



DOCUMENTO TECNICO

Documento: RS-TST-2006-026

Revisione: A

Data: 12/12/2006

Pagina: 1 di 11

Raccolta: --

SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET

	UNITA' / NOME	FIRMA	DATA
PREPARATO	1	Firme riportate sull'originale agli atti	
VERIFICATO	1		
APPROVATO			

Registro delle modifiche

Data	Sezione del documento / Motivo della revisione	Revisione
12/12/2006	Prima emissione del documento	A

ALLEGATI:

==

DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO:

==

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 2 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	SCOPO	3
1.2.	DOCUMENTI APPLICABILI.....	3
1.3.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
2.	OPERAZIONI E MANUTENZIONE DI ASINET	4
2.1.	ORGANIZZAZIONE OPERATIVA	4
2.1.1.	<i>NCC - Help Desk Tecnico</i>	4
2.1.2.	<i>NCC – Service Manager (SM)</i>	5
2.1.3.	<i>NCC – Specialisti di Prodotto</i>	6
2.1.4.	<i>Back Office (BO)</i>	6
2.2.	ATTIVITÀ DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE.....	7
2.2.1.	<i>Fault Management</i>	7
2.2.2.	<i>CRM</i>	8
2.2.3.	<i>Configuration Management</i>	8
2.2.3.1.	Cambi di configurazione predefiniti per ripristino di servizio	9
2.2.3.2.	Cambi di configurazione di emergenza per ripristino di servizio	9
2.2.3.3.	Cambi di configurazione per ottimizzazione performance dei sistemi	9
2.2.3.4.	Cambi di configurazione per implementazione di nuovi servizi	9
2.2.4.	<i>Performance Management</i>	9
2.2.5.	<i>Security Management</i>	9
2.3.	TIPOLOGIE DEI SERVIZI RICHIESTI	10
2.3.1.	<i>Gestione Operativa “Ordinaria”</i>	10
2.3.2.	<i>Supporto Operativo “Straordinario”</i>	11

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 3 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

1. INTRODUZIONE

1.1. Scopo

Questo documento descrive le modalità di conduzione delle attività operative di gestione della infrastruttura di ASINet, così come sono richieste da parte ASI ed organizzate da parte del gestore industriale della infrastruttura stessa alla data di redazione del bando di gara ad evidenza pubblica per la assegnazione dei servizi per Operazioni e Manutenzione della Rete ASINet.

Il documento costituisce quindi la specifica dei servizi operativi relativi alle attività richieste nel Capitolato Tecnico per la gara di cui sopra.

1.2. Documenti Applicabili

N.A.

1.3. Documenti di Riferimento

N.A.

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 4 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

2. Operazioni e Manutenzione di ASINet

2.1. Organizzazione Operativa

Nell'ambito della organizzazione industriale dell'attuale contraente gestore della infrastruttura di ASINet (Telespazio), è inserita la struttura di supporto alla erogazione dei servizi di operazioni O&M, delle funzioni di BackOffice e del supporto specialistico per i servizi di competenza.

La gestione dell'intera attività dell'area è assunta dal Responsabile Operativo (R.O.) che riporta al Responsabile dei servizi Telecomunicazione Fucino.

Nella organizzazione della struttura sono identificate le seguenti principali entità:

- NCC - Help Desk. Team costituito da Junior specialist che garantisce le seguenti operazioni in tempo reale 24 ore al giorno 365 giorni l'anno:
 - Help Desk H24
 - Network Management
 - Escalation
- NCC – Service Manager. Figura ad alto livello professionale che, con adeguata anzianità di servizio nelle Reti d'Utente e conoscenza della/e tecnologia/e principale della Rete utilizzata, cura gli aspetti di gestione operativa day-by-day della rete. Il presidio di tale supporto è garantito Lunedì-Venerdì 08:00-16:10 ed opera sotto il coordinamento del R.O.
- NCC – Specialista di Prodotto. Team di Senior Specialist che cura aspetti di supporto al NCC-HD per problematiche di rilevanza e di analisi delle performance tra i quali: System Administrator, System Configuration, System Specialist. Questo supporto specialistico è operato con sinergie di gruppi di lavoro trasversali all'area ed è garantito Lunedì-Venerdì 08:00-16:10.
- Back-office Team che supporta l'NCC-SM per le seguenti attività operando tipicamente nella fascia oraria Lunedì-Venerdì 08:00-16:10:
 - Pianificazione degli interventi di manutenzione programmata
 - Database Management
 - Reportistica

