

## **SERVIZI CONNESSI AL CONTROLLO DEL TRAFFICO**

### **APPENDICE C.3**

#### **standard di servizio e sistema di monitoraggio**

#### **APPARECCHIATURE PER IL CONTROLLO DELLE INFRAZIONI AL CODICE DELLA STRADA**

##### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore del funzionamento dei dispositivi periferici
Modalità di calcolo	Calcolo dei malfunzionamenti (interruzione di servizio che non comporta la sostituzione di componenti) nell'unità di tempo
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	a vista mediante pannello sinottico ed analisi giornaliera prodotta dalla Società
Livello minimo	Minore/uguale a 32 malfunzionamenti nell'unità di tempo

##### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore della Sistema impianto multaphot (funzionamento dei server di centrale)
Modalità di calcolo	Calcolo delle ore di mancato funzionamento dei server nell'unità di tempo, al fine di determinare l'indice relativo al tempo di funzionamento effettivo complessivo degli impianti rispetto al tempo complessivo teorico del 100% nell'unità di tempo.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a vista
Livello minimo	Maggiore/uguale al 99,8 % di funzionamento mensile dei server di centrale

##### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore del funzionamento dei dispositivi periferici
Modalità di calcolo	Calcolo dei guasti (interruzione di servizio che comporti la sostituzione di componenti) nell'unità di tempo
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	A vista mediante acquisizione ed analisi del report giornaliero prodotto dalla Società
Livello minimo	Minore/uguale a 5 guasti nell'unità di tempo

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore dei tempi di ripristino di guasti attinenti flash, unità di comando, ecc
Modalità di calcolo	Misurazione del tempo intercorrente tra attivazione e ripristino delle funzionalità
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	verifica esaustiva
Livello minimo	Tempo minore/uguale ad 1 giorno lavorativo per ripristino al 100%, salvo la necessità di invio dell'apparecchiatura c/o costruttore per diagnostica approfondita

Definizione	Indicatore dei tempi di ripristino di guasti attinenti spire o connettività
Modalità di calcolo	Misurazione del tempo intercorrente tra attivazione e ripristino delle funzionalità
Periodicità di calcolo/raccolta dati	mensile
Modalità di rilevazione dei dati	verifica esaustiva
Livello minimo	Tempo minore/uguale a 15 giorni solari per ripristino al 100%, salvo necessità di ripristino fondo stradale ammalorato e/o interruzioni di connettività derivanti da terze parti (imprese stradali)

### **SISTEMA DI CONTROLLO DEGLI ACCESSI ALLE ZTL**

#### **Qualità del servizio di gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Correttezza e tempestività nella configurazione dei varchi, anche in caso di modifiche temporanee
Modalità di calcolo	Coerenza tra ordinato e attuato
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica esaustiva
Livello minimo	Sì

#### **Funzionamento del servizio di gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Funzionamento del database permessi
Modalità di calcolo	Tempo intercorrente tra l'avverarsi di guasti rilevanti e il ripristino delle funzionalità del sistema, salvi i casi di ritardi non imputabili al gestore, es. necessità intervento specialistico sw il loco.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Segnalazioni ufficio Permessi
Livello minimo	Minore/uguale a 2 gg lavorativi

#### **Funzionamento del servizio di gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Funzionamento del database transiti e connettività
Modalità di calcolo	Tempo intercorrente tra l'avverarsi di guasti rilevanti e il ripristino delle funzionalità del sistema , salvi i casi di ritardi non imputabili al gestore, es. guasti/danneggiamenti gravi su infrastrutture di connessione.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Segnalazioni Polizia Locale
Livello minimo	Minore/uguale a 12 ore lavorative

