

CAPITOLATO TECNICO

SINTESI ATTIVITA' RICHIESTE AL FORNITORE:

- regia tecnica e gestione palinsesto del circuito TV Infomoving (240 schermi in 120 Ads) e del circuito Ledwall (15 maxi schermi 4x2,5 mt. circa in 15 Ads)
 - manutenzione da remoto ed assistenza on site dei suddetti circuiti (Infomoving + Ledwall).
- reinstallazione di almeno n.15 postazioni Infomoving in locali ristoro Ads (schermo da 50 pollici Panasonic+speaker+minipc+staffa+connessione ip).
- attività di regia: Infomoving (almeno 8 ore al gg per 6 gg. a settimana), LedWall (almeno 3 ore al gg. per 5 gg. a settimana).
- Manutenzione ordinaria e periodica dei punti di visione e delle postazioni Infomoving e Ledwall.
 - SLA manutenzione: ripristino postazioni Infomoving (entro massimo 72 ore), ripristino LedWall (entro massimo 48 ore); percentuale di schermi non raggiungibili per problemi hardware inferiore al 5% su base giornaliera.

Dettaglio del progetto Infomoving/LedWall ed attività richieste

1. DEFINIZIONI

- A Circuito Infomoving/LedWall:** si intende il servizio promo-informativo di video-comunicazione, di proprietà di Autostrade per l'Italia, costituito da una piattaforma di video comunicazione e relativi monitor o maxischermi, PC (apparato di riproduzione) e relativi accessori (es. web-cam) situati in locali presenti all'interno di aree di servizio ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad AUTOSTRADE, o in altre aree o locazioni in cui AUTOSTRADE (o altra società del Gruppo) acquisisce titolo (es. stand in occasione di fiere o altri eventi), eventualmente incrementato mediante l'installazione di ulteriori monitor (di seguito anche " Schermi"), sui quali è trasmessa la programmazione informativa contenuta in apposito Palinsesto;
- B Contenuti :** si intendono i contenuti di qualsiasi genere forniti da AUTOSTRADE o, tramite AUTOSTRADE, da soggetti terzi, organizzati in apposito Palinsesto dal fornitore e veicolati mediante il Circuito Infomoving/LedWall, conformemente alle modalità editoriali e tecniche previste nel presente documento.
- C Palinsesto:** piattaforma gestita dal fornitore, conformemente alle modalità editoriali e tecniche previste nel presente documento e secondo le indicazioni fornite da Autostrade, per la programmazione dei Contenuti diffusi tramite il Circuito Infomoving/LedWall, nonché i contenuti stessi di cui alla presente definizione;
- D Process & Service Management** (totalsolution provider): attività svolta dal fornitore consistente nella gestione dell'intero processo di produzione/delivery del Circuito Infomoving/LedWall, comprensiva della predisposizione e gestione del Palinsesto e di tutte le tecnologie necessarie per la gestione del Palinsesto, ad esclusione della gestione e dei costi di connettività, acquisto, installazione degli Schermi e degli Apparatì di Controllo del Circuito Infomoving/LedWall. Il Process & Service Management sarà svolto dal fornitore mediante un'apposita Produzione Esecutiva , volta a garantire la qualità del servizio erogato attraverso gli Schermi del Circuito

Infomoving/LedWall, anche in relazione all'aggiornamento e alla qualità del Palinsesto, garantendo la qualità del servizio erogato, la postproduzione e l'editing necessari ad un'ottimale integrazione nel Palinsesto dei contenuti di terze parti, la tele-assistenza e la reperibilità contrattualmente previsti;

- E Soluzione di playout e content management:** soluzione software del fornitore utilizzata per la gestione e diffusione del Palinsesto, in modalità residente su ciascun apparato di riproduzione;
- F Produzione Esecutiva:** struttura organizzativa dedicata, messa a disposizione dal fornitore per il Circuito Infomoving/LedWall, mediante la quale vengono svolte le attività di Process & Service Management, attraverso un apposito Server di gestione e uno staff dedicato;
- G Schermi:** monitor o schermi e relativi accessori, costituenti il Circuito Infomoving/LedWall, situati in locali all'interno di aree di servizio ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad Autostrade per l'Italia, o in altre aree o locazioni in cui Autostrade per l'Italia (o altra società del gruppo) acquisisce idoneo titolo (es. stand in occasione di fiere o altri eventi), sui quali sono forniti contenuti informativi audio, video e grafica, posti in sequenza e in contemporanea, anche geograficamente differenziati quanto alla programmazione, costituenti il Palinsesto;
- H Punti di Visione:** situati all'interno di aree di servizio ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad AUTOSTRADE, o in altre aree o locazioni in cui AUTOSTRADE (o altra società del gruppo) acquisisce idoneo titolo, ove sono collocati gli Schermi.
- I Apparati di controllo:** webcam e relativi accessori, situati in prossimità degli schermi, per consentire il controllo ed il monitoraggio del Palinsesto da parte del fornitore
- J Connettività:** collegamento di telecomunicazioni e relativa alimentazione elettrica tra gli Schermi del Circuito Infomoving/LedWall ed il Server di gestione
- K Audience:** i fruitori/clienti a beneficio dei quali viene implementato e gestito il Circuito Infomoving/LedWall;
- L Disservizio:** mancato rispetto dei livelli di servizio (es. frequenza di aggiornamento dei prodotti, monitoraggio, risoluzione delle anomalie...);
- M Allegati integrativi:** si intendono gli Allegati, eventualmente sottoscritti dalle Parti in un momento successivo, che dovessero aggiungersi al Contratto successivamente alla sottoscrizione dello stesso;

2. OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina i rapporti fra AUTOSTRADE e il fornitore in relazione alle attività di Process & Service Management, consistenti nella gestione, controllo, monitoraggio e configurazione di base dei PC del Circuito Infomoving/LedWall di AUTOSTRADE, ed in relazione al Servizio di Manutenzione:

A) Gestione del Circuito Infomoving/Ledwall

Le attività di Process&Service Management e l'attività di monitoraggio dell'effettiva ricezione e della corretta composizione/trasmmissione/avvicendamento/aggiornamento del Palinsesto (anche mediante gli Apparat di controllo installati in prossimità degli schermi) nei Punti di Visione, vengono affidate da AUTOSTRADE al fornitore che si impegna a svolgerle mediante la propria Produzione Esecutiva, con organizzazione dei

mezzi necessari, conformemente alle disposizioni del presente Capitolato previo pagamento del corrispettivo stabilito, secondo le indicazioni fornite da Autostrade.

Le attività svolte dal fornitore sono comprensive della Soluzione di playout e content management (comprese eventuali ulteriori modifiche richieste da Autostrade successivamente), concessi in uso gratuito ad Autostrade per tutta la durata del Contratto.

Richiesta di Autostrade

Realizzazione di un sistema di trasmissione e di gestione di contenuti multimediali presso le Aree di Servizio, ed altre pertinenze situate lungo le tratte autostradali attualmente assentite in concessione ad AUTOSTRADE, o in altre aree o locazioni in cui AUTOSTRADE (o altra società del Gruppo) acquisisce titolo (es. stand in occasione di fiere o altri eventi); i punti indicati da AUTOSTRADE per l'Italia sono 240, d'ora in poi saranno denominati "Punti di Visione".

Progetto

Il presente documento ha lo scopo di indicare nel dettaglio gli argomenti e le modalità operative necessarie per realizzare la visualizzazione del palinsesto Infomoving/Ledwall nei 240 punti di visione indicati da Autostrade per l'Italia. Il progetto si sviluppa in 4 fasi operative precedute da una fase di analisi:

Fase 0 - Definizione dei collegamenti e dei contenuti video

Fase 1 - Ambiente di test

Fase 2 - Regia/Broadcasting

Fase 3 - Assistenza

Fase 4 - Reporting

Fase 0: Definizione dei collegamenti e dei contenuti video

In questa fase si definisce l'elenco delle Aree di Servizio interessate alla trasmissione dei contenuti video, gli strumenti, la struttura ed il flusso di lavoro necessari per inviare i contenuti video ai monitor delle Aree di Servizio. Sarà inoltre stabilito in questa fase il layout del palinsesto.

Le attività inerenti questa fase sono le seguenti:

- 1 Definizione della lista delle circa 120 Aree di Servizio interessate da questo progetto. Nell'elenco saranno comprese anche le seguenti informazioni: indirizzo civico, numero di telefono, nome del referente, indirizzo IP del PC Infomoving/Ledwall, nome e password dell'utente amministratore del PC.
- 2 Definizione dei collegamenti dell'infrastruttura di rete IP: la connettività tra ASPI e Fornitore è esclusivamente via internet, una L2L e un massimo di 10 VPN Client;
- 3 Identificazione della banda minima garantita per ogni tipologia di comunicazione: 512kb/s di banda sono per singola area di servizio (non per monitor); in linea con l'attuale disegno di una stazione centrale che diffonde per ciascuna AdS;
- 4 Struttura del server FTP.
- 5 Definizione del servizio di hosting, del server che gestisce l'invio del palinsesto ai monitor dislocati nelle Aree di Servizio, e dell'assistenza tecnica sulla infrastruttura di rete a cura del fornitore

- 6 Definizione del formato dei contenuti video e delle modalità di ricezione delle informazioni dai vari fornitori.
- 7 Definizione dell'orario di attività per il servizio di regia.

Fase 0.1 – Aree di servizio coinvolte

Il sistema Infomoving dovrà essere attivo in max. 300 schermi, installati presso max.120 Aree di servizio di Autostrade per l'Italia. Si tratta di monitor di vario formato, da 40" e 50" e di n.15 Ledwall 2,5x3,5 mt. (di seguito il dettaglio tecnico dei Ledwall).