2.1.1. NCC - Help Desk Tecnico

Questa funzione è garantita H24 attraverso un team di Tecnici specializzati nelle telecomunicazioni ed ha i seguenti incarichi:

- Ricevere notificazioni di fault dal cliente ASI e/o dai sistemi di gestione
- Apertura di Cartellini Avaria su segnalazione dal cliente ASI e/o dai sistemi
- Gestione giornaliera dei Cartellini Avaria
- Collabora con il Cliente ASI fornendo gli esiti delle misure ottenute dai diagnostici disponibili al fine di facilitare il Cliente finale alla localizzazione di eventuali disservizi sulle apparecchiature di propria competenza



DOCUMENTO TECNICO

Documento: RS-TST-2006-026

Revisione: A

Data: 12/12/2006

Pagina: 5 di 11

Raccolta: --

SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET

- Controllo continuo dello stato del Network
- Identificare e localizzare nella misura prevista dai sistemi di telecontrollo, le avarie verificatesi nella Rete mediante utilizzo dei diagnostici disponibili
- Operare al fine di isolare ed eliminare gli allarmi
- Attivare il gruppo di manutenzione per interventi sui siti
- Coordinare l'Ente di manutenzione a contratto sul territorio mondiale per gli interventi correttivi d'emergenza al sito
- Assicurare che le misure di manutenzione siano effettuate secondo le specifiche date e, ove applicabile, nel rispetto del corretto accesso al Segmento Spaziale
- Visione dello stato dei Cartellini
- Riportare sul log-book elettronico le note che documentano l'attività operativa Day by Day
- Assicurare la continuità dell'azione operativa, effettuando il passaggio consegne nel cambio del turno operativo. Per le consegne di maggiore rilevanza assicura la tracciabilità dell'azione riportando la nota sul Log-Book Elettronico sull'oggetto CONSEGNE
- Provvedere all'escalation di problematiche verso il Responsabile Operativo NCC
- Coordinare le attività Day by Day con i Gestori dei Satelliti
- Coordinare e gestire le attività di cambio satellite
- Coordinare e controllare i line-up iniziali e di pre-trasmissione
- Gestire i piani di ripristino in caso di contingenza
- Fornire supporto ai Systems Monitoring ed eseguire eventuali conseguenti direttive dei Gestori
- Emissione di Cartellini in caso di disservizio sul Telecontrollo
- Prendere visione immediata della messaggistica entrante a NCC

2.1.2. NCC – Service Manager (SM)

Questa funzione è garantita negli orari d'ufficio. Di seguito si riassumono le micro attività espletate dalla funzione:

- Attivazione, collaudo e messa in esercizio di nuovi programmi avvalendosi dell'ausilio di NCC-SP.
- Interfaccia esecutiva Day by Day nei confronti di P.M. ed R.P.
- Dare supporto direttamente a NCC-HD per cambi e sviluppi della Rete, quali: Implementazione, attivazione di nuovi piani di traffico.
- Assicurare i Back-Up dei software: applicativi e database dei sistemi interagendo con NCC-SP
- Favorire il supporto al NCC-HD con azioni di consulenza specialistica per tecnologia / sistema legata anche a NCC-SP;
- Sviluppare, con il supporto NCC-SP, procedure tecniche, per facilitare l'attività Day by Day del NCC-HD relativamente ad uno specifico Cliente;
- Garantire il know-how necessario in relazione alla specificità del Cliente;

