



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA LA DIGITALIZZAZIONE E PER I BENI E LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
UFFICIO PER LA PIANIFICAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

Alle Direzioni Centrali del Dipartimento VV.F.

Alle Direzioni Regionali e Interregionale VV.F.

Ai Comandi dei Vigili del Fuoco

Agli Uffici di diretta collaborazione

Oggetto: Assistenza tecnica degli apparati di telecomunicazioni di Sala Operativa e delle centrali telefoniche urbane.

A seguito della recente rimodulazione del contratto di manutenzione degli apparati in oggetto, si rendono noti, in allegato, i requisiti e le condizioni di attivazione del servizio di gestione ed assistenza per le centrali telefoniche urbane e per i sistemi delle Sale Operative del CNVVF.

Sulla home page della intranet del Dipartimento alla voce "Procedure di escalation di Sala Operativa" sono pubblicate le medesime procedure di attivazione del servizio.

IL DIRIGENTE
TUSA

(firma digitale ai sensi di legge)



MARIANO
TUSA
MINISTERO
DELL'INTERNO
25.03.2026
10:51:05
GMT+01:00

FA

LISTA DISTRIBUZIONE:

TELEFONIA



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA LA DIGITALIZZAZIONE E PER I BENI E LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
UFFICIO PER LA PIANIFICAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

Servizi di gestione ed assistenza per le centrali telefoniche urbane e per i sistemi delle Sale Operative 115

ALLEGATO_4_m_it.STAFFCADIP.REGISTRO UFFICIALE.E.0007318.25-03-2026



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA LA DIGITALIZZAZIONE E PER I BENI E LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
UFFICIO PER LA PIANIFICAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

INDICE

1	PREMESSA	3
2	SERVIZI PROPOSTI E AMBITO TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO	3
3	FLUSSO LOGICO DEL SERVIZIO.....	3
4	SISTEMI DI REGISTRAZIONE NICE-RES.....	4



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA LA DIGITALIZZAZIONE E PER I BENI E LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
UFFICIO PER LA PIANIFICAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

PREMESSA

Il presente documento riporta una sintesi dei servizi e delle modalità di erogazione proposti per assicurare la migliore funzionalità e continuità operativa delle centrali telefoniche in uso presso le sedi dei Comandi e Direzioni Regionali dei Vigili del Fuoco e dei sistemi in tecnologia Sitti, dei sistemi in tecnologia Asterisk e degli apparati di registrazione in tecnologia Nice-RES, afferenti alle Sala Operative 115.

SERVIZI PROPOSTI E AMBITO TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO

Il contratto prevede i seguenti servizi di assistenza:

- **Servizio di Gestione**, finalizzato a mantenere la migliore operatività efficienza dei sistemi oggetto del servizio senza effettuare interventi on site di sostituzione di componenti hardware;
- **Servizio di Manutenzione**, ove si rendano necessari anche interventi on site e/o eventuale sostituzione e ripristino di componenti guasti o malfunzionanti.
- **Servizio di presidio e reperibilità complementare**, al fine di assicurare un'assistenza presso le sedi dell'Amministrazione.

Per le richieste di assistenza sarà reso disponibile un **Contact Center di Gestione e Manutenzione (CGM)** con le modalità di accesso descritte nel seguito del documento.

In dettaglio il contratto prevede il Servizio di Gestione e Manutenzione dei seguenti sistemi:

- Sistemi di Sala Operativa 115 in tecnologia Sitti;
- Sistemi di Sala Operativa 115 in tecnologia Asterisk
- Centrali telefoniche urbane dei Comandi
- Centrali telefoniche delle Direzioni Regionali;
- Sistema di back up centralizzato del servizio 115;
- Sistemi di registrazione Nice-RES.

FLUSSO LOGICO DEL SERVIZIO

Di seguito si riepilogano i flussi operativi del servizio proposto, nei differenti livelli/ruoli previsti:

- **Contact Center di Gestione e Manutenzione (CGM)** : Il Contact Center accoglie la segnalazione e attiva il Servizio di Gestione, che prende in carico e gestisce la richiesta secondo le macro-fasi/attività riportate di seguito.
 - Le segnalazioni verranno gestite 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno attraverso i seguenti contatti:
 - numero verde: **800 056 606**;
 - email: sgm.assistenza.vvf@latelefonica.it



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA LA DIGITALIZZAZIONE E PER I BENI E LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
UFFICIO PER LA PIANIFICAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

- Servizio di Gestione : tale servizio sarà disponibile con la seguente copertura oraria: Lun-Ven 8.00 – 17.00. ;
- Servizio di Manutenzione : Il servizio di manutenzione correttiva prevede i tempi di risoluzione riportati nella tabella seguente:

Copertura oraria	Tempo di risoluzione del guasto
Lun-Ven 8.00 – 17.00	entro 12 ore in modalità remota
Lun-Ven 8.00 – 17.00	entro 24 ore se necessario intervento On site

SISTEMI DI REGISTRAZIONE NICE-RES

Per i sistemi di registrazione RES in servizio presso le S.O. 115 dei VV.F., a valle dell'accoglienza delle richieste dell'Amministrazione sono previste le modalità operative riportate di seguito:

- Le prestazioni di assistenza saranno eseguite dal personale incaricato, in possesso di adeguata specializzazione tecnica, con la seguente copertura oraria: Lun-Ven 8.00 – 17.00;
- L'assistenza prevede il supporto telefonico, la fornitura illimitata di parti di ricambio, la manodopera per la riparazione franco laboratorio e i costi di spedizione da/verso i Comandi VV.F.;
- A cura dei VV.F. si intende la sostituzione dei drive RDX guasti o eventuali altre componenti facilmente sostituibili (es. Alimentatore AC Hot Swap);
- Nel caso fosse necessario inviare i sistemi di registrazione in riparazione, si provvederà a spedire al Comando VVF un sistema Muletto in grado di registrare le sole linee di Emergenza 115. L'invio del Muletto non avverrà per i Comandi VV.F. di Milano, Torino, Roma e CON poiché in questi siti è prevista una architettura con ridondanza parziale delle registrazioni;
- Sono previsti n. 2 sistemi Muletto ad uso esclusivo dei VV.F.. Il Muletto sarà spedito entro 12 ore lavorative dalla richiesta di assistenza e solo dopo aver verificato con i referenti VV.F. locali la tipologia di guasto;
- Sarà cura VV.F. utilizzare l'imballo originale del sistema Muletto ricevuto per consentire il prelievo e l'invio in riparazione del registratore c/o il Lab. RES. Lo smontaggio e rimontaggio dei sistemi si intende a cura dei VV.F..
- Qualora il guasto non sia risolvibile da remoto o tramite l'invio di Parti di Ricambio si provvederà alla spedizione del sistema guasto c/o il Laboratorio del vendor RES di Via G. Marconi 20, 20054 Segrate, con prelievo e riconsegna del materiale tramite Corriere convenzionato;



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA LA DIGITALIZZAZIONE E PER I BENI E LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
UFFICIO PER LA PIANIFICAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

- Il sistema guasto sarà riparato entro 7 (sette) gg lavorativi dalla sua ricezione c/o il Laboratorio RES per poi essere nuovamente inviato perfettamente funzionante al Comandi VV.F. di provenienza.