### **Funzionamento del servizio di gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Funzionamento dei varchi presenti sul territorio comunale
Modalità di calcolo	Media mensile della percentuale di funzionamento per ciascun impianto presente sul territorio comunale, calcolata come tempo effettivo complessivo di disponibilità rispetto al tempo complessivo di servizio dei dispositivi presenti sul territorio comunale, salvo casi di indisponibilità per cause non concernenti responsabilità del gestore.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report e verifica esaustiva P.L.
Livello minimo	Maggiore/uguale al 90,00%

### **Qualità del servizio di gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Effettuazione degli interventi di manutenzione programmata nel rispetto della cadenza prevista
Modalità di calcolo	Differenza tra cadenza programmata e cadenza effettiva non superiore al 10%
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report
Livello minimo	Maggiore/uguale al 90,00% di interventi rientranti nel range di differenza ammessa

### **Tempestività del servizio di gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Correttezza e tempestività nell'elaborazione dei flussi dati relativi ai transiti
Modalità di calcolo	Percentuale di corrette elaborazioni effettuate entro 10 gg dall'assegnazione
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale

Modalità di rilevazione dei dati	Verifica esaustiva P.L.
Livello minimo	Maggiore/uguale al 95,00%

### **Rapporti con l'utenza del servizio gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Tempi di risposta del call center
Modalità di calcolo	Tempo di attesa massima in caso di chiamata
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione
Livello minimo	Minore/uguale a 2 minuti, salvo i casi di operatore già impegnato in colloquio telefonico con altro utente.

### **Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Rispetto del cronoprogramma previsto per la realizzazione di un nuovo investimento a decorrere dall'ordine di esecuzione dato dal Comune
Modalità di calcolo	Differenza tra i giorni previsti per l'esecuzione dell'intervento e i giorni effettivamente impiegati, salvo i casi di ritardi non imputabili al gestore, es. rilascio autorizzazioni.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	A conclusione dell'intervento
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica esaustiva
Livello minimo	Minore/uguale a 10,00%

### **Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio gestione e manutenzione ZTL**

Definizione	Rispetto dei costi previsti per la realizzazione di un nuovo investimento
Modalità di calcolo	Differenza tra il quadro economico di progetto e le spese effettivamente sostenute, salvo imprevisti da accertarsi nei limiti e alle condizioni previsti dalla normativa vigente
Periodicità di calcolo/raccolta dati	A conclusione dell'intervento
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica esaustiva
Livello minimo	Minore/uguale a 10,00%

## **RETI RADIO**

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore della Sistema: Basi di trasmissione (BTS)
-------------	--

Modalità di calcolo	Calcolo delle ore di mancato funzionamento delle basi di trasmissione (BTS) nell'unità di tempo, al fine di determinarne l'indice relativo al tempo di funzionamento effettivo complessivo rispetto al tempo complessivo teorico del 100% nell'unità di tempo.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Quotidiana
Modalità di rilevazione dei dati	Analisi del flusso informativo con acquisizione di report mensile del sistema sul tempo di fault delle BTS
Livello minimo	Maggiore/uguale al 99,8 % di funzionamento mensile sulle BTS totali

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore della Sistema Server TeTRa e dispositivi di controllo "dispatcher" (funzionamento dei server )
Modalità di calcolo	Calcolo delle ore di mancata erogazione di connettività nell'unità di tempo, al fine di determinare l'indice relativo al tempo di funzionamento effettivo complessivo degli impianti rispetto al tempo complessivo teorico del 100% nell'unità di tempo.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Quotidiana
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a vista mediante accesso a pannello sinottico Acquisizione di report mensile
Livello minimo	Maggiore/uguale al 99,7% di funzionamento mensile