Fase 0.2 - Collegamento tra Server, Regia e Aree di Servizio

Nel seguente grafico sono rappresentati tutti gli elementi che compongono l'intera infrastruttura del sistema di videocomunicazione: struttura fisica dei collegamenti, Regia, Server, Fonti delle informazioni.

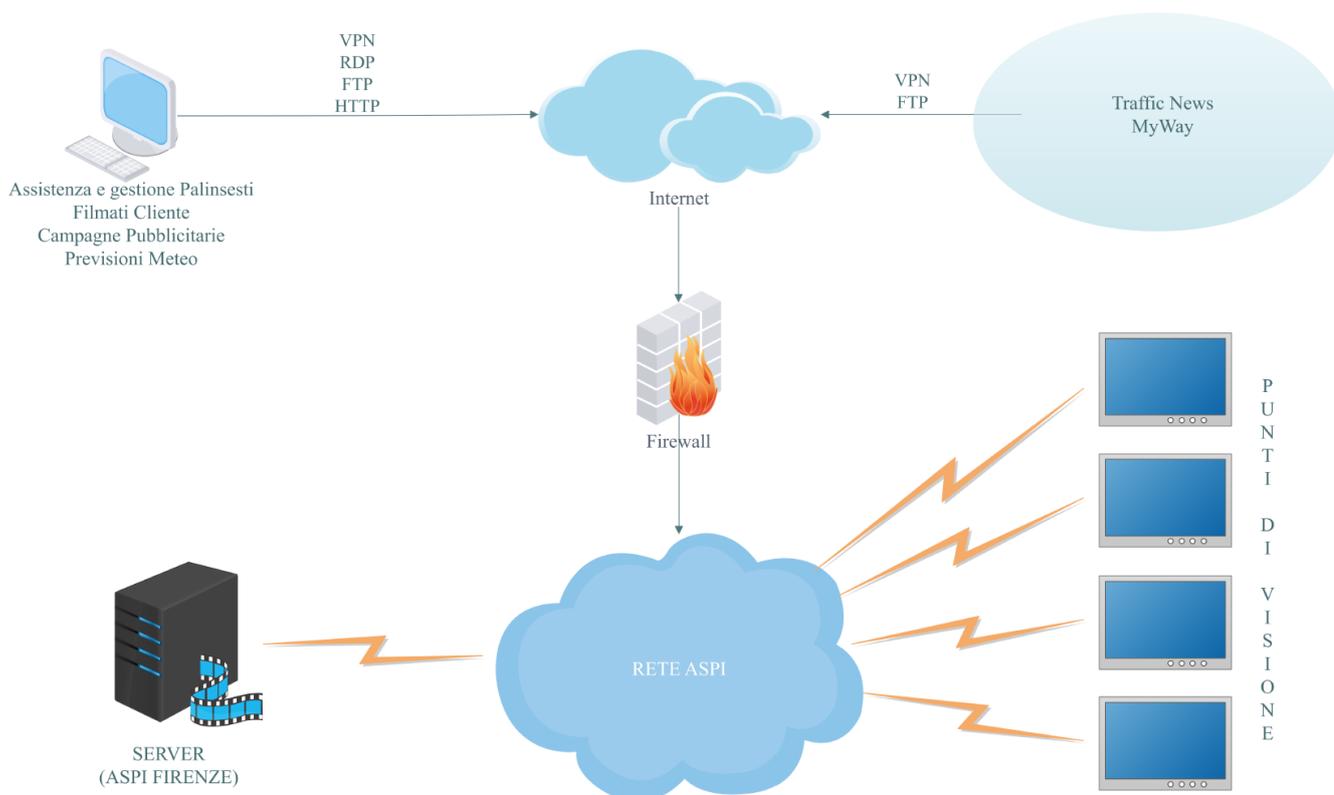


Fig. 1 – Schema logico della struttura di rete

Infrastruttura di Playout & Content Management

Il servizio fornito con il Circuito Infomoving/LedWall consiste in punti informativi distribuiti fisicamente sul territorio e collegati ad una rete dati privata, mediante i quali si visualizza una sequenza di contenuti multimediali (news, info traffico, meteo...).

Per infrastruttura si intende l'insieme delle risorse hardware e software impiegate per la creazione/ aggiornamento, la distribuzione e la visualizzazione e il controllo del Palinsesto.

In sintesi, l'infrastruttura prevista per il Circuito Infomoving/LedWall presenta le seguenti caratteristiche:

- Aggiornamento periodico e automatico dei contenuti audio, video, immagini e testo
- Aggiornamento su base periodica o, in generale, ogni qualvolta ci sia necessità (modalità asincrona)

- Aggiornamento specifico di un gruppo (pacchetto) di files
- Aggiornamento a stella, da un server centrale verso i Client di Autostrade, connessi in maniera logica in modalità diretta con il server centrale
- Aggiornamento delle postazioni: eseguito in maniera non massiva, con un ragionevole parallelismo di massimo 10 aree.
- Presenza di software antivirus aggiornato ed un sistema che fornisca traccia dell'accesso da remoto.

Fase 0.3 - Caratteristiche minime delle linee

Al Server è garantito un collegamento a 20 Mbps dedicato alla comunicazione verso le Aree di Servizio; in ogni singola Area di Servizio è garantita una banda di 512 Kbps (bidirezionali). Il server ha un accesso ad Internet con una banda garantita di 2 Mbps.

Link	Banda minima garantita
Server → Aree di Servizio	20 Mbps
Aree di Servizio → Server	512 kbps
Server → Internet	2 Mbps

Tab. 1 - Riepilogo banda richiesta per i vari collegamenti

Fase 0.4 - Struttura del server FTP

Nel server FTP saranno definite delle specifiche cartelle (directory) per ogni singola fonte delle informazioni (Telegiornali, Infoviabilità, Pubblicità, Meteo, ecc.) che compongono il palinsesto. Ogni utente accederà solo alla propria cartella e non avrà nessun tipo di accesso e visibilità delle altre cartelle definite. Gli utenti di Autostrade per l'Italia avranno invece accesso alla cartella radice del server FTP in modo da poter accedere a tutti i files presenti nel server FTP.

Fase 0.5 - Caratteristiche del servizio di hosting

Il server per la gestione del palinsesto da inviare ai monitor delle Aree di Servizio deve essere gestito da Autostrade e connesso ai server del fornitore tramite rete VPN.

Fase 0.6 - Contenuti video del palinsesto Infomoving/Ledwall

I contenuti video saranno resi disponibili dai vari fornitori secondo le specifiche indicate dalla Produzione Esecutiva. Ogni fornitore invierà al server FTP i contenuti video, già nel formato corretto, secondo la frequenza concordata con Autostrade.

I fornitori attuali dei contenuti destinati al circuito Infomoving/LedWall, sono i seguenti e sono suddivisi in "Alta Frequenza di Aggiornamento" :

- XXXX : telegiornali in aggiornamento continuo quotidiano
- Autostrade : infoviabilità con flash e video "My Way", in aggiornamento continuo.
- Aeronautica Militare : informazioni meteo divise per aree geografiche, con aggiornamento quotidiano

e "Bassa frequenza di aggiornamento":

- AdMoving : spot pubblicitari e publi-redazionali saltuari
- Aspi : filmati vari

Su entrambe le tipologie il fornitore aggiudicatario sarà responsabile del corretto adattamento audio/video ed integrazione nel palinsesto di Infomoving/LedWall. Autostrade potrà cambiare o aggiungere fornitori di contenuti anche nel corso del contratto.

Fase 0.7 - Servizio di Regia

INFOMOVING : si richiede la disponibilità della regia tecnica 6 giorni alla settimana, 8 ore al giorno, in orario comunicato dal responsabile Aspi del servizio Infomoving.

LEDWALL : si richiede la disponibilità della regia tecnica per 3 ore al giorno , 5 giorni su sette, esclusi festivi.

In caso di problema tecnico bloccante sia sulla rete trasmissiva che sul server i punti di visione devono continuare a trasmettere l'ultimo palinsesto ricevuto fino al ripristino del servizio.

Durante l'orario di regia tutti i malfunzionamenti dovranno essere rilevati in tempo reale, il file che presenti un malfunzionamento dovrà essere cancellato momentaneamente dal palinsesto, corretto e di nuovo pubblicato.

Fase 0.8 – Realizzazioni contenuti video Previsioni Meteo per palinsesto

INFOMOVING/LEDWALL: si richiede la realizzazione giornaliera 365 giorni anno (festivi compresi) dei contenuti video per le Previsioni Meteo, nello specifico si richiede la realizzazione di n.8 distinti file, della durata massima di 60 secondi, suddivisi in 2 fasce orarie (17-24) e in 4 aree geografiche (nord, est, centro, sud). Le previsioni dovranno essere realizzate su base delle informazioni ricevute giornalmente da Aeronautica Militare a mezzo file XML.

In caso di problema tecnico bloccante sia sulla rete trasmissiva che sul server o in caso di mancata consegna dei file xml da parte di AM (con conseguente impossibilità nella creazione delle clip video), i punti di visione, una volta terminato l'orario di validità dei file video precedentemente scaricati non dovranno mandare in onda Previsioni Meteo obsolete e scadute.

Fase 0.9 – Report passaggi pubblicitari

INFOMOVING: realizzazione e gestione, per tutta la durata del contratto, di un sistema automatico di reportistica, tramite i log di ciascun pc, per la generazione di file PDF che riporti il dettaglio del numero totale di passaggi pubblicitari di una determinata campagna pubblicitaria calcolati su tutta la durata della stessa, e suddivisi per ciascuna delle Aree di Servizio.

