i trattamenti dati per adeguare la struttura del database all'applicativo;
- la messa in esercizio della base dati aggiornata.

#### 3.3.4.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

L'appaltatore dovrà essere erogato nell'orario 8:00 - 18:00, per 365 giorni all'anno.

### **3.3.5 Servizi di Assistenza Tecnica e Sistemistica su Server e Pdl**

#### 3.3.5.1 Descrizione del Servizio

Il servizio di assistenza tecnica e sistemistica su Server e Postazioni di Lavoro sarà articolato sui seguenti elementi:

- Monitoraggio, misurazione e analisi delle prestazioni dei server e della base dati su infrastruttura Nivola;
- Su richiesta, monitoraggio, misurazione e analisi delle prestazioni delle Postazioni di lavoro con eventuale segnalazione di problematiche relative al software di base (per l'opportuno allertamento di CSI Piemonte);
- Sostituzione, installazione patch o nuove versioni software di base dei server;
- Installazione di client su nuove Postazioni di lavoro su richiesta della Città di Torino;

#### 3.3.5.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

Il servizio di Assistenza dovrà essere erogato nell'orario 8:00 - 18:00 per 365 giorni all'anno, sui Server, sulla Base Dati e sulle Postazioni di lavoro; esso consiste:

- nel controllo centralizzato dell'operatività degli apparati attraverso l'analisi e la diagnosi dei malfunzionamenti;
- nel ripristino da remoto oppure, se non risolutivo, on-site;
- nell'esecuzione degli interventi di manutenzione;
- nell'adeguamento della configurazione con l'aggiornamento della mappa del sistema.

Il servizio si compone di:

- supervisione dello stato di funzionamento del sistema e attivazione di interventi di ripristino per:
  - verificare il regolare funzionamento di tutte le componenti oggetto del Servizio;
  - riconfigurare le parti di competenza e riavvio dei componenti e/o dell'intero sistema per il ripristino delle funzionalità con verifica dell'effettiva ripresa del normale funzionamento e/o nuove attivazioni;
  - interventi straordinari da eseguire in occasione di attività inerenti alle infrastrutture ed ai software (sostituzione server, manutenzione impianti tecnologici, traslochi di intere centrali e installazioni di nuovi software), con conseguenti e necessari aggiornamenti e reinstallazioni dei software e ripristini del sistema per il suo completo e normale funzionamento.
- esecuzione della manutenzione, ovvero controllo, supervisione ed esecuzione degli interventi su tutti gli elementi che costituiscono il sistema.

#### 3.3.5.3 Interventi sulle Postazioni di lavoro

Nel caso di interventi riguardanti l'installazione e la configurazione di software applicativi sulle postazioni di lavoro che prevedano variazioni afferenti il software di base della postazione stessa, è necessario che l'appaltatore informi preventivamente il personale designato della Città di Torino e il CSI Piemonte, al fine di prevenire disservizi sui software applicativi.

### **3.3.6 Gestione Rete**

#### 3.3.6.1 Descrizione del Servizio

L'appaltatore dovrà garantire le attività sistemistiche di gestione delle reti locali limitatamente all'ambito del Sistema UniquePolice®. In particolare dovrà erogare i seguenti servizi:

- mantenimento delle corrette configurazioni di rete dei sistemi server ovvero l'adeguamento in caso di variazioni infrastrutturali, per la corretta e costante fruibilità del sistema;
- monitoraggio e mantenimento delle configurazioni di rete per la corretta e costante fruibilità del sistema di comunicazione con i sistemi informativi del N.U.E. 1.1.2.
- manutenzione della documentazione di rete.

#### 3.3.6.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

Il servizio dovrà essere erogato nell'orario 8:00 - 18: 00 per 365 giorni all'anno, e attraverso il monitoraggio dalla propria sede degli apparati di rete e, se necessario, attraverso interventi on-site.

### 3.3.7 Sicurezza

#### 3.3.7.1 Descrizione del Servizio

L'appaltatore dovrà garantire le attività di gestione dei sistemi di sicurezza attraverso la individuazione dei beni da proteggere e l'analisi dei rischi in conformità alle linee guida previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale; le modalità operative adottate dovranno essere adatte a garantire la tutela della privacy e dei dati personali così come disciplinato dal Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR)

#### 3.3.7.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

Il servizio dovrà essere erogato nell'orario 8:00 - 18: 00 per 365 giorni all'anno.

