

DELIBERAZIONE N.

201

DEL 25 FEB. 2025

Struttura proponente: U.O.C. Information and Communications Technology																			
Codice settore proponente: ICT 4/2025																			
OGGETTO: Affidamento alla Società Telecom Italia S.p.A , ai sensi dell'art. 76 comma 2 lett. b numero 2 del D.lgs. n. 36/2023, relativo al proseguimento dei servizi di assistenza e manutenzione per la procedura FlagMii, durata di 6 mesi dal 01/01/2025 al 30/06/2025, per importo pari ad Euro 42.000 IVA esclusa, Euro 51.240,00 inclusa. CIG B586969FF3																			
Parere del Direttore Amministrativo : Dr.ssa Paola Longo																			
<input checked="" type="checkbox"/> FAVOREVOLE <input type="checkbox"/> NON FAVOREVOLE (vedi motivazioni allegate)																			
Firma		Data 21.02.2025																	
Parere del Direttore Sanitario ff: Dott.ssa Stefania Iannazzo																			
<input checked="" type="checkbox"/> FAVOREVOLE <input type="checkbox"/> NON FAVOREVOLE (vedi motivazioni allegate)																			
Firma		Data 24/02/2025																	
Atto trasmesso al Collegio Sindacale																			
25 FEB. 2025																			
COMPILATO DALLA UOC PROPONENTE:																			
<input type="checkbox"/> non comporta impegno di spesa		<input checked="" type="checkbox"/> comporta impegno spesa come da tabelle sottostanti																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>UOC Proponente Ufficio</th> <th>Codice</th> <th colspan="2">Descrizione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ICT</td> <td></td> <td colspan="2">U.O.C. Information and Communications Technology</td> </tr> <tr> <td>CIG</td> <td>B586969FF3</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>CUP</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>				UOC Proponente Ufficio	Codice	Descrizione		ICT		U.O.C. Information and Communications Technology		CIG	B586969FF3			CUP			
UOC Proponente Ufficio	Codice	Descrizione																	
ICT		U.O.C. Information and Communications Technology																	
CIG	B586969FF3																		
CUP																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Conto</th> <th>Descrizione del Conto</th> <th>Importo</th> <th>Periodo di riferimento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>502020106000</td> <td>Servizi di assistenza informatica</td> <td>51.240,00</td> <td>2025</td> </tr> </tbody> </table>				Conto	Descrizione del Conto	Importo	Periodo di riferimento	502020106000	Servizi di assistenza informatica	51.240,00	2025								
Conto	Descrizione del Conto	Importo	Periodo di riferimento																
502020106000	Servizi di assistenza informatica	51.240,00	2025																
Firma del Proponente		Data 19/02/2025																	

Da compilare in caso di recupero da Sub-Autorizzazioni non utilizzate o utilizzate solo in parte:

Riferimento SUB	Conto 1 dal quale sottrarre importo	Descrizione del conto 1	Importo

Conto 2 al quale assegnare importo	Descrizione del Conto 2	Importo	Anno di riferimento

Data \_\_\_\_\_

Firma Proponente/Richiedente \_\_\_\_\_

Il Dirigente e/o il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

Responsabile del Procedimento: Dott. Nicola D'Agostino

Firma \_\_\_\_\_ Data 19/02/2025

Il Dirigente: Dott. Nicola D'Agostino

Firma \_\_\_\_\_ Data 19/02/2025

A cura della UOC Contabilità e Bilancio

- Non comporta scostamento Budget annuale (Delibera 624/2024)
- Comporta scostamento Budget annuale (Delibera \_\_\_\_\_)

Per euro \_\_\_\_\_

Sub Autorizzazione n. 1-33/2025 PAIG

Data 20-2-2025 Firma \_\_\_\_\_

Foglio aggiuntivo casi particolari (Delibera n. \_\_\_\_\_ Regolamento atti Deliberativi ARES 118)

- SI
- NO

Il Direttore UOC Information and Communication Technology relaziona al Direttore Generale e propone il seguente schema di deliberazione:

VISTI la Legge Regionale 3 agosto 2004, n. 9, con cui veniva istituita l'Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria;

il D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni, nonché l'art. 9 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni;

l'Atto Aziendale dell'ARES 118, formalizzato da ultimo con deliberazione 16 febbraio 2021, n. 127 e approvato con Determinazione Regionale della Direzione Salute e Integrazione Sociosanitaria 25 marzo 2021, n. G03256, pubblicata sul BURL Lazio n. 33 del 1° aprile 2021;

la Legge Regionale n. 45/96;

il Decreto Legislativo n. 36/2023

PREMESSO che questa Azienda, con deliberazione n. 700 del 16 novembre 2017, ha aderito al contratto quadro stipulato da Consip per i servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 1 - SPC Cloud affidato a TIM - Telecom Italia S.p.A. (Impresa Mandataria Capogruppo) – per la durata di mesi 21 a far data dal 1° dicembre 2017;

che successivamente a tale adesione, con Deliberazione n. 847 del 28 novembre 2018, si è proceduto ad un ampliamento dello spazio cloud a disposizione dell'ARES 118 per far fronte alla migrazione degli applicativi di posta elettronica e AREAS, oltre che per consentire la realizzazione di specifica attività necessaria alla UOC Gestione Risorse Umane, con contestuale prolungamento della durata contrattuale;

che, in occasione di tale ampliamento, si è ritenuto di richiedere a TIM anche la messa a disposizione di uno spazio ulteriore per macchina virtuale da adibire ad ambiente di TEST per l'applicativo AREAS, per consentire maggiore tutela delle procedure in caso di interventi sul sistema e sull'applicativo;

PRESO ATTO che, con il Decreto Legge del 17 maggio 2022, n. 50, all'art. 49, comma 2, è stata estesa la durata temporale di tutti i lotti del Contratto Quadro Cloud fino al 31/12/2022;

che, ai sensi del citato Decreto-legge del 17 maggio 2022, n. 50, all'art. 49, comma 2, è possibile procedere con un'estensione temporale dei servizi già forniti dalla TIM S.p.A.;

della nota prot. n. 237232 del 07/11/2022 di TIM S.p.A., nella quale la stessa ha ribadito *"massima collaborazione nel garantire la continuità dei servizi all'Amministrazione"*, si è resa altresì disponibile a continuare a fornire i suddetti servizi fino al 31/12/2022 *"agli stessi prezzi e condizioni del Contratto Esecutivo n. 17081736910000COEV4, scaduto lo scorso 20/07/2022."*;

che, con la deliberazione n. 1061 del 16/11/2022, si è provveduto ad estendere la durata temporale del Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 - Servizi di Cloud computing, fino al 31/12/2022.

della richiesta della scrivente UOC a TIM S.p.A. con prot. n. 2588/2022 del 20/12/2022 di continuare a fruire dei servizi in essere senza soluzione di continuità, oggetto del Contratto Esecutivo e di voler fornire, nel minor tempo possibile, una proposta alle medesime condizioni economiche sin qui applicate;

dell'allegato tecnico dell'offerta di TIM S.p.A. del 19 gennaio 2023 (recante Prot. TIM n. 11081/2023, Prot. ARES n. 1715/2023), per la prosecuzione contrattuale dei servizi SPC CLOUD Lotto, fino al 31/12/2023,

della richiesta della scrivente UOC a TIM S.p.A. con PEC del 07/12/2023 di offerta relativa ai servizi in essere;

dell'offerta di TIM S.p.A. del 11 dicembre 2023 (recante Prot. Telecom n. 180861/2023, Prot. ARES n. 26143/2023), per la prosecuzione contrattuale dei servizi SPC CLOUD Lotto 1, fino al 31/12/2024,

della deliberazione 1162 del 28/12/2023, si provvede ad estendere i servizi ex SPC Cloud lotto 1 per 12 mesi dal 01/01/2024 al 31/12/2024.

CONSIDERATO che si sono concluse le attività di migrazione verso la piattaforma PSN di tutte le applicazioni precedentemente installate presso il cloud ex spc

che quindi i servizi di hosting ed assistenza si sono conclusi il 31/12/2024, delibera 1162/2023

che i servizi relativi all'hosting della piattaforma FlagMii non sono più necessari, essendo conclusasi per tale soluzione la migrazione al PSN, mentre sono necessari i servizi di assistenza e manutenzione operativa essendo in uso presso le centrali operative del 118 fornendo la videocall fra utente soccorso e centrale operativa

che tali servizi non possono essere forniti da PSN

VISTA la richiesta della Direzione Sanitaria di procedere con l'utilizzo della soluzione FlagMii (All.1)

PRESO ATTO che si sono svolti incontri tecnici per individuare i servizi in atto e quelli necessari per soddisfare le mutate esigenze tecniche di ARES 118

PRESO ATTO che in data 06/02/2025 su Piattaforma Regionale Stella (PI024633-25) veniva pubblicata la procedura di gara con oggetto "Affidamento ai sensi dell'art. 76 comma 2 lett. b numero 2 del D.lgs. n. 36/2023 relativo a servizi di assistenza e manutenzione per la procedura FlagMii ex spc cloud lotto 1" con data scadenza consegna offerte il 14/02/2024 ore 12.00

PRESO ATTO che tale gara prevedeva la realizzazione dei seguenti servizi

- Servizi di installazione configurazione e customizzazione soluzione applicativa in uso
- Servizi di assistenza operativa anche da remoto
- Manutenzione correttiva
- Aggiornamenti applicativi
- e quant'altro necessario per il mantenimento in esercizio della soluzione applicativa in uso presso le centrali operative di ARES 118

PRESO ATTO che per i servizi richiesti veniva invitata la società TELECOM ITALIA S.p.A. che attualmente esegue gli stessi nell'ambito dei rapporti in essere poiché trattasi di prosecuzione dei servizi affidati alla medesima per la gestione del sistema di videocall con gli utenti presso le centrali operative di ARES 118. in quanto non esistono soluzioni alternative ragionevoli

PRESO ATTO che in data 14/02/2024 veniva dato seguito alla procedura di gara sulla piattaforma Stella analizzando la documentazione amministrativa e tecnica che risultava completa e totalmente rispondente alle richieste (All 2)

CONSIDERATO che il progetto operativo risponde pienamente alle esigenze di ARES 118 sia dal punto di vista tecnico che dal punto di vista temporale per l'esecuzione delle attività rispetto al piano di progetto di migrazione verso il PSN

PRESO ATTO che in data 19/02/2024 veniva dato seguito alla procedura di gara sulla piattaforma Stella con l'analisi dell'offerta economica (All 3)

CONSIDERATO che è necessario attivare un nuovo accordo ai sensi dell'art. 76 comma 2 lettera b numero 2 del D. Lgs. n. 36/2023 per i soli servizi di manutenzione ed assistenza sulla procedura Flagmii, poiché risulterebbe antieconomico e non applicabile tecnicamente, affidare i servizi di manutenzione ed assistenza ad altro fornitore in tempi rapidi e durante la fase di assestamento dopo la migrazione a PSN

che, sulla base delle attuali esigenze, e di quanto rilevato, risulta necessario prendere atto dei servizi forniti, senza soluzione di continuità, per la parte di assistenza e manutenzione dalla data del 1° gennaio 2025 ed estendere la durata temporale fino al 30 giugno 2025, per l'importo complessivo ad Euro 42.000,00 IVA esclusa, Euro 51.240,00 IVA inclusa, fino all'attivazione del nuovo accordo quadro Consip SGM, aggiudicato in via definitiva;

# DELIBERAZIONE N. 201 DEL 25 FEB. 2025

CONSIDERATO che in ogni caso all'atto dell'attivazione dell'accordo quadro SGM, i costi derivanti dai Servizi della presente delibera cesserebbero immediatamente con la sospensione dei costi

CALCOLATI i costi complessivi da sostenersi e da ritenersi congrui con l'offerta ricevuta da Telecom Italia S.p.A.

