

***Servizio Connessione Internet  
primaria per le sedi GME di via  
Palmiano e viale M. Pilsudski***

codice:

rev.: **1.0.00** data: **06 Giugno 2007**

## REVISIONI

Rev.                  Data                  Autore/i                  Firma                  Descrizione

---

	Nome	Unità	Responsabile	Firma	Data
Redatto		SIT			
Controllato		SIT			
Approvato		SIT			

---

---

## Note al Documento

---

### INDICE

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OGGETTO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>4</b>
3.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ .....	4
3.2 SERVIZIO ADDRESS CLASS:.....	5
<b>4.</b> .....	<b>5</b>
<b>PRESTAZIONI DEI COLLEGAMENTI</b> .....	<b>5</b>
4.1 TEMPO DI ATTRAVERSAMENTO RTT .....	5
4.2 PERCENTUALE DI PERDITA PACCHETTI .....	5
<b>5. SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA):</b> .....	<b>6</b>
<b>6. SERVIZIO DI MONITORAGGIO DEI LINK:</b> .....	<b>7</b>

---

---

## 1. Scopo

- Lo scopo di questa richiesta è quello di fornire il primo provider internet per le sedi GME situate a Roma in via Palmiano 101 e viale Maresciallo Pilsudski 92.

---

## 2. Oggetto

Servizio di connessione internet (primo provider) per le sedi del Gestore del Mercato Elettrico situate in Roma in via Palmiano 101 e viale Maresciallo Pilsudski, 92.

## 3. Descrizione del servizio

### 3.1 Caratteristiche tecniche del servizio di connettività

Per collegamento fisico di accesso al servizio si intende il mezzo trasmissivo fisico attraverso cui il fornitore connette le sedi di GME, oggetto della presente gara, con le relative centrali di telecomunicazioni.

Al fine di garantire la massima continuità del servizio di accesso ad Internet, GME richiede per ogni sede:

- ✓ un collegamento principale con Banda Minima Garantita (BMG) (bidirezionale) di 40 Mbit/s con accesso fisico in rame o fibra ottica terminato su un Router dedicato, fornito in comodato d'uso;
- ✓ un collegamento di back up con Banda Minima Garantita (BMG) (bidirezionale) di almeno 10 Mbit/s con accesso fisico realizzato in rame o fibra ottica ed attestato su un impianto di telecomunicazioni (centrale o nodo dell'operatore (POP)) distinto da quello previsto per il collegamento principale. Il collegamento di back up, configurato in modalità di "hot stand by", dovrà essere consegnato su un Router dedicato, fornito in comodato d'uso, distinto rispetto quello previsto per il link principale.
- ✓ I due router (collegamento principale e collegamento di backup) dovranno essere configurati con il protocollo HSRP.

---

---

### 3.2 Servizio Address Class:

Fornitura di n° 64 indirizzi ip pubblici per la pubblicazione e registrazione di siti su internet per ogni sede.

## 4. Prestazioni dei collegamenti

### 4.1 Tempo di attraversamento RTT

Tempo di andata e ritorno di un pacchetto (Round Trip Time, RTT) da ciascun router edge di raccolta accessi del fornitore (posizionato nella sede del cliente) verso i NAP (Neutral Access Point) Nazionali ed Internazionali.

### 4.2 Percentuale di perdita pacchetti

Valore massimo, espresso in percentuale, del numero di pacchetti dati inviati e non ricevuti tra il Router edge del fornitore (posizionato nella sede del cliente) ed un NAP (Nazionale ed Internazionale).

L'intervallo di misura è su base mensile.

La tabella che segue indica i dati di performance richiesti per il servizio di accesso ad Internet:

Parametro	Valore massimo richiesto
-----------	--------------------------

Tempo di attraversamento (Round Trip Time – NAP NAZIONALI)	60 ms
Tempo di attraversamento (Round Trip Time – NAP INTERNAZIONALI)	110 ms
Percentuale di perdita pacchetti (su NAP NAZIONALE)	1 %
Percentuale di perdita pacchetti (su NAP INTERNAZIONALE)	2 %

#### 5. Servizio di Assistenza Tecnica e Service Level Agreement (SLA):

In questo paragrafo vengono indicati i valori relativi ai tempi di intervento e ripristino del servizio per eventuali malfunzionamenti.

E' richiesto un servizio di Help Desk dedicato, accessibile con numero telefonico, per la gestione delle problematiche legate all'erogazione del servizio di accesso ad Internet con disponibilità H 24, 7 giorni su 7 (festivi compresi), 365 giorni all'anno.

È richiesta anche la reperibilità H24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno di un riferimento telefonico cellulare per le procedure di escalation.

Sono richieste anche attività, senza impatti sul servizio del cliente, ad esempio richiesta informazioni, esecuzione di comandi sui router (clear arp), con tempistica NBD (next business day).

Tipologia di guasto/indisponibilità	Tempo massimo per intervento e ripristino del servizio
Totale indisponibilità (100%) del servizio	2 ore
Parziale interruzione del servizio. Connessione principale down (ma operatività garantita dal back-up)	6 ore

---

---

Servizio degradato. Slow response time o ritardi del collegamento	4 ore
---	-------

I tempi riportati in tabella sono da intendersi sempre nell'arco 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

Il superamento dei limiti di cui alla tabella è comunque ammessa nel limite massimo di numero cinque volte nell'arco di un anno.

#### 6. Servizio di monitoraggio dei link:

È richiesto un servizio di reportistica/statistica basato sull'applicativo Web-based, del tipo InfoVista (o similare) , che fornisca statistiche di traffico on-line, aggregabili su base real time, giornaliera, settimanale, mensile e annuale, ed esportabili in formato csv/txt; queste statistiche riporteranno l'effettiva occupazione della banda internet misurata sulla porta di accesso alla rete del Cliente nonché il numero di accessi simultaneo.

Inoltre dovranno essere riportati i dati presenti nella tabella del paragrafo "Dati di Performance".

Tutto questo sarà utilizzato al fine di individuare e prevenire eventuali problematiche di sovraccarico del traffico di rete.