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 6 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

- Eseguire riversamenti interni formativi specialistici per Cliente;
- Assicurare l'archiviazione degli storici della Rete interagendo con NCC-SP
- Analizzare gli storici del sistema ed i dati di traffico sull'utilizzazione della Rete, al fine di verificare lo stato della rete per l'emissione dei Report sulla qualità tecnica dei collegamenti (esempio richiesta di verifica BER);
- Verificare, archiviare e gestire la documentazione tecnica in collaborazione con il NCC-BO (es. monografie, etc...)
- Pianificare le attività programmate sulla base di richieste specifiche e occasionali provenienti dal mondo esterno (es AB, Cliente, etc.....);
- Pianificare verso il Turno Operativo le attività programmate sulla base di quanto previsto da specifiche richieste;
- Produrre Report Specialistici per Cliente in collaborazione con NCC-BO

2.1.3. NCC – Specialisti di Prodotto

Questa funzione è garantita sia da Senior Specialist, figure con alte conoscenze tecnologiche, che da Junior specialist che sono tecnici turnisti i quali durante periodi di fuori turno pianificati, collaborano attivamente con, NCC-BO, NCC-SM e l'RO alle attività di contenuto specialistico, in tal senso hanno l'opportunità di accrescere lo skill individuale e riportare capacità sistemiche specifiche all'interno dei turni a cui appartengono.

- Dare supporto al NCC-SM per cambi e sviluppi delle Reti, quali: implementazione, attivazione di nuovi piani di traffico
- Eseguire i Back-Up dei software: applicativi e database dei sistemi
- Dare supporto al NCC-SM con assistenza per tecnologia / sistema
- Collaborare con l'RO allo sviluppo di procedure tecniche specifiche per Prodotto, per facilitare l'attività Day by Day del NCC- HD
- Assicurare un adeguato know-how sulla tecnologia dei sistemi di competenza
- Archiviare gli storici della Rete (presenti sui sistemi di Monitor & Controllo centrale)
- Su richiesta dell'RO o NCC-SM analizzare gli storici del sistema ed i dati di traffico sull'utilizzazione della Rete, al fine di collaborare all'emissione delle Non-Conformità e ai Report sulla qualità tecnica dei collegamenti (esempio richiesta di verifica BER)
- Verificare, archiviare e gestire la documentazione tecnica in collaborazione con l'NCC-BO (es. monografie, etc...)

2.1.4. Back Office (BO)

Questa funzione è normalmente garantito Lunedì-Venerdì 08:00-16:10. Incarichi del gruppo sono:

- Analizzare i dati presenti su sistema informativo aziendale, per quanto di competenza NCC, al fine di verificarne la congruità
- Verificare l'andamento delle avarie in relazione ai termini contrattuali al fine di collaborare con l'RO alla verifica degli standard previsti nel presente piano operativo
- Rilevare situazioni di ripetitività di disservizio su uno stesso sito, al fine di collaborare

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 7 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

alla verifica degli standard del presente piano operativo

- Pianificare le attività programmate sulla base di richieste specifiche provenienti dal mondo esterno (es AB, Cliente, etc.....), con particolare attenzione al PRC
- Collaborare con NCC-SM per pianificare verso il TO le attività programmate sulla base di quanto previsto da specifiche richieste
- Garantire l'aggiornamento della banca dati su sistema informativo aziendale per quanto di competenza NCC, con particolare attenzione ali PRC
- Collaborare con l'RO per il mantenimento aggiornato dell'archivio Qualità
- Preparare il Reporting dell'attività operativa delle Reti interagendo con TO e NCC-SM
- Collaborare con NCC-SM per archiviare la documentazione operativa
- Controlla le note su log book, i Trouble Ticket, al fine di valutare la congruità delle azioni operative intraprese dai TO. Su questo aspetto si avvale della collaborazione del Service Manager e, ove ritenuto necessario, riporta immediatamente i risultati d'analisi all'RO.