Per tutto quanto esposto in narrativa, si propone al Direttore Generale:

- di affidare ai sensi dell'art. 76 comma 2 lettera b numero 2 del D. Lgs. n. 36/2023 alla Società TIM S.p.A., per la durata di 6 mesi dal 01/01/2025 al 31/06/2025, il proseguimento dei Servizi Consip ex SPC CLOUD Lotto 1, per i soli servizi di assistenza e manutenzione della soluzione FlagMii per importo pari ad Euro 42.000,00 IVA esclusa, Euro 51.420,00 IVA inclusa;
- di imputare la spesa complessivamente derivante dal presente provvedimento come segue:

Conto	Descrizione del Conto	Importo	Periodo di riferimento
502020106000	Servizi di assistenza informatica	51.420,00	2025

- di prendere atto che il CIG del presente provvedimento è il seguente: B586969FF3
- di nominare Responsabile Unico del Procedimento del presente atto Dott. Nicola D'Agostino;
- di nominare Direttore dell'Esecuzione del presente contratto Ing. Ilaria Sbrizzi.

Si dichiara che il presente schema di deliberazione è stato proposto dal Direttore UOC Information Communication Technology, il quale, consapevole delle disposizioni di cui al D.lgs. 165/2001 in tema di responsabilità dirigenziale, attesta che, il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della L. 20/1994 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità ed efficacia di cui all'art. 1, primo comma della Legge n.ro 241/1990 così come modificato dalla Legge 15/2005.

IL DIRETTORE UOC INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY

Dott. Nicola D'Agostino

Il Direttore Generale, con i poteri di cui alla Deliberazione ARES 118 n. 394 del 04.11.2024 di formalizzazione del Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T 00164 del 31.10.2024: "Prosecuzione incarico di Direttore Generale dell'ARES 118 e contestuale differimento del termine di scadenza contrattuale", vista la relazione contenuta nella presente proposta di delibera inoltrata dal Direttore della UOC Information and Communication Technology.

VISTI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

- di affidare ai sensi dell'art. 76 comma 2 lettera b numero 2 del D. Lgs. n. 36/2023 alla Società TIM S.p.A., per la durata di 6 mesi dal 01/01/2025 al 31/06/2025, il proseguimento dei Servizi Consip ex SPC CLOUD Lotto 1, per i soli servizi di assistenza e manutenzione della soluzione FlagMii per importo pari ad Euro 42.000,00 IVA esclusa, Euro 51.420,00 IVA inclusa;
- di imputare la spesa complessivamente derivante dal presente provvedimento come segue:

Conto	Descrizione del Conto	Importo	Periodo di riferimento
502020106000	Servizi di assistenza informatica	51.420,00	2025

- di prendere atto che il CIG del presente provvedimento è il seguente: B586969FF3
- di nominare Responsabile Unico del Procedimento del presente atto Dott. Nicola D'Agostino;
- di nominare Direttore dell'Esecuzione del presente contratto Ing. Ilaria Sbrizzi.

# DELIBERAZIONE N. 201 DEL 25 FEB. 2025

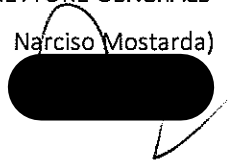
6

di precisare che il presente provvedimento rientra nelle previsioni dell'art.29 del D.Lvo 118/2011 e rispetta l'autorizzazione ex Delibera Giunta Regionale Lazio n.476/2023.

*La presente deliberazione è composta di n.21 pagine di cui n. 4 pagine di allegati.*

*Il presente atto è pubblicato nell'Albo dell'Azienda nel sito internet aziendale [www.ares118.it](http://www.ares118.it) per 15 giorni consecutivi, ai sensi della Legge Regionale n. 45/96.*

IL DIRETTORE GENERALE  
(Dott. Narciso Mostarda)



All. 1

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



Azienda Regionale Emergenza Sanitaria  
Direzione Sanitaria  
Via Portuense, 240 - 00149 Roma  
Tel 06 5308 2327/2308 - Fax 06 5538 1486  
E-mail [dirsan@ares118.it](mailto:dirsan@ares118.it) - PEC [direzione.sanitaria@pec.ares118.it](mailto:direzione.sanitaria@pec.ares118.it)

Prot 371 del 17/01/2025

Al Direttore UOC Information and Communication  
Technology  
Dott. Nicola D'agostino

**Oggetto: sistema FLAG-ME.**


Con riferimento all'oggetto, sentiti i pareri dei Direttori CORES, con la presente si richiede di rinnovare tale applicativo.

Cordiali saluti.

**Il Direttore Sanitario f.f.**  
Dott.ssa Stefania Iannazzo



Att. 2.

		Tipo documento: Allegato Tecnico Offerta		
Titolo documento: Servizi per la gestione di Flagnii : ARES 118				
Emesso da:	CE.SL.PP.PR	Codice documento: TLC24M7C	Versione 1	Data di emissione 10/02/25

REDATTO da: (Autore)	CE.SL.PP.PR	<i>Gian Marco Pagano</i>
APPROVATO da: (Proprietario)	CE.SL.PP.PR	<i>Aldo Riccirardelli</i>
LISTA DI DISTRIBUZIONE:		<i>ARES 118</i>

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flagmii : ARES 118**

 Emesso da: *CE.SL.PP.PR*

 Codice documento:  
**TLC24M7C**

Versione 1

 Data di emissione  
 10/02/25

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>SOMMARIO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ESIGENZE E REQUISITI .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>UTILIZZO E MANUTENZIONE FLAGMII EML.....</b>	<b>4</b>
3.1.1	<i>Descrizione funzionalità FlagMii EML .....</i>	<i>4</i>
3.1.2	<i>Funzionalità generali e di sicurezza.....</i>	<i>5</i>
<b>3.2</b>	<b>Servizi Offerti .....</b>	<b>6</b>
3.2.1	<i>Manutenzione Correttiva e Aggiornamento Applicativi .....</i>	<i>6</i>
3.2.2	<i>Gestione e Trattamento Dati .....</i>	<i>6</i>
3.2.3	<i>Reperibilità .....</i>	<i>7</i>
3.2.4	<i>Livelli di servizio .....</i>	<i>7</i>
<b>3.3</b>	<b>Gestione del servizi di supporto.....</b>	<b>11</b>
3.3.1	<i>Organizzazione del Servizio di Supporto .....</i>	<i>11</i>
3.3.2	<i>Modalità e Orari di Erogazione del Servizio.....</i>	<i>11</i>
3.3.3	<i>Accesso al Servizio di Support .....</i>	<i>11</i>

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flaggmii : ARES 1.18**Emesso da: *CE.SL.PP.PR*Codice documento:  
**TLC24M7C**

Versione 1

Data di emissione  
10/02/25**REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO**

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	REVISIONE	DATA
Prima emissione	1	10/02/25

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flagmii : ARES 118**

 Emesso da: **CE.SL.PP.PR**

 Codice documento:  
**TLC24M7C**

Versione 1

 Data di emissione  
**10/02/25**

## 1 SOMMARIO

Quanto descritto, è stato redatto in conformità alle richieste e alle esigenze dell'Amministrazione.

## 2 ESIGENZE E REQUISITI

Il presente documento viene redatto in risposta alla richiesta, da parte di ARES 118, di servizi professionali propedeutici all'erogazione del servizio applicativo Flagmii EML.

Il sistema è attualmente migrato su piattaforma IaaS Industry Standard del Polo Strategico Nazionale.

## 3 UTILIZZO E MANUTENZIONE FLAGMII EML

Il software FlagMii EML (Emergency Mobile Link) è progettato per la localizzazione e interazione real-time di smartphone e mobile devices, e annesso adattamento dei relativi servizi e funzionalità, all'interno del perimetro di progetto "ARES 118 Lazio".

Il servizio offerto prevede:

- Accesso gratuito a tutte le nuove funzionalità del sistema per l'intera durata contrattuale;
- Assistenza SLA-based H24 365 giorni l'anno;
- Manutenzione evolutiva, preventiva, perfetta e correttiva SLA-based;

### 3.1.1 Descrizione funzionalità FlagMii EML

FlagMii EML è un software per Centrali Operative, ad uso dei Servizi di Emergenza o Enti di supporto, progettato per la gestione di Eventi (a seguito di chiamata di emergenza) provenienti da smartphone, attraverso tecnologie web dinamiche e moderne, pertanto senza l'uso di APP né di alcun download.

FlagMii EML è uno strumento pronto all'uso che migliora tempi, modalità di contatto/accesso, e qualità delle operazioni di call-taking. Si pensi a persone in un luogo privo di riferimenti geografici immediati, persone straniere o incapaci di comunicare nella stessa lingua, persone con disabilità uditive o di parlato, etc

Lo Scopo di FlagMii EML è creare un vero e proprio link, multilingua, tra la persona che chiede supporto e il call-taker per consentire attività come:

- Geolocalizzazione real-time
- Comunicazione digitale testuale real-time, bi-direzionale
- Associazione di immagini al testo
- Protocolli di intervista semi-automatici, categorizzabili e pre-configurabili
- Condivisione di immagini real-time, bi-direzionale
- Scambio di audio
- Video streaming dal vivo
- Scambio di documenti
- Chat digitale a 3 o più attori (es. traduttore terze parti)
- Condivisione tra agenzie (meccanismi di Invito)
- Interazione Cross-Risorse/Responders (meccanismi di inoltro dei contenuti acquisiti o scambiati)

FlagMii EML include inoltre strumenti amministrativi utili a costruire, mantenere e a correlare i protocolli di intervista semi-automatici e testi predefiniti in generale. Tutti i dati sono criptati e memorizzati temporaneamente, in modo

		Tipo documento: <b>Allegato Tecnico Offerta</b>		
Titolo documento: <b>Servizi per la gestione di Flagmii : ARES 118</b>				
Emesso da:	CE.SL.PP.PR	Codice documento: TLC24M7C	Versione 1	Data di emissione 10/02/25

tracciabile, pronti per essere esportati nella fonte di destinazione (molto probabilmente su uno storage locale) e protetti per riferimenti futuri (revisione della qualità) o scopi legali.