Fase 1: Ambiente di Test (minimo 30 giorni)

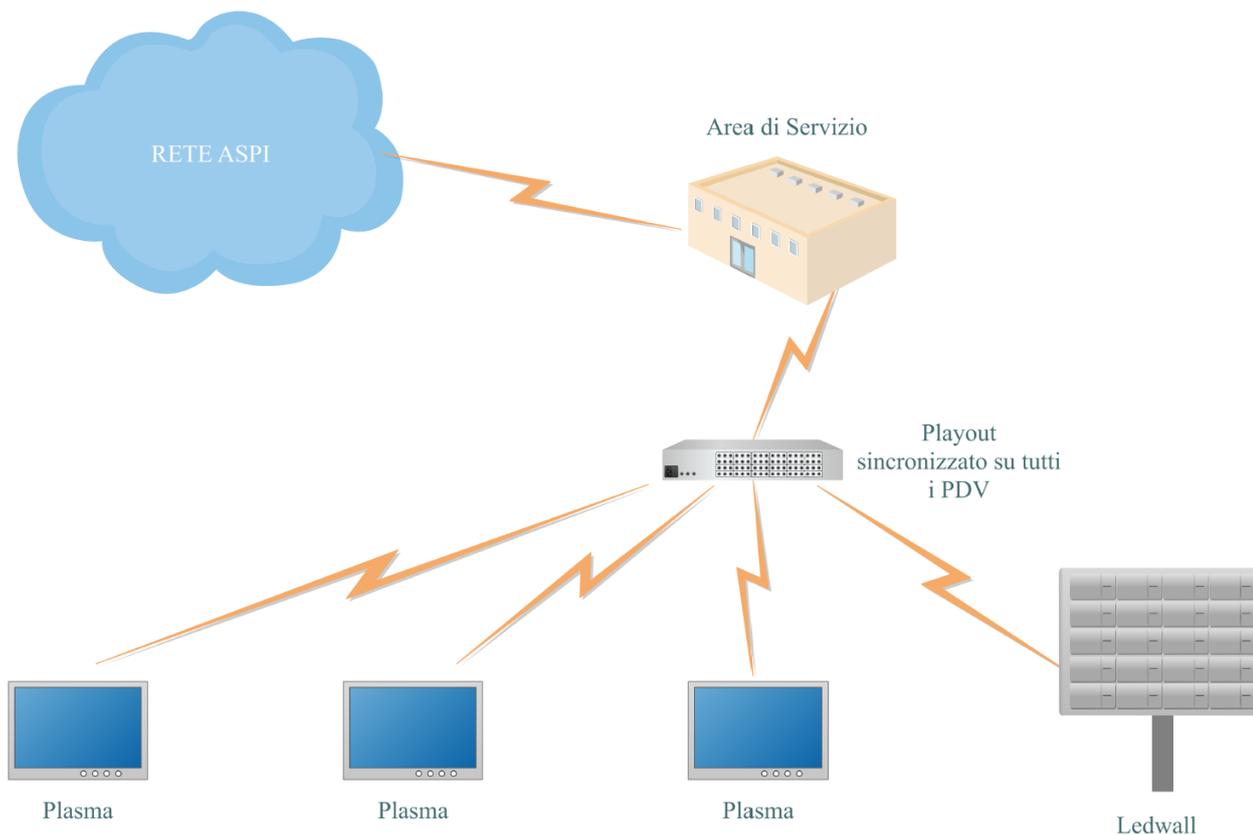
- 1 Installazione del programma di digital signage proprietario
- 2 Prove di trasmissione e ricezione dei dati sui PC delle Aree di Servizio, con palinsesto reale.

- 3 Verifiche del corretto funzionamento del palinsesto e del controllo remoto della postazione.
- 4 Test di trasmissione del nuovo palinsesto con simulazione degli errori per verificare i tempi necessari per il ripristino della situazione corretta.
- 5 Creazione immagine Master del PC.

Fase 2: Regia

Attività di "Process & Service management"

- 1 Ricezione files per composizione palinsesto, valutazione contenuti di eventuali nuovi fornitori ed integrazione nel palinsesto.
- 2 Broadcasting (adattamento a/v dei contenuti a "Bassa Frequenza" e coordinamento dell'adattamento contenuti ad "Alta Frequenza").
- 3 Approvazione palinsesto da parte di Autostrade per l'Italia
- 4 Messa in onda del palinsesto (Go on line)
- 5 Verifica e controllo dell'effettiva trasmissione tramite una pagina web riepilogativa del funzionamento di tutti i punti di visione da cui dovranno essere direttamente visibili alcuni secondi di registrazione audio/video provenienti da ogni singolo punto di visione.
- 6 Il software di regia dovrà essere in grado di integrare automaticamente nel palinsesto dei nuovi contenuti non previsti (per esempio, messaggi di conforto in caso di eventi straordinari)
- 7 Reporting: Il servizio di regia sarà anche incaricato di generare tutto il materiale necessario per avere un report dei contenuti video passati nel circuito Infomoving/LedWall:
 - cattura di un palinsesto nel quale si riproduce lo spot,
 - data inizio e fine della campagna,
 - numero totale di visualizzazioni dello spot,
 - BDD con tutti i logs generati dallo spot.
- 8 il player utilizzato deve essere in grado di pilotare tutti i pc satelliti, permettendo la sincronizzazione dei filmati su tutti i monitor presenti nel medesimo punto di visione. Questa procedura deve permettere di contenere il carico di rete tra il server e la postazione ed evitare totalmente la mancata sincronizzazione audio tra le postazioni presenti nello stesso punto di visione che provoca il fenomeno dei battimenti. In particolare , per questa funzione, Autostrade si riserva di verificare l'effettiva funzionalità della procedura.



Attività di produzione e monitoraggio del Palinsesto :

Il Palinsesto (contenuti e ordine di visualizzazione) è parzialmente differenziato per area geografica con 4 palinsesti (Nord, Est, Centro e Sud). Autostrade potrà disporre, senza oneri aggiuntivi, l'estensione della differenziazione del Palinsesto, suddividendo, a titolo esemplificativo, per singola regione, per gruppi di Punti di Visione comunque definiti o per singolo punto di visione.

La definizione dei Palinsesti viene effettuata da Autostrade e comunicata al fornitore. Entro 6 ore dalla ricezione dei nuovi Palinsesti il fornitore provvederà ad aggiornare quelli in onda.

La produzione dei Palinsesti (montaggio dei contenuti secondo la scaletta e il layout predefiniti) viene effettuata dal fornitore attraverso una soluzione di content management e playout. Il fornitore provvederà periodicamente (o comunque ogni volta che si dovesse rendere necessario) alla manutenzione/aggiornamento del software stesso.

In particolare, per la produzione del Palinsesto, il fornitore provvederà all'assemblaggio dell'ultima versione dei contenuti e ad inviare tale Palinsesto sui Punti di Visione.

Il fornitore dovrà controllare l'effettiva e corretta visualizzazione dei Palinsesti presso i Punti di Visione e in particolare verificherà:

- La corretta visualizzazione dei Palinsesti sugli schermi installati nei Punti di Visione (si veda paragrafo Attività di monitoraggio schermi)
- Il corretto indirizzamento dei Palinsesti sui singoli Punti di Visione
- Il corretto aggiornamento di tutti i contenuti visualizzati

Qualora si dovessero rilevare delle "anomalie" (cioè problemi relativi a ciascun Punto di Visione riguardo alle funzionalità sopra descritte) siano esse rilevate dal fornitore da Autostrade o dai partner di Autostrade, il fornitore provvederà a segnalare l'accaduto ad Autostrade entro 4 ore e alla relativa registrazione sull'apposito sito web. Il fornitore, inoltre, si attiverà entro 4 ore per la diagnosi della causa dell'anomalia stessa. Nel caso di problemi software (legati alla soluzione di content management e playout e/o ai software di base e di ambiente installati nel pc), il fornitore dovrà provvedere alla risoluzione dell'anomalia (entro 8 ore dalla registrazione). Qualora, invece, l'anomalia dipenda da problemi hardware e/o di rete

e/o software non risolvibili da remoto (anche via telefono), il fornitore provvederà entro 4 ore ad attivare l'escalation prevista nel presente accordo.

In particolare, nel caso in cui l'anomalia dovesse causare un mancato aggiornamento dei contenuti video, il sistema provvede automaticamente a mettere in onda l'ultimo palinsesto disponibile.

Tutte le anomalie verranno registrate e tracciate (aperta, in corso di lavorazione, chiusa) in un apposito sito web (si veda paragrafo *Strumenti di controllo e reporting*) creato e gestito dal fornitore.

Saranno inoltre mantenuti, per 1 anno, gli elenchi descrittivi dei contenuti trasmessi e per 3 mesi le registrazioni integrali dei palinsesti trasmessi.

Attività di gestione dei Contenuti di Viabilità :

Periodicamente, Autostrade provvederà ad inviare al fornitore un programma in formato flash (un file con estensione .flw) e una serie di altri file (es. immagini, filmati, etc...) funzionali alla corretta visualizzazione delle informazioni di viabilità all'interno del Palinsesto Infomoving/Ledwall. Tali programmi/ file dovranno essere nominati/ contenere informazioni in modo tale da permettere al fornitore di verificarne l'aggiornamento (es. data/ time stamp). Una volta ricevuto il file il fornitore provvederà immediatamente a inviarlo nei Punti di Visione.

Il fornitore provvederà, inoltre, a verificare l'aggiornamento dei programmi/file residenti in remoto e a segnalare eventuali anomalie di aggiornamento ai referenti Autostrade. Qualora il mancato aggiornamento dipenda da problemi rete, sarà cura del fornitore contattare immediatamente dopo l'identificazione della causa dell'anomalia i referenti indicati da Autostrade e avviare il processo di risoluzione dell'anomalia (registrazione della segnalazione, identificazione della causa, etc....; si veda paragrafo Attività di produzione e monitoraggio del Palinsesto).

Ogni 5 minuti circa Autostrade provvederà ad inviare al fornitore, via FTP, "file xml" (uno per ogni Palinsesto) con gli eventi di viabilità e tutti gli altri file necessari per una corretta visualizzazione degli eventi all'interno del Palinsesto (es. cartine). Una volta ricevuti i file il fornitore provvederà ad inviarli nei Punti di Visione, rispettando la ripartizione dei Palinsesti stabilita da Autostrade.

Ogni 10 minuti massimo, il fornitore provvederà a verificare l'aggiornamento dei "file xml" presenti sui PC nei Punti di Visione. In caso di mancato aggiornamento dei file, sul Palinsesto (sia nella finestra principale che in quella dedicata) verranno visualizzati (automaticamente) i contenuti previsti dal programma flash prodotto da Autostrade, inviato dal fornitore nei Punti di Visione e residente in remoto. Una volta riscontrata l'anomalia, il fornitore attiverà il processo per la gestione e risoluzione della stessa (registrazione della segnalazione, identificazione della causa, etc....; si veda paragrafo Attività di produzione e monitoraggio del Palinsesto).

Monitoraggio schermi :

Il monitoraggio degli schermi potrà essere effettuato anche attraverso apposite web-cam con microfono, già installate da Autostrade in prossimità degli schermi nei Punti di Visione. In particolare, tali web-cam permettono al fornitore di verificare:

- L'accensione/ integrità degli schermi installati nei Punti di Visione
- La corretta visualizzazione del Palinsesto sugli schermi
- La presenza di audio nel Palinsesto.

Strumenti di controllo e reporting :

Per la gestione e il controllo del servizio Infomoving/Ledwall, il fornitore dovrà predisporre un' interfaccia utente contenente:

- l' Elenco dei Punti di Visione raggiunti dal servizio e i parametri/ caratteristiche di ciascun punto (indirizzo IP, numero schermi)
- la Struttura del Palinsesto in onda (moduli, fornitore, durata)
- i Contatti delle figure operative di riferimento dei vari partner (Autostrade, Gestori, altri partner) coinvolti nel progetto
- i Log dei contenuti trasmessi
- un Elenco dei problemi più frequenti in AdS e le istruzioni operative per i gestori
- il Livello delle scorte HW: pc, schermi e web-cam
- la Statistica sul download del palinsesto per ogni Punto di Visione

Il fornitore predisporrà un report mensile con informazioni relative a: anomalie, Palinsesto e informazioni di viabilità. In particolare, tale report conterrà:

- Relativamente alle anomalie: disponibilità del servizio per ciascun punto di visione, downtime medio per le diverse categorie di anomalie (Schermi, PC e Rete)
- Relativamente al Palinsesto: mix % dei contenuti per tipologia (attualità, viabilità,...), mix % dei contenuti per fornitore
- Relativamente alle info di viabilità: numero totale eventi inviati, numero medio di notizie trasmesse, ritardo medio del playout vs. invio del file e numero di moduli saltati a causa di anomalie.

Fase 3: Assistenza tecnica e supporto software

- 1 Il Servizio fornito dal fornitore dovrà essere articolato nei seguenti elementi:
 - a. Monitoraggio 8 ore al giorno, per 6 giorni alla settimana per Infomoving, 3 ore al giorno giorni alla settimana per i LedWall.
 - b. Supporto centralizzato per la gestione dei guasti
 - c. Intervento e ripristino entro il secondo giorno lavorativo successivo al verificarsi del guasto
 - d. Produzione di report mensili riguardo i livelli di servizio.
- 2 Approvvigionamento scorte dei monitor, webcam e pc, e spedizione nei centri tecnici territoriali.
- 3 Attivazione help desk di 1° livello per ricezione delle chiamate.
- 4 Attivazione help desk di 2° livello per le chiamate che richiedono il collegamento da remoto. Nel caso in cui questo intervento non fosse risolutivo viene attivato un servizio on site.

2 - MONITORAGGIO DEI SISTEMI INFOMOVING/LEDWALL

Per "Disservizio" sul Sistema Infomoving/LedWall si intende indifferentemente il verificarsi di uno o più dei seguenti eventi:

1. l'impossibilità, da parte del fornitore, di raggiungere attraverso il network l'indirizzo IP del personal computer di un Sistema Infomoving/Ledwall;
2. la perdita, anche parziale, dell'immagine video o del segnale audio (o di entrambi) su uno o sulla totalità dei Monitor facenti capo ad un dato Personal Computer;
3. presentazione non corretta delle informazioni sullo schermo (es. perdita della sequenza, non corretto funzionamento del video...)

4. ogni altro evento di malfunzionamento dei personal computer che non rientri in uno dei casi sopracitati.

Nel caso in cui gli operatori di ASPI rilevino un Disservizio su un Sistema Infomoving/Ledwall o anche nel caso in cui il Disservizio fosse segnalato dal Partner, si attiveranno per la soluzione del problema, interagendo col fornitore per la diagnosi del malfunzionamento e la pianificazione dell'intervento, informando il Punto di Contatto AUTOSTRADE.

3- SUPPORTO CENTRALIZZATO PER LA GESTIONE DEI GUASTI ED INTERVENTI DI RIPRISTINO

Qualora la risoluzione del guasto fosse possibile attraverso un intervento sul sistema di gestione, la Produzione Esecutiva del fornitore procederà alla sua esecuzione in via autonoma entro il primo giorno lavorativo successivo al manifestarsi dell'evento di Disservizio , informando il punto di contatto AUTOSTRADE dell'avvenuto ripristino.

Nel caso in cui il problema non fosse risolvibile per via remota (attraverso tecnici ASPI o contattando direttamente il personale terzo presso il Punto di Accesso IP), il fornitore potrà procedere all'invio di proprio personale in campo e dovrà risolvere l'anomalia entro il primo giorno lavorativo successivo al manifestarsi dell'evento di Disservizio.

4- RIPARAZIONE DELLE PARTI GUASTE

AUTOSTRADE fornirà al fornitore un opportuno set di Personal Computer e di Monitor LCD da utilizzarsi come parti di scorta (nel seguito le "Scorta"). In particolare, le scorte saranno così dimensionate:

- 5 pc
- 5 schermi
- 10 web-cam
- 10 extender video

Qualora a fronte di un Disservizio venisse rilevato un guasto su un Personal Computer o su un Monitor display, il fornitore procederà alla sua sostituzione con l'opportuna Scorta.

5- MANUTENZIONE ORDINARIA E PERIODICA DEI SISTEMI INFOMOVING/LEDWALL

Il fornitore provvederà in qualunque occasione in cui i suoi operatori si rechino nei locali presso cui sono installati i Sistemi Infomoving/Ledwall:

- alla pulizia dei pc, schermi, web-cam e staffe installati presso i Punti di Accesso IP
- a verificare il corretto orientamento degli schermi
- la manutenzione deve essere programmata ed effettuata con periodicità almeno mensile, alternando le tratte autostradali.

Fase 4: Report

Il fornitore predisporrà un sistema di reportistica che conterrà l'elenco dei Disservizi avvenuti sui Sistemi Infomoving/Ledwall dall'inizio del contratto, le indicazioni del tipo di anomalia riscontrata, le azioni di ripristino eseguite, i tempi di ripristino stimati, e la durata di ciascun disservizio.

Il fornitore provvederà anche a fornire una reportistica (file excel + registrazione video) per ciascuna campagna pubblicitaria andata in onda sui palinsesti Infomoving/Ledwall.

SPECIFICHE RICHIESTE PER GESTIONE CIRCUITO LEDWALL

Schermi Ledwall di 400 cm x 250 cm con Led Outdoor 10 mm pixel pitch, IP65, 5000 nits per mq, risoluzione 100000 pixel per schermo e sensore automatico per il controllo dell'intensità dell'emissione luminosa.

Ciascun impianto è corredato da un PC industriale ed Access Point alla rete Internet per caricamento e visualizzazione dei contenuti editoriali e pubblicitari (Preroll) equipaggiato di webcam per il monitoraggio da remoto 24h.

Caratteristiche minime che si richiedono al fornitore:

- Esperienza nell'installazione e manutenzione di schermi con tecnologia LED sia indoor che outdoor da almeno 5 anni;
- Esperienza di installazione di schermi LED outdoor con funzionamento continuo per almeno 12 mesi;
- Disponibilità di un proprio magazzino ricambi in provincia di Roma.
- Sistema di gestione remota (Centro di Controllo) immediatamente disponibile utilizzabile su qualsiasi tipo di piattaforma: il Centro di Controllo deve poter supportare connessioni su piattaforma Microsoft (connessione a server Windows 2008 e successivi); il monitoraggio dei punti di visione, così come l'aggiornamento dei contenuti in palinsesto, deve essere effettuato in tempo reale.
- Certificazione ISO 9001 dei processi aziendali di gestione magazzino, installazione e manutenzione apparati

Modalità di regia e monitoraggio:

- Tempi di intervento on site: entro 12 ore dalla chiamata
- Capacità provata di effettuare interventi manutentivi su LEDWall in termini di: montaggio, smontaggio, allineamento moduli, sostituzione di pixel guasto, sostituzione di modulo guasto, ricablaggio, sostituzione alimentazione interna, riconfigurazione centraline di controllo, riaggiustamento colorimetria, disponibilità della idonea strumentazione.

Funzionalità della Regia Infomoving/Ledwall:

- Backup automatico del player
- Possibilità di inviare streaming video
- Regionalizzazione delle informazioni, con possibilità di creare playlist personalizzate
- Palinsesto completamente personalizzabile e configurabile
- Possibilità di app interattive con clienti e/o tecnici Autostrade, completamente configurabile con livelli di interattività e relative sicurezze
- Possibilità di gestire qualsiasi formato video in input
- Programmazione e setting da remoto della rete di Ledwall
- Possibilità di controllare il Ledwall: luminosità, accensione e spegnimento.