2.2. Attività di Operazioni e Manutenzione

La gestione operativa della rete ASINET viene razionalizzata in specifiche aree tematiche per garantire una completa copertura dei servizi offerti. In particolare sono garantite le funzioni di:

- Fault Management
- Configuration Management
- Performance Management
- Security Management

I successivi paragrafi dettagliano queste funzioni.

2.2.1. Fault Management

Durante la copertura 24Hx7 il gestore garantisce un continuo monitoring dell'intera rete ASINet tramite sistemi di NMS (Network Management System) dedicati.

Nel caso di fault evidenziato automaticamente dai sistemi NMS o riportato dal cliente, l'Help Desk registra ogni evento tramite sistema di archiviazione interna. ASI viene mantenuta aggiornata sull'evoluzione della problematica.

In particolare il tecnico in turno apre un Trouble Ticket identificando la localizzazione del fault. Viene registrata la data e l'orario di ricezione dell'avviso e di inizio guasto.

Nello stesso tempo il Tecnico inizia il troubleshooting tramite NMS ed eventualmente con la collaborazione locale del cliente (es. verifica d'indicazioni visive degli apparati remoti etc.) per isolare il guasto:

- verifica la configurazione degli apparati ed effettua eventualmente un'operazione di ricaricamento di configurazione
- verifica i corretti parametri dei segnali a satellite in collaborazione con l'ente satellitare
- coordina la commutazione su apparati di scorta se disponibili

Nel caso di persistenza dell'anomalia, il tecnico turnista scala la problematica al Responsabile Operativo NCC e, durante l'orario d'ufficio, prende contatto con il Service Manager che, con

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 8 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

l'eventuale supporto degli Specialisti di Prodotto, inizia un troubleshooting a più alto livello. Nel caso venga identificato un guasto con necessità di intervento di manutenzione in sito, il tecnico NCC contatta l'ente di manutenzione preposto.

Ogni evento relativo alla singola problematica viene tracciato nel Trouble Ticket che, archiviato su sistema aziendale, permetterà sia l'analisi statistica di problematiche sia la possibilità di produrre reportistica anche in momenti successivi.

Inoltre il personale operativo utilizza un log-book elettronico sul quale vengono registrati eventi ed informazioni di particolare rilevanza in maniera da garantire una continuità d'informativa.

2.2.2. CRM

Il sistema di CRM (Customer Relationship Management) è volto a soddisfare:

- le esigenze operative in termini di:
 - gestione dei trouble-tickets in funzione dei Service Level Agreement sottoscritti con i Clienti,
 - monitoraggio delle performance dei Fornitori ed Enti interni (Field Service, Logistica, Ingegneria, etc...) concorrenti alla qualità del servizio offerto,
 - possibilità di fornire reportistica operativa
- le esigenze logistiche, in termini di gestione delle Sedi Tecniche, Scorte, Magazzini e flussi di riparazione.

Per soddisfare tali obiettivi, il sistema di CRM assicura il monitoraggio e l'andamento nel tempo delle seguenti principali componenti:

- qualificazione del disservizio
- eventi che caratterizzano disservizio al Cliente
- passaggio ricezione delle anomalie
- tempistiche (reazione; Intervento; ripristino)
- azioni tecniche intraprese per il ripristino del servizio
- efficacia delle azioni intraprese
- enti (interni; sub-fornitori; corrispondenti) che concorrono per la normalizzazione del servizio
- impatti logistici e di movimentazione apparati per ripristino
- ripristino servizio
- cause del disservizio

2.2.3. Configuration Management

Nell'ambito operativo del Configuration Management si identificano 4 differenti scenari:

- cambi di configurazione predefiniti per ripristino di servizio
- cambi di configurazione di emergenza per ripristino servizio
- cambi di configurazione per ottimizzazione delle performance dei sistemi
- cambi di configurazione per implