

Avviso di consultazione di mercato per l'affidamento del servizio di migrazione dati

AREU intende avviare una consultazione di mercato finalizzata alla conoscenza del mercato di riferimento nell'ambito della fornitura del servizio di seguito descritto per:

- verificare la disponibilità sul mercato di soluzioni tecniche rispondenti alle esigenze;
- ricevere contributi e suggerimenti per il migliore soddisfacimento del fabbisogno;
- identificare le migliori soluzioni tecniche disponibili.

1. Quadro di riferimento.

Il sistema del Numero Unico Emergenza Europeo 112 (NUE 112) costituisce il modello nazionale di gestione integrata delle chiamate di emergenza, finalizzato a garantire una risposta uniforme, coordinata ed efficiente alle richieste di soccorso su tutto il territorio nazionale.

Il NUE 112 è organizzato mediante Centrali Uniche di Risposta (CUR), denominate anche PSAP 1 (Public Safety Answering Point di primo livello), che ricevono le chiamate di emergenza, individuano la tipologia dell'evento e inoltrano la comunicazione alle centrali operative competenti a loro volta denominate PSAP 2.

Le direttive 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE e 2002/22/CE hanno definito il quadro normativo comune europeo in materia di reti, servizi e comunicazioni elettroniche.

Le predette direttive sono state successivamente rificate nella direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 - recante il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche - che ha aggiornato il quadro normativo dell'Unione europea in materia di comunicazioni elettroniche, introducendo specifici obblighi relativi all'accesso ai servizi di emergenza ed al funzionamento del Numero Unico di Emergenza Europeo "112".

La normativa europea in essere in materia di comunicazioni di emergenza ha previsto l'evoluzione tecnologica dei sistemi di accesso ai servizi di emergenza, con particolare riferimento all'accessibilità, all'interoperabilità e alla gestione delle comunicazioni mediante tecnologie digitali.

Le predette disposizioni sono state recepite nell'ordinamento nazionale con il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 - che ha modificato il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 ("Codice delle comunicazioni elettroniche") - il cui art. 98-bis ha attribuito al Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, funzioni di indirizzo e coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte all'istituzione del Numero Unico di Emergenza Europeo "112" sull'intero territorio nazionale, mediante Public Safety Answering Point (PSAP) di primo livello realizzato in ambito regionale, prevedendo altresì l'istituzione presso il medesimo Ministero dell'Interno di una Commissione

consultiva composta da rappresentanti delle Amministrazioni Statali, delle Regioni e delle Province autonome;

La direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 – recante requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (c.d. European Accessibility Act, EAA) – è stata recepita nell'ordinamento nazionale con il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, il quale ha stabilito i requisiti di accessibilità applicabili, tra l'altro, ai servizi di comunicazione elettronica, con specifico riferimento, ai sensi dell'Allegato I, all'accesso ai servizi di emergenza mediante il Numero Unico di Emergenza Europeo 112 da parte di persone con disabilità uditive o con difficoltà nella comunicazione vocale.

I regolamenti delegati (UE) 2019/320, 2023/444, 2024/1084 e 2024/1180 hanno introdotto specifici obblighi di adeguamento tecnologico delle infrastrutture del NUE 112 e delle Centrali Uniche di Risposta - con particolare riferimento alla localizzazione del chiamante, all'accessibilità dei servizi di emergenza e all'implementazione di sistemi interoperabili e digitali idonei alla gestione delle comunicazioni di emergenza mediante tecnologie a commutazione di pacchetto - nonché dei servizi RTT (Real Time Text) e Next Generation eCall (NG-eCall).

Il regolamento delegato 2023/444, in particolare, emanato il 16 dicembre 2022 e pubblicato a marzo 2023 integra la direttiva (UE) 2018/1972 ed impone misure per garantire l'efficacia, l'interoperabilità, la qualità e la continuità delle comunicazioni di emergenza verso il numero unico europeo 112. Il focus principale è la migrazione obbligatoria dalle reti tradizionali (a commutazione di circuito) alle tecnologie basate sulla commutazione a pacchetto (reti IP/Next Generation 112).

Negli ultimi anni, vi è stata una forte spinta sia a livello europeo, sia a livello nazionale ad abbandonare le tecnologie a commutazione di circuito (analogiche/ISDN) e a passare alle nuove tecnologie a commutazione a pacchetto (generalmente denominate IP/Next Generation, VoIP). Si veda anche il piano di decommissioning della rete analogica definito da AGID che prevede lo spegnimento sull'intero territorio nazionale delle centrali telefoniche tradizionali e la migrazione delle comunicazioni su VoIP.