### 3.3.8 Addestramento del personale in turn over del Personale della Centrale Operativa

#### 3.3.8.1 Descrizione del Servizio

L'appaltatore dovrà garantire il servizio di supporto all'addestramento a eventuali nuovi operatori della Centrale Operativa mediante adeguati strumenti formativi, quali ad esempio filmati e presentazioni, che dovranno essere nella piena disponibilità del personale della Centrale Operativa. L'obiettivo è quello di trasferire la conoscenza degli aspetti organizzativi e delle capacità tecniche e strumentali necessarie per il completo utilizzo delle attrezzature hardware e software e delle funzionalità messe a disposizione degli operatori della Centrale Operativa della Polizia Municipale. Il servizio deve comunque prevedere il tutoraggio.

#### 3.3.8.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

L'appaltatore dovrà provvedere al mantenimento di un ambiente di test dell'applicativo per permettere adeguate sessioni in self-training o training assistito.

Il servizio sarà previsto previa accordi con il personale della Stazione Appaltante in orario ordinario dei giorni lavorativi e comunque nell'orario 8:00 - 18:00, dal Lunedì al Venerdì dei giorni feriali.

### 3.3.9 Trasferimento del Servizio

#### 3.3.9.1 Descrizione del Servizio

Il Trasferimento del Servizio ha l'obiettivo di realizzare, nella fase conclusiva del contratto, il trasferimento della gestione complessiva del Sistema Informativo oggetto del presente bando dall'appaltatore, nel seguito anche denominato Fornitore Uscente, ad altro soggetto, nel seguito denominato Fornitore Entrante. E' quindi costituito dall'insieme delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo proposto:

- Affiancamento per il trasferimento delle conoscenze:
  - Contesto tecnologico (architettura di sistema, hardware, software, base dati...);
  - Configurazioni di esercizio;
  - Dati caratterizzanti il servizio;
  - Attività operative svolte per la conduzione dei sistemi hardware e software;
- Consegna della documentazione di sistema;

Tali attività dovranno essere dettagliate in un Piano di Trasferimento del Servizio che il Fornitore Uscente dovrà elaborare in collaborazione con la Stazione Appaltante almeno tre mesi prima della

conclusione del contratto. Il Piano di Trasferimento del Servizio è soggetto ad approvazione della Stazione Appaltante.

#### 3.3.9.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

Il Trasferimento del Servizio dovrà essere erogato negli ultimi due mesi del periodo di validità del contratto e dovrà concludersi necessariamente entro e non oltre la conclusione dello stesso.

### **3.4 Servizio di manutenzione del software**

Fanno parte della manutenzione del software le seguenti componenti di servizio:

- Manutenzione Preventiva;
- Manutenzione Ordinaria e Correttiva;
- Manutenzione Evolutiva;

Tutte le attività descritte nei successivi paragrafi dovranno essere svolte con il seguente mix di figure professionali:

- Project Manager;
- Sistemista;
- Analista;
- Progettista / Sviluppatore.

#### **3.4.1 Manutenzione Preventiva**

##### 3.4.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio di Manutenzione Preventiva è volto a ridurre il numero di richieste d'intervento a fronte di anomalie e viene svolto effettuando interventi preventivi sui sistemi oggetto del servizio.

L'obiettivo fondamentale dell'attività di manutenzione preventiva è la riduzione dell'incidenza dei malfunzionamenti.

##### 3.4.1.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

Il servizio si esplica attraverso le seguenti fasi operative:

- analisi periodica dello stato dei sistemi componenti la suite UniquePolice® per l'individuazione di situazioni che potrebbero portare a malfunzionamenti o potenziali problemi di sicurezza;
- definizione della risoluzione, stima del tempo di risoluzione, pianificazione dell'intervento;
- attuazione dell'intervento;
- documentazione dell'errore e della correzione;
- integrazione e testing (in ambiente di test) con verifica del prodotto;
- revisione della manualistica;
- pianificazione del rilascio in produzione in accordo con il personale tecnico della Città di Torino ed il referente della Centrale Operativa della Polizia Municipale;
- rilascio in produzione;
- eventuale supporto agli utenti;
- chiusura dell'intervento con notifica.

Il servizio dovrà essere erogato nell'orario 8:00 - 18:00 per 365 giorni all'anno.

#### **3.4.2 Manutenzione Ordinaria e Correttiva**

##### 3.4.2.1 Descrizione del servizio

Al fine di garantire la costante operatività del sistema informativo (hardware e software), in caso di segnalazioni di malfunzionamento o errori, l'appaltatore avrà l'obbligo di prestare un'attività di diagnosi e rimozione delle cause dello stesso. In caso di anomalia, essa si considera risolta anche nel caso di applicazione di un workaround; tuttavia l'intervento di manutenzione correttiva rimarrà pendente e dovrà essere portata a termine per il ripristino delle normali funzionalità dell'applicativo. Le attività di manutenzione correttiva dovranno assolutamente garantire la non-regressione del codice dei vari applicativi, ovvero l'introduzione di nuovi bachi (a livello generale del prodotto)



dovuti alle modifiche effettuate per la realizzazione della patch o per la rimozione di un malfunzionamento.

#### 3.4.2.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

Il servizio si esplica attraverso le seguenti fasi operative:

- analisi dell'errore, definizione della risoluzione, stima del tempo di risoluzione, pianificazione dell'intervento;
- attuazione dell'intervento;
- documentazione dell'errore e della correzione;
- integrazione e testing (in ambiente di test) con verifica del prodotto;
- revisione della manualistica;
- pianificazione del rilascio in produzione in accordo con il personale tecnico della Città di Torino ed il referente della Centrale Operativa della Polizia Municipale;
- rilascio in produzione;
- eventuale supporto agli utenti;
- chiusura dell'intervento con notifica.

Il servizio dovrà essere erogato nell'orario 8:00 - 18: 00 per 365 giorni all'anno.

### **3.4.3 Manutenzione Evolutiva**

#### 3.4.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio di manutenzione evolutiva comprende tutti gli interventi effettuati dall'appaltatore sull'applicativo al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del programma.

#### 3.4.3.2 Modalità di erogazione e disponibilità del servizio

Il servizio si esplica attraverso le seguenti fasi operative:

- individuazione della esigenza, definizione della soluzione, stima del tempo di sviluppo, pianificazione dell'intervento;
- attuazione dell'intervento;
- documentazione della soluzione individuata;
- integrazione e testing (in ambiente di test) con verifica del prodotto;
- revisione della manualistica;
- pianificazione del rilascio in produzione in accordo con il personale tecnico della Città di Torino ed il referente della Centrale Operativa della Polizia Municipale;
- rilascio in produzione dell'applicazione ed installazione delle nuove versioni;
- eventuale supporto agli utenti;
- chiusura dell'intervento con notifica.

Il servizio dovrà essere erogato nell'orario 8:00 - 18: 00 per 365 giorni all'anno.

## **4 Livelli di Servizio**

### **4.1 Definizioni**

#### **4.1.1 Criticità**

Nella tabella seguente sono riportate le definizioni delle Criticità:

Criticità	Descrizione
Bloccante	Il servizio di gestione degli interventi o di comunicazione radio (funzioni principali) è <i>indisponibile</i> agli utenti o ha prestazioni decisamente degradate; l'utente lo percepisce come inutilizzabile.

Non Bloccante	Il servizio è fruibile anche se le prestazioni di alcune funzionalità (ad esclusione delle funzioni principali) risultano <i>degradatae</i> .
Anomalia	Il servizio è fruibile anche se le prestazioni di alcune funzionalità o componenti ritenute non critiche risultano <i>degradatae</i> .

Rimangono di tipo programmabile le altre attività come ad esempio le estrazioni dati, la reportistica, o la gestione account.

#### **4.1.2 Tempo di presa in carico**

Con tempo di presa in carico si intende il tempo intercorrente tra la segnalazione da parte dell'operatore della Centrale Operativa Polizia Municipale o del personale tecnico della Città di Torino, e la risposta dell'appaltatore (e.g. tramite software di trouble ticketing), contenente le informazioni circa la diagnosi di massima e le previsioni di ripristino.

L'Appaltatore entro un'ora solare dalla segnalazione prende in carico la richiesta, esegue una diagnosi di massima e comunica le previsioni di risoluzione.

#### **4.1.3 Tempo di risoluzione**

Con tempo di risoluzione si intende il tempo intercorrente fra la segnalazione e la risoluzione dell'intervento.

### **4.2 Livelli di Servizio per manutenzione ordinaria e correttiva**

In relazione al servizio di manutenzione ordinaria e correttiva sugli applicativi, l'appaltatore garantisce la risoluzione dei malfunzionamenti, fornendo almeno un workaround, nei tempi di seguito indicati:

- per tutte le richieste di intervento classificate con livello di criticità *Bloccante* entro il giorno successivo a quello di richiesta di assistenza;
- per tutte le richieste di intervento classificate con livello di criticità *Non Bloccante* o *Anomalia* entro due giorni successivi a quello di richiesta di assistenza.