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore del sistema centrale TeTRa e ponti radio: grado di copertura del servizio (diffusione del segnale)
Modalità di calcolo	Verifica dell'assenza del segnale nei punti di rilevazione al fine di determinare l'indice relativo al segnale effettivo complessivo presente rispetto al complessivo teorico del 100% nell'unità di tempo. Il segnale è considerato presente se non inferiore al valore - 95 dbm
Periodicità di calcolo/raccolta dati	rilevazione quindicinale di sei punti, due per ogni area d'azione della singola BTS (tre BTS) – calcolo mensile (doppia rilevazione su stessi sei punti);
Modalità di rilevazione dei dati	verifica di punti significativi per la Polizia Locale mediante utilizzo di apposita funzione dell'apparato radio o di specifica attrezzatura
Livello minimo	Maggiore/uguale al 91 % di copertura radio – segnale presente

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore dei tempi di ripristino dispositivi apparati radio – fonia
Modalità di calcolo	Misurazione del tempo intercorrente tra attivazione e ripristino delle funzionalità
Periodicità di calcolo/raccolta dati	quotidiana

Modalità di rilevazione dei dati	verifica esaustiva mediante misurazione dei tempi intercorrenti tra attivazione (mail di attivazione da operatore PL a BSM e mail di ripristino da BSM a operatore PL) e ripristino delle funzionalità con verifica diretta da parte dell'operatore
Livello minimo	Minore/uguale ad 1 giorno lavorativo per ripristino al 100%

## **VIDEOSORVEGLIANZA DEL TERRITORIO**

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore della fornitura continua di connettività delle singole TVCC alla piattaforma di videosorveglianza in orari lavorativi
Modalità di calcolo	Calcolo delle ore di mancata erogazione di connettività nell'unità di tempo, al fine di determinare l'indice relativo al tempo di funzionamento del collegamento effettivo complessivo degli impianti rispetto al tempo complessivo teorico del 100% nell'unità di tempo)
Periodicità di calcolo/raccolta dati	(Mensile con raccolta giornaliera)
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a vista mediante accesso alla piattaforma (PRTG) in orario di servizio ed alert mediante invio sms a cellulare di servizio h. 24
Livello minimo	sito a rilevanza alta (fascia 1): Maggiore/uguale al 99,9 % di funzionamento per tvcc; sito a rilevanza media (fascia 2): Maggiore/uguale al 99,7 % di funzionamento per tvcc; sito a rilevanza bassa (fascia 3): Maggiore/uguale al 98,9 % di funzionamento per tvcc.

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore della funzionalità degli impianti (brandeggio, zoom, sfocatura)
Modalità di calcolo	Calcolo del numero dei malfunzionamenti registrati nell'unità di tempo
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Calcolo mensile con raccolta giornaliera
Modalità di rilevazione dei dati	verifica esaustiva a vista mediante accesso al sistema ovvero mediante analisi di segnalazioni pervenute da Sale Operative
Livello minimo	siti a rilevanza alta (fascia 1): Minore/uguale a 30 malfunzionamenti su tutte Tvcc; siti a rilevanza media (fascia 2): Minore/uguale a 10 malfunzionamenti su tutte Tvcc; siti a rilevanza bassa (fascia 3): Minore/uguale a 3 malfunzionamenti su tutte Tvcc.

### **Funzionamento del sistema**

Definizione	Indicatore dei tempi di ripristino in caso di guasti ovvero di interruzione che comporti la sostituzione di componenti di dispositivi periferici (es. tvcc, encoder, interruttore differenziale) ad esclusione di distruzione degli apparati (es. in caso di sinistro stradale) e condizioni atmosferiche e viabilistiche particolari (utilizzo dell'autocestello in centro)
Modalità di calcolo	Misurazione del tempo intercorrente tra attivazione dell'intervento e ripristino delle funzionalità
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile con raccolta giornaliera
Modalità di rilevazione dei dati	verifica esaustiva a vista mediante accesso al sistema ovvero mediante analisi di segnalazioni pervenute da Sale Operative
Livello minimo	sito a rilevanza alta (fascia 1): Minore/uguale a 4 ore lavorative; sito a rilevanza media (fascia 2): Minore/uguale a 2 giorni lavorativi; sito a rilevanza bassa (fascia 3): Minore/uguale a 4 giorni lavorativi.