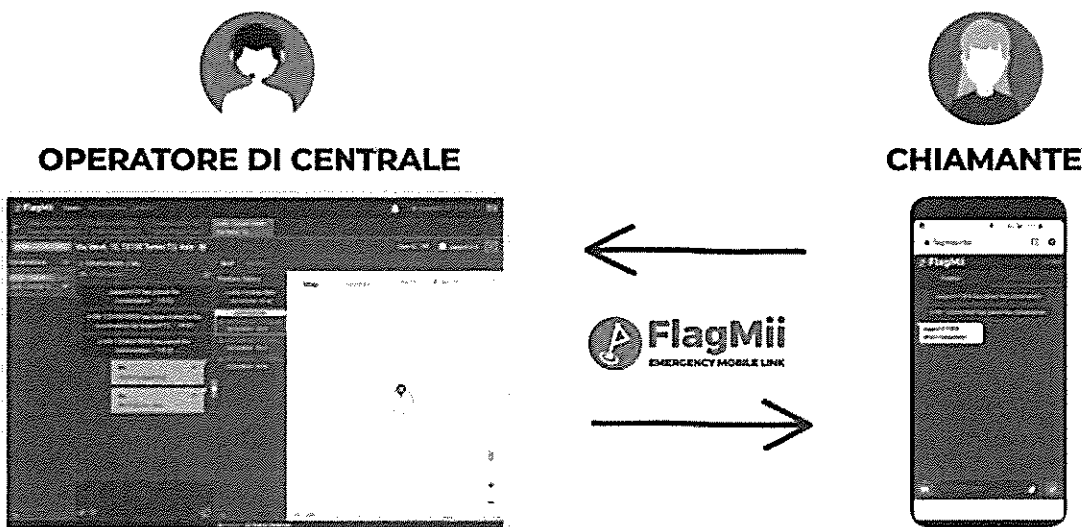
La privacy del chiamante è garantita e le informazioni registrate durante le comunicazioni sono accessibili esclusivamente agli utenti autorizzati. Il set completo di API permette la massima flessibilità di integrazione con sistemi esistenti (CAD), servizi forniti localmente (servizi di terze parti) o servizi al consumatore. FlagMii EML si presenta dunque a tutti gli effetti come uno strumento innovativo, utile e versatile a supporto della Sala Operativa, il cui scopo principale è quello di accorciare i tempi di risposta, rappresentando a tutti gli effetti un "occhio sul campo" in molteplici situazioni.

### 3.1.2 Funzionalità generali e di sicurezza

I call taker possono avviare conversazioni bidirezionali con qualsiasi chiamante mobile senza la necessità di utilizzare una App o una rete dedicata (es. ESInet).

Il chiamante si collegherà via browser a un'applicazione web completa.

- Non viene scaricato nulla sul dispositivo portatile del chiamante durante la sessione collegata
- La sessione è criptata con SSL e sicura come una transazione end-to-end
- La sessione scade quando l'operatore chiude la connessione, quindi nulla è più visibile né accessibile, su ciò che è stato scambiato tra operatore e chiamante
- Accesso basato sui ruoli alle funzionalità del sistema
- Multi-tenant, quindi Multi-Organizzazione, accesso alle funzionalità del sistema



Di seguito si riportano le caratteristiche funzionali del servizio:

- **Geolocalizzazione:** trasmessa in automatico dal chiamante verso l'operatore tramite accesso web (HTML5)
- **Chat bidirezionale:** automaticamente attivata tra chiamante e operatore
- **Protocolli di intervista:** set di domande a risposta multipla per accelerare lo scambio con il chiamante
- **Associazione di immagini al testo:** possibilità di inoltrare immagini per agevolare la conversazione e supportare utilizzatori con disabilità uditive o del linguaggio
- **Traduzione Realtime:** operata automaticamente verso la lingua predefinita selezionata
- **Scambio di audio:** possibilità di registrare messaggi audio qualora non sia possibile effettuare chiamate di emergenza

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flagmii : ARES 118**

 Emesso da: **CE.SL.PP.PR**

 Codice documento:  
**TLC24M7C**

Versione 1

 Data di emissione  
**10/02/25**

- **Condivisione di immagini:** i media ricevuti possono essere manovrati dall'operatore, condivisi con altri operatori o agenzie operanti, inoltre possono essere condivise immagini con il chiamante
- **Video streaming dal vivo:** disponibile tramite molteplici flussi trasmessi dai chiamanti sul territorio
- **Scambio di documenti:** possibile tramite allegati inseriti nella chat bidirezionale
- **Conversazione a tre / più parti:** possibilità di aggiungere tre o più partecipanti (altro operatore della medesima centrala, operatore di altra centrale o utente mobile) tramite invito alla comunicazione
- **Ambiente Multi-Chat:** per la gestione di molteplici comunicazioni simultanee
- **Cooperazione e trasferimento tra agenzie:** richieste di partecipazione ad altre centrali operative e possibilità di lasciare presa in carico all'operatore competente
- **Condivisione di risposte incrociate:** tramite scambio con i soccorritori di informazioni, media e dati in modalità bidirezionale.

### 3.2 Servizi Offerti

#### 3.2.1 *Manutenzione Correttiva e Aggiornamento Applicativi*

Il servizio comprende il supporto necessario alla soluzione delle anomalie dell'applicazione software o del servizio fornito. Per le richieste di supporto su possibili anomalie, si possono verificare principalmente due scenari:

- 1) Primo scenario: è possibile individuare ed implementare direttamente una soluzione volta a risolvere l'incident: in questo caso viene eseguito l'intervento direttamente da remoto (soluzione definitiva o workaround);
- 2) Secondo scenario: non è possibile individuare ed implementare direttamente una soluzione (ad esempio nel caso di un bug applicativo). In questo caso viene fornito un workaround che mette l'operatore in condizioni di lavorare (se disponibile) e successivamente, viene pianificata l'installazione della patch applicativa che risolve il bug. In questo secondo scenario saranno necessarie le seguenti ulteriori attività legate alla soluzione della richiesta:
  - Analisi delle cause;
  - Identificazione della soluzione o workaround;
  - Progettazione delle catene di test per la validazione della soluzione;
  - Fase di test (unit test, test plan, regression test, ecc);
  - Attivazione delle procedure di Change management per la distribuzione del package;
  - Collaudo;
  - Aggiornamento della documentazione.

Gli aggiornamenti applicativi, se disponibili, vengono rilasciati ed installati in modo automatico per i prodotti, mentre vengono di volta in volta comunicati ai clienti per ciò che concerne gli altri prodotti.

#### 3.2.2 *Gestione e Trattamento Dati*

Il servizio consente di attivare le richieste relative alla gestione dei dati presenti nell'applicativo. I trattamenti possibili riguardano l'estrazione di dati (non altrimenti disponibili attraverso gli strumenti di reportistica e statistica eventualmente già disponibili) e le eventuali modifiche di dati contenuti nella base dati (non altrimenti modificabili attraverso gli strumenti di gestione già disponibili sull'applicazione).

Il trattamento dei dati avviene in modo conforme alla normativa vigente in tema di trattamento dei dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (UE) 2016/679). I risultati in termini di reportistica e statistica verranno forniti al Cliente con modalità atte a garantire la riservatezza delle informazioni fornite.

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flaggii : ARES 1.18**

Emesso da:	CE.SL.PP.PR	Codice documento: TLC24M7C	Versione 1	Data di emissione 10/02/25
------------	-------------	-------------------------------	------------	-------------------------------

Nel caso si richiedano modifiche ai dati, queste dovranno essere sempre avanzate in forma scritta ed autorizzate dal Referente del Cliente, che sottoscriverà la richiesta, assumendosi la responsabilità delle modifiche da apportare. Al fine di mantenere una completa tracciabilità delle informazioni, verrà mantenuto il log di tutte le modifiche effettuate sul sistema.

#### SLA e Garanzie Servizio

Severità	Tipo di richiesta	Tempi di Presa in Carico	Tempi di Evasione Richieste	% richieste entro le SLA
3	Pianificata	2 ore lavorative	In accordo con il cliente	100 % delle richieste

#### 3.2.3 Reperibilità

Con tale opzione si estende la copertura del servizio di "Manutenzione Correttiva ed Aggiornamenti Applicativi" H24x7 così da garantire un supporto completo 365 giorni l'anno.

Diversamente il servizio di assistenza è da intendersi dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.

Con il servizio di reperibilità, al fine del computo delle SLA, le ore verranno calcolate come solari e non come lavorative.

#### 3.2.4 Livelli di servizio

Vengono di seguito indicati i livelli di servizio per la fornitura in oggetto, e la relativa classificazione.

I livelli di servizio sono legati alla Priorità definita, che di solito deriva dall'Impatto (relativo al sistema in assistenza) e dall'Urgenza (relativa al cliente). L'impatto sul sistema è definito e concordato in seguito.

L'Urgenza è la classificazione operativa di un incidente dal punto di vista del cliente. Riflette la richiesta strategica di una soluzione del problema segnalato. Classificazione delle funzionalità

La classificazione delle funzionalità consente di identificare quelle definibili come "essenziali", e quindi soggette a specifici SLA, da quelle definibili come "non essenziali".

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flagmii : ARES 118**

 Emesso da: **CE.SL.PP.PR**

 Codice documento:  
**TLC24M7C**

 Versione **1**

 Data di emissione  
**10/02/25**

### *FlagMii EML - Classificazione delle funzionalità*

#### **Funzioni essenziali** Geolocalizzazione

Comunicazione testuale bidirezionale

Video streaming dal vivo

Condivisione di immagini

#### **Funzioni non essenziali**

Scambio di documenti

Conversazione a tre / più parti

Ambiente multi-chat

Cooperazione e trasferimento tra agenzie

Integrazione con sistema di conservazione

Scambio di audio

Protocolli di intervista

Associazione di immagini al testo

Traduzione Real-Time

### **URGENZA**

L'urgenza è la classificazione operativa di un incidente o di un problema dal punto di vista del Cliente. Riflette la richiesta strategica di una soluzione al problema segnalato, ed è di seguito definita:

### *FlagMii EML - Classificazione dell'urgenza di un incidente*

**Molto Alta** Un impatto che impedisce seriamente al Cliente di svolgere un servizio di core business

**Alta** Un impatto che ha un impatto diretto su aspetti economici, di reputazione o di sicurezza del Cliente.

**Media** Un impatto su un componente o una funzione che supporta direttamente l'esecuzione di un servizio di core business

**Bassa** Un impatto su un componente o una funzione che non supporta direttamente un nucleo centrale del servizio e non è sensibile al tempo

### **IMPATTO**

Le definizioni generali della classificazione della gravità dei guasti fornita sono derivate da diversi studi internazionali.

#### **Categoria 1 - Catastrofico**

- Un guasto che causa la perdita totale del servizio
- Il servizio non è in grado di svolgere la propria missione per un periodo di tempo inaccettabile
- Non esistono strutture di back-up per compensare l'assenza del servizio

#### **Categoria 2 – Critico**

- Un guasto che causa la perdita delle principali funzioni del sistema

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flagmii : ARES 118**

 Emesso da: **CE.SL.PP.PR**

 Codice documento:  
**TLC24M7C**

 Versione **1**

 Data di emissione  
**10/02/25**

•Il sistema non è in grado di svolgere la sua missione ma può essere ristabilito entro un periodo di tempo accettabile, attraverso la riconfigurazione del sistema o l'utilizzo di strutture di riserva

•L'aumento del carico di lavoro dovuto all'uso di queste alternative è inaccettabile

### Categoria 3 – Marginale

•Un guasto che causa la perdita di funzioni minori del servizio

•La capacità del servizio di svolgere il proprio scopo è degradata e percepita dall'utente

•Gli utenti possono comunque garantire la loro operatività con altri strumenti o procedure, e l'aumento del carico di lavoro derivante da tali workaround è accettabile

### Categoria 4 – Trascurabile

•Un guasto che non causa la perdita delle funzioni del servizio

•La capacità del servizio di svolgere il proprio scopo non è degradata né percepibile dall'utente

•Il guasto viene risolto durante la manutenzione o la riparazione programmata

### Richieste di assistenza

•Le richieste di assistenza coprono tutte le richieste che non sono classificate come guasti del sistema. Possono essere considerate come richieste di modifiche o di integrazione/implementazione di nuove funzionalità, di software, di hardware, di pianificazione di progetto, guida tecnica o qualsiasi altro requisito aggiuntivo che non rientri nell'ambito di un guasto o di un problema.

### Flagmii EML - Tipologie di Impatto

<b>Catastrofico</b>	Servizio totalmente non disponibile per più di 3 minuti Funzioni essenziali (*) (ad es. invio di SMS, chat, localizzazione) totalmente non disponibili per più di 3 minuti.
<b>Critico</b>	Servizio totalmente non disponibile per meno di 3 minuti Funzioni essenziali (*) (ad es. invio di SMS, chat, localizzazione) totalmente non disponibili per meno di 3 minuti.
<b>Marginale</b>	Le funzioni non essenziali (**) (ad es. video-chat, servizio mappe) non sono temporaneamente disponibili. Funzionalità core o non-core non disponibili in un singolo caso gestito
<b>Trascurabile</b>	Interruzione temporanea dei lavori pianificati (ad es. cancellazione di log, cancellazione di video)

### PRIORITA

L'impatto sul sistema è definito e concordato di seguito. L'urgenza è la classificazione operativa di un incidente o di un problema dal punto di vista del cliente. Riflette la richiesta strategica di una soluzione del problema segnalato.

La matrice seguente relaziona Impatto e Urgenza per la definizione di un livello di Priorità da applicare agli incidenti segnalati

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flagnii : ARES 118**

 Emesso da: **CE.SL.PP.PR**

 Codice documento:  
**TLC24M7C**

Versione 1

 Data di emissione  
**10/02/25**

Impatto/Urgenza	Molto Alta	Alta	Media	Bassa
Catastrofico	P1	P1	P2	P2
Critico	P1	P2	P3	P3
Marginale	P3	P3	P4	P4
Trascurabile	P3	P4	P4	P4

### LIVELLO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE INCIDENTI

Di seguito sono definiti i livelli di servizio standard che, sulla base della priorità definita al paragrafo precedente, vengono garantiti per il servizio in oggetto. Tali livelli di servizio implicano che la risoluzione non richieda lo sviluppo di un di una patch software o di un'altra modifica specifica del sistema.

Priorità	Disponibilità <sup>1</sup>	Tempo di risposta	Tempo di risoluzione (anche con workaround)	% di Richieste soddisfatte negli SLA
P1	H24	1 ora solare	16 ore solari	95%
P2	H24	1 ora solare	16 ore solari	95%
P3	WH	1 ora lavorativa	5 giorni lavorativi	95%
P4	WH	1 ora lavorativa	Prossima software release	95%

<sup>1</sup> H24: ore solari – WH: ore lavorative

I giorni lavorativi sono da considerare come segue:

- Calendario italiano
- Orario: 9:00 – 17:00 continuato

#### Tempo di Risposta

Il tempo che intercorre tra il momento in cui il Cliente apre una Richiesta di Assistenza (formalmente sul Portale di Assistenza) e la conferma che il Servizio Clienti l'ha ricevuta. Nel caso in cui il ticket venga aperto via telefono (ove possibile), il tempo di prima risposta è pari a 0.

#### Tempo di soluzione/risoluzione

Il tempo che intercorre tra il momento in cui il cliente ha aperto una richiesta di servizio e il momento in cui questa è stata risolta, laddove la risoluzione non richiede l'apertura di un problema (in particolare non richiede lo sviluppo di una patch software o di un'altra modifica specifica del sistema). La risoluzione di un incidente può essere anche intesa come una soluzione temporanea che consente agli utenti di operare sull'applicazione.

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flagnii : ARES 118**

 Emesso da: **CE.SL.PP.PR**

 Codice documento:  
**TLC24M7C**

 Versione **1**

 Data di emissione  
**10/02/25**

È possibile che non esista un workaround e che l'unico modo per mitigare il problema sia la risoluzione con una patch del software, o un'altra modifica specifica del sistema. In questo caso, la soluzione coincide con l'affermazione che la soluzione non esiste e che il problema si risolve con una patch software o un'altra modifica specifica del sistema.

### 3.3 Gestione dei servizi di supporto

#### 3.3.1 Organizzazione del Servizio di Supporto

La struttura organizzativa per la gestione dei servizi di supporto prevede una componente operativa (tre livelli operativi per l'escalation funzionale)

Tale struttura consente di gestire tutte le richieste che pervengono dal Committente, siano esse richieste di informazioni o richieste urgenti di intervento, o casi particolari che occorre gestire come eccezioni per garantire il massimo livello di flessibilità del servizio.

I tre livelli della Struttura Operativa prendono in carico e gestiscono le varie richieste in funzione della specifica competenza e complessità:

- 1° livello: è costituito dal gruppo funzionale Service Desk (SD). Tale funzione rappresenta il Singolo Punto di Contatto (SPOC-Single Point Of Contact) nei confronti del cliente, con particolare riferimento alla sua funzione di utente operatore. Questo gruppo si occupa delle attività di analisi e gestione delle richieste attivate (classifica, registra e determina la complessità della richiesta, informa l'utente dell'avvenuta presa in carico della stessa), e svolge interventi tecnici di primo livello.

Tutte le richieste, comprese quelle di aggiornamento su questioni in corso, possono essere proposte al SD, indipendentemente dal loro stato di risoluzione e dal gruppo funzionale che ha in carico in quel momento la richiesta. Il SD fungerà così da front-end unico, interfacciandosi con i vari gruppi funzionali e fornirà le informazioni richieste.

- 2° livello: è costituito dal gruppo funzionale Technical Support (TS) e dal Development Team (DEV). Tali funzioni rappresentano rispettivamente il gruppo specialistico che gestisce l'infrastruttura dal punto di vista sistemistico, database e network e il gruppo di specialisti di prodotto che gestisce tutti gli aspetti applicativi, dalle funzionalità alle configurazioni verticali del committente, e le integrazioni con sistemi di altri fornitori.