Risulta evidente che anche se le norme e i regolamenti emessi riguardano in prima istanza i PSAP1, la ricaduta sui PSAP 2 è inevitabile ed immediata. Infatti la commissione per l'implementazione del servizio 112 in Italia (Commissione ex 98-vicies semel) nel 2025 ha comunicato alla commissione europea un piano di transizione a VoIP sia del PSAP1 sia dei PSAP 2 che dovrà avvenire regione per regione tra il 2027 ed il 2029.

2. Esigenza di AREU.

AREU, nel processo di migrazione dei propri data center verso i nuovi data center in PSN, si è scontrata con il processo di decommissioning iniziato durante la fase di migrazione ed è stata informata che l'operatore incaricato non avrebbe più migrato i flussi telefonici ISDN dai vecchi ai nuovi data center.

È facile intuire quale sia l'importanza e la strategicità di tali flussi che trasportano le chiamate di emergenza sanitaria per l'intera regione e anche quelle del servizio 116117.

La presente richiesta vuole appunto trovare una soluzione al problema descritto. Tale soluzione dovrà essere in linea con le ultime direttive Nazionali ed Europee e ovviamente la nuova infrastruttura tecnologica dovrà anche garantire:

- i requisiti di sicurezza e resilienza previsti dalla normativa vigente in materia di cybersecurity e dall'ACN, garantendo l'aggiornamento della documentazione come da determinazioni ACN
- il rispetto alla normativa europea in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679)

3. Situazione attuale.

La tabella seguente illustra il numero di flussi e di canali telefonici associati ai vari servizi che necessitano di migrazione alla nuova tecnologia.

È importante precisare che sono elencati i flussi attestati ai due CED ma anche i flussi di sopravvivenza che sono attestati nelle singole centrali operative che ovviamente sono in luoghi differenti rispetto ai CED.

Servizio	Num Flussi	Num Canali	Registrati	Servizi Telef.
118 Gruppo Aperto (Rozzano)	3	60	SI	CUG+GA
118 Gruppo Aperto (Cesano)	3	60	SI	CUG+GA
118 Trasferta da NUE (Rozzano)	3	60	SI	Solo Entranti+GA
118 Trasferta da NUE (Cesano)	3	60	SI	Solo Entranti+GA
Sopravvivenza SRM	1	30	SI	CUG+GA
Sopravvivenza SRL	1	30	SI	CUG+GA
Sopravvivenza SRA	1	30	SI	CUG+GA
Sopravvivenza SRP	1	30	SI	CUG+GA
116117	8	240	SI	Override
116117 Servizio (Rozzano)	2	40	SI	
116117 Servizio (Cesano)	2	40	SI	
116117 Uscenti (Rozzano)	2	60	NO	
116117 Uscenti (Cesano)	2	60	NO	
Sopravvivenza 116117	2	60	SI	
Sopravvivenza 116117 servizio	1	30	NO	

AREU utilizza OpenScapeVoice 8000 come PABX affiancato da OpenScapeVoice 4000 come media gateway e registratori ASC EVolP.

I dettagli tecnici ed eventuali approfondimenti richiesti saranno forniti ai partecipanti alla selezione solo dopo aver superato la pre-selezione e sotto NDA.

4. Funzionalità richieste.

Di seguito vengono elencate le principali funzionalità richieste dall'infrastruttura telefonica mutate dalle attuali funzionalità o esigenze. L'elenco non è da intendersi esaustivo:

- a) soluzione full VoIP;
- b) ridondanza su due siti geograficamente distanti (Rozzano e S. Stefano Ticino);
- c) percorsi totalmente differenziati da almeno due centrali differenti;
- d) supporto completo ai protocolli di comunicazione tra PSAP 1 e PSAP 2 (ad es. il trasporto del CID);
- e) gestione dei CUG (Closed User Group);
- f) completa e certificata compatibilità con i PABX in uso in AREU;
- g) completa e certificata compatibilità con i registratori flussi e postazioni in uso in AREU ed integrazione con i software gestionali per taggatura e riascolto;
- h) gestione del trabocco e del disaster-recovery delle chiamate tra i due siti;
- i) tutti gli apparati coinvolti che saranno installati all'interno del perimetro AREU dovranno essere monitorabili dal sistema di gestione AREU ed in grado di segnalare direttamente ad AREU qualsiasi malfunzionamento o cambio di stato.

5. Tempi previsti

Si desidera che l'attività di migrazione da commutazione a circuito a commutazione a pacchetto venga eseguita in un periodo temporale di sei mesi (6 mesi) dall'ordine.

