



REGIONE DEL VENETO

Direzione ICT e Agenda Digitale

CARTA DEI SERVIZI
del Sistema di Comunicazione
Radio Regionale – SCR² della
Regione del Veneto



Indice

1. Ambito di applicazione	03
2. Inquadramento normativo	04
3. Presentazione del Sistema SCR ²	05
4. Parametri di riferimento nella gestione del servizio	07
5. Rapporto con gli Enti Utilizzatori e Livello di servizio (Service Level Agreement – SLA)	08
6. Programmazione terminali radio	10



1 AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi di Regione del Veneto costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale nei confronti degli Enti utilizzatori del Sistema Radio Regionale (SCR²) in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo delle convenzioni con essi stipulate.

Con la Carta dei Servizi, focalizzata sulla rete radiomobile digitale standard ETSI TETRA, Regione del Veneto si impegna a rispettare, nell'esercizio delle proprie attività, il livello di soddisfazione degli Enti Utilizzatori.

La Carta dei Servizi può essere scaricata dal sito www.regione.veneto.it; ogni suo aggiornamento verrà pubblicato su tale sito.



2 INQUADRAMENTO NORMATIVO

La Carta dei Servizi è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:

- ❖ D .Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.;
- ❖ D .Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ”;
- ❖ Legge 31 luglio 1997, n. 249 “ Direttiva generale su qualità e carte dei servizi ”.

3 PRESENTAZIONE DEL SISTEMA SCR²

Poter comunicare in ogni luogo e circostanza, grazie alle nuove tecnologie nel settore mobile, è diventato scontato e naturale tanto da rendere incomprensibile per l'utilizzatore l'impossibilità di conversare con qualcuno anche nelle località più remote; basti pensare alle moderne modalità di lavoro, di svago o di condivisione che prevedono di essere costantemente connessi in rete attraverso dispositivi portatili dalle ridotte dimensioni per scambiare informazioni o intrattenere conversazioni. Nel caso di situazioni di emergenza la comunicazione è ancor più imprescindibile e assolutamente necessaria per poter garantire interventi di soccorso efficaci e coordinati; situazioni in cui il fattore tempo è determinante per salvare vite umane e in cui un ritardo comprometterebbe l'esito della missione.



Consapevole di questa esigenza, Regione del Veneto ha realizzato a supporto dei servizi che si occupano di emergenze, un complesso sistema di comunicazione radio.

Dal 1970 l'Amministrazione regionale ha iniziato a sviluppare il proprio sistema di comunicazione radio partendo dalla rete dedicata al Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica (SUEM 118). Oggi, oltre al predetto servizio, fra gli utilizzatori del sistema radio regionale si annoverano anche: la protezione civile, il servizio antincendio boschivo, le polizie locali e provinciali.



REGIONE DEL VENETO

Di tali azioni la **Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto** ha garantito la coerenza e le sinergie, assicurando la continuità e l'omogeneità progettuale del sistema radio regionale. Tutti gli interventi hanno trovato attuazione in un quadro sistemistico unitario che ha permesso, da un lato, di assicurare le prestazioni attese dai singoli utilizzatori e, dall'altro, di ottimizzare e di mettere a fattore comune una serie di importanti risorse, quali la dorsale in ponte radio a microonde regionale, le postazioni di trasmissione e il Presidio Operativo che ha come missione la conduzione, la manutenzione e lo sviluppo del Sistema di Comunicazione Radio Regionale.

Il Sistema di Comunicazione Radio Regionale si è nel tempo evoluto ed esteso seguendo un processo di integrazione e convergenza delle tecnologie rappresentando attualmente un'estesa e articolata infrastruttura che garantisce elevati standard di qualità, in grado di assicurare le comunicazioni radio su tutto il territorio del Veneto.

La presente Carta dei Servizi si focalizza sulla rete radiomobile digitale standard ETSI TETRA a servizio delle organizzazioni: SUEM 118, protezione civile, servizio antincendio boschivo, polizie locali e provinciali.





4 PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Regione del Veneto attraverso la propria organizzazione e la società addetta alla manutenzione, consapevole delle importanti funzioni proprie degli Enti Utilizzatori del Sistema Radio Regionale (SCR²), si impegna a garantire elevati standard di qualità del servizio.

La qualità del servizio deve intendersi al netto di cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari, imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà della Regione. In caso di impedimenti o cause di forza maggiore che non consentano di rispettare il livello di qualità, Regione si impegna a darne pronta comunicazione, indicando le ragioni del ritardo.



5 RAPPORTO CON GLI ENTI UTILIZZATORI E LIVELLO DI SERVIZIO (Service Level Agreement - SLA)



Tutti gli impianti del SCR² sono costantemente controllati dal Presidio Operativo. Il Presidio Operativo ha come missione primaria la conduzione, la manutenzione e lo sviluppo del SCR² al fine di mantenerlo in piena efficienza e di rispondere alle esigenze degli utenti. Partendo dagli obiettivi fissati dalla Direzione ICT e Agenda Digitale e dalle richieste degli utilizzatori, il Presidio Operativo sviluppa progetti basati su logiche tese a salvaguardare gli investimenti effettuati ed opera costantemente per ottimizzare il rapporto costi/benefici al fine di raggiungere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza dell'intero sistema.

Sede operativa Presidio

Via delle Industrie, 25/2
VENEZIA Località Marghera (VE)

Esso gestisce, mantiene ed evolve quindi tutti i sistemi che costituiscono il SCR² e l'infrastruttura IT funzionale all'esecuzione delle proprie attività. Il Presidio Operativo utilizza tutti quei sistemi e sottosistemi utili all'espletamento delle proprie funzioni (monitoraggio, telecontrollo, ecc.) con moduli ed applicativi appositamente personalizzati. Il Presidio Operativo ha una struttura articolata in grado di garantire l'operatività delle infrastrutture in carico e la continuità del servizio, ponendo la soddisfazione dell'utente come proprio obiettivo principale; per raggiungere tale obiettivo attua strategie d'intervento incentrate sulla qualità erogata e percepita.

I principali servizi erogati dal Presidio Operativo sono sinteticamente raggruppati in due aree di riferimento:

AREA CONDUZIONE TECNICA E MANUTENZIONE

Questa Area attua i processi di conduzione, manutenzione, realizzazione ed evoluzione; si attiva su tutte le problematiche tecniche di ogni apparato e componente del SCR²; ha il compito di sovrintendere alle evoluzioni del SCR² occupandosi del servizio di sviluppo e progettazione, così da supportare il modello di crescita integrata adottato per il soddisfacimento delle esigenze di produzione e governo strategico; si occupa dell'implementazione, configurazione e manutenzione del sistema di monitoraggio ed in generale di tutti i sistemi utilizzati per l'erogazione dei servizi del SCR².



AREA GESTIONE UTENZA

Questa Area è l'interfaccia per l'utente del SCR² per le richieste di intervento tecnico e le segnalazioni di disservizio, per l'inserimento nella rete TETRA di nuovi terminali, per il controllo di qualità ed in generale alla rendicontazione, alla reportistica e al monitoraggio del sistema.

Il Presidio Operativo potrà essere contattato esclusivamente dai referenti/responsabili degli Enti Utilizzatori.

La segnalazione al Presidio Operativo di guasti o richieste di inserimento/modifica nella rete TETRA di terminali, potrà essere effettuata ai seguenti punti di contatto:



- Numero telefonico del Presidio (**800 185 049**) per la ricezione delle richieste telefoniche attraverso il sistema di Call Center dedicato;
- Mail istituzionale presidioradio.csc@regione.veneto.it per la ricezione delle richieste via mail;
- Numero telefonico **041 8872249** per la ricezione delle richieste via fax.



Numero Verde Presidio Operativo per segnalazioni

Il Presidio Operativo è raggiungibile telefonicamente, dal numero verde, durante l'orario di attività dell'area gestione utenza, vale a dire dalle **08:00 alle 12:30** e dalle **13:30 alle 18:00**, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

LIVELLO DI SERVIZIO

Il livello di servizio, ovvero le tempistiche di risoluzione delle malfunzioni, è garantito e regolato dal contratto in essere fra il Manutentore e Regione del Veneto.



6 INSERIMENTO NELLA RETE TETRA DI NUOVI TERMINALI RADIO

La procedura operativa attraverso la quale dovrà avvenire lo scambio di informazioni tra Regione del Veneto – Direzione ICT e Agenda Digitale, il Presidio Operativo, l'Ente Utilizzatore e il Fornitore di terminali, affinché quest'ultimo possa procedere con la programmazione dei terminali radio TETRA atti ad operare nelle reti di Regione del Veneto, è descritta interamente nel documento **«G001 Procedura Operativa terminali TETRA»**, allegata al presente documento.



- Il documento riporta inoltre le principali linee guida, cui dovranno attenersi i Fornitori dei terminali, per la programmazione dei terminali radio TETRA che intendono operare nelle reti di Regione del Veneto ed i valori che dovranno essere assegnati ai principali parametri che ne caratterizzano la loro programmazione.
- Si precisa che la programmazione dei terminali è fondamentale al fine di permettere agli Utenti il completo utilizzo delle funzionalità della rete e al Presidio Operativo di eseguire le operazioni di gestione delle utenze di sua prerogativa; per tale motivo la programmazione degli apparati non dovrà in alcun modo precludere l'operatività svolta dal Presidio Operativo.
- Viene demandato ai Fornitori dei terminali il compito di concordare con gli Enti Utilizzatori ulteriori aspetti legati alla programmazione dei terminali, non riportati nel presente documento, in quanto non strettamente legati al corretto utilizzo della rete, ma il cui impatto è limitato alla modalità di utilizzo degli apparati.
- L'Ente Utilizzatore sarà responsabile della gestione con il proprio Fornitore dei file di configurazione dei terminali e delle eventuali password per accedere alle funzionalità degli apparati (PIN e PUK).
- Il Fornitore dei terminali dovrà assicurarsi del corretto funzionamento in rete dei terminali prima della loro consegna all'Ente Utilizzatore, compresa l'operatività dei terminali con Air Interface Encryption TEA1 – Classe 3.