- 3° livello: è costituito dal gruppo degli Sviluppatori, Development Team (DEV), che si occupano della gestione delle eventuali problematiche legate agli strati più bassi dell'applicativo, a livello di codice. Nell'ambito dell'assistenza si occupano dell'eventuale bug fixing applicativo.

Tali gruppi funzionali, fortemente coordinati tra di loro, garantiscono una soluzione alla richiesta di servizio, nel rispetto degli SLA contrattuali.

#### 3.3.2 Modalità e Orari di Erogazione del Servizio

Le richieste di servizio attraverso il portale web possono essere attivate in qualsiasi momento (H24x7). Il servizio di Supporto opera dal lunedì al venerdì dei giorni feriali, con orario 09:00 – 18:00. Il servizio di Supporto verrà erogato con una disponibilità su base annua del 95 %.

Tutti gli interventi di supporto, se ritenuti necessari, saranno svolti in connessione remota; a tal riguardo la raggiungibilità del dispositivo è un requisito necessario affinché possa essere svolto l'intervento. L'accesso all'infrastruttura IT del Cliente, se necessario, dovrà avvenire attraverso una connessione protetta messa a disposizione e gestita dal Cliente.

I servizi di supporto si applicano alle componenti applicative, con esclusione del sistema operativo e del software di base, che dovranno comunque essere compatibili con i requisiti minimi per i servizi o i prodotti utilizzati. Sono altresì esclusi gli interventi sui dispositivi hardware.

#### 3.3.3 Accesso al Servizio di Supporto

L'accesso ai servizi di Supporto avviene tramite una piattaforma web, accessibile 24 ore su 24.

Le credenziali per l'accesso al portale Supporto saranno fornite successivamente all'attivazione del servizio e alla nomina di un referente per gli aspetti legati al servizio che sia responsabile delle comunicazioni ufficiali.

Titolo documento: **Servizi per la gestione di Flaggmii : ARES 118**Emesso da: *CE.SL.PP.PR*Codice documento:  
**TLC24M7C**

Versione 1

Data di emissione  
**10/02/25**

Le credenziali per usufruire di tale servizio verranno fornite a quest'ultimo via e-mail. La piattaforma web consente di attivare richieste di servizio in qualunque momento, allegando documenti o moduli, inviare comunicazioni di follow-up sulle richieste attive e seguirne in tempo reale gli sviluppi. Il personale dedicato ai servizi di supporto, a seconda delle specifiche necessità e valutazioni del caso, successivamente all'apertura di un ticket potrebbe contattare telefonicamente o via e-mail il richiedente per acquisire ulteriori informazioni.

Per la connessione remota verranno utilizzati applicativi dedicati, fruibili gratuitamente e scaricabili dalla home page del portale Support. Tutte le richieste attivate via ticket, vengono registrate e tracciate dalla piattaforma web di supporto, consentendo al richiedente di monitorare lo sviluppo e l'evoluzione delle proprie richieste, dalla presa in carico all'evasione della stessa.

Le richieste, così attivate, sono gestite in modo centralizzato, al fine di garantire che ogni richiesta venga evasa nei tempi definiti dalle SLA di seguito indicate. Le richieste di supporto relative a tutti i servizi che verranno descritti, dovranno essere attivate tramite apertura di un ticket sul portale web Support.

Esclusivamente nel caso di impossibilità ad aprire il ticket dovuto a guasti o malfunzionamenti temporanei il servizio di assistenza è raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18 al numero +3901119620190.

STELLA Sistema Telematico Acquisti Regione Lazio

Stazione appaltante: A.R.E.S. 118

Tipo Procedura: Negoziata

Titolo: Affidamento ai sensi dell' art. 76 comma 2 lett. b numero 2 del D.lgs. n. 36/2023 relativo a servizi di assistenza e manutenzione per la procedura FlagMii ex spc cloud lotto 1 e numero registro di sistema: P1024633-25

Offerta Economica

Numero Riga	DESCRIZIONE LOTTO	CODICE REGIONALE	DESCRIZIONE CODICE REGIONALE	UM OGGETTO INIZIATIVA	QUANTITA'	VALOREA BASE D'ASTA IVA ESCLUSA (2 dec.)	PREZZO OFFERTO PER UMIVA ESCLUSA (2 dec.)	VALORE OFFERTO (2 dec.)
0	Servizi di assistenza relativi alla procedura FlagMii	SR72220000-3	Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica	MESE	6	42.000,00	7.000,00	42.000,00

Offerta Economica



ARES118 OFFERTA ECONOMICA servizi assistenza e manutenzione per la gestione di Flagmii Eml .pdf.p7m  
BB1D715EDA794D819D641B1CBACC5D8B9A3D269C623A45985DF750CC6F68BCE7

VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA: 42.000,00 €

Ragione sociale del Concorrente: TIM S.p.A.

Via Gaetano Negri n. 1 - 20123 Milano (Milano)

C.F. 00488410010 P.IVA.ITC0488410010

Firmato digitalmente


# DELIBERAZIONE N. 201 DEL 25 FEB. 2025

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Roma, li 25 FEB. 2025

U.O.D. Affari Generali

Il Direttore

Dott.ssa 

---

Copia della presente deliberazione è stata inviata al Collegio Sindacale in data 25 FEB. 2025

Roma, li 25 FEB. 2025

U.O.D. Affari Generali

Il Direttore

Dott.ssa 

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

\*\*\*\*\*

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo dell'Azienda dal 25 FEB. 2025

U.O.D. Affari Generali

Il Direttore

Dott.ssa 

---

È esecutiva dal 25 FEB. 2025

U.O.D. Affari Generali

Il Direttore

Dott.ssa Fulvia Casati 