Si richiede inoltre che la migrazione possa avvenire per fasi, migrando ad esempio le chiamate provenienti da un NUE specifico per poterne verificare la compatibilità e correttezza.

È necessario che la proposta tenga in considerazione tutte le criticità e fornisca delle soluzioni o proposte per minimizzarle o annullarle. Qualsiasi criticità non annullabile deve essere evidenziata in modo da sapere in anticipo le difficoltà del processo di migrazione.

Data la natura delle comunicazioni telefoniche coinvolte, è utile sapere che qualsiasi attività che prevede una possibilità di interruzione del servizio o della singola chiamata, sarà effettuata durante le ore notturne per minimizzare gli impatti ed in ogni caso, per quanto tecnicamente possibile, vanno previste soluzioni, anche temporanee, affinché non si verifichino disservizi.

6. Supporto richiesto

Si richiede un supporto H24x365 con i seguenti tempi:

- a) Presa in carico del problema 15 minuti
- b) Analisi e proposta di soluzione 2 ore
- c) Risoluzione del problema 6 ore oppure 24 ore in caso di guasto fisico di qualche componente.

I casi saranno misurati singolarmente e mensilmente e ad ogni sfioramento dei tempi indicati saranno applicate le penali contrattuali previste.

L'accesso al supporto potrà avvenire sia attraverso chiamata telefonica o via mail nel caso di segnalazioni non particolarmente gravi.

Dovrà inoltre essere fornito un processo di escalation con personale e numeri telefonici di livello superiore rispetto agli operatori di HelpDesk per consentire di alzare il livello di attenzione o di criticità su particolari eventi che necessitano di soluzione.

7. Modalità di partecipazione

Possono presentare richiesta a partecipare alla presente consultazione tutti i soggetti di cui all'art. 65 co. 2 del D. Lgs. n. 36/2023, sia singolarmente sia temporaneamente raggruppati secondo le modalità stabilite all'art. 68.

I soggetti interessati a partecipare alla presente consultazione non devono trovarsi nelle situazioni previste dagli artt. 94 e 95 del D. Lgs. n. 36/2023.

Gli operatori economici che ritengano di poter fornire quanto necessario al fabbisogno individuato da AREU, dovranno far pervenire:

- una dichiarazione sostitutiva, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, redatta su carta intestata dell'operatore economico e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, attestante la manifestazione d'interesse a partecipare alla presente consultazione e il possesso dei requisiti di ammissione di cui sopra, completa di dati anagrafici, indirizzo, numero di telefono, PEC, codice fiscale/partita IVA;
- una descrizione dei servizi disponibili, dalla quale si evinca il possesso delle specifiche tecniche richieste o l'equivalenza rispetto alle stesse, unitamente alle relative schede tecniche;
- ogni altra informazione utile.

Quanto presentato dagli operatori non costituisce offerta tecnica.

La documentazione deve pervenire entro e non oltre **le ore 14:30 del giorno 11/09/2026** tramite piattaforma Sintel, secondo le modalità di partecipazione alla procedura stabilite dalla piattaforma stessa.

Valutata la documentazione ricevuta, AREU determinerà la sussistenza dei presupposti per l'oggetto del contratto per l'individuazione della migliore soluzione tecnica per la fornitura di quanto necessario.

La partecipazione a detta consultazione non determina aspettative, né diritto alcuno, e non impegna a nessun titolo AREU nei confronti degli operatori economici interessati.

AREU può interrompere, sospendere o revocare la consultazione di mercato, nonché interrompere la consultazione di uno o più operatori economici, in qualsiasi momento, senza incorrere in alcun tipo di responsabilità.

AREU, inoltre, avrà piena facoltà di:

- invitare o meno all'eventuale procedura di affidamento i partecipanti alla presente consultazione di mercato;
- non procedere all'espletamento della relativa procedura di affidamento;
- procedere all'affidamento anche in presenza di una sola manifestazione di interesse ritenuta congrua.

La partecipazione alla consultazione non dà diritto ad alcun compenso e/o rimborso.

Si rammenta che, poiché la piattaforma Sintel richiede obbligatoriamente l'inserimento di un valore economico, in tale campo dovrà essere inserito il valore simbolico di **€ 0,1**, in quanto trattasi di mero avviso ricognitivo.

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale della stazione appaltante e sulla piattaforma telematica Sintel di Regione Lombardia.

Milano, 02/09/2026

Il Dirigente responsabile della Struttura Complessa Gestione Approvvigionamenti

Dott.ssa FRANCESCA BOSINI

(Il presente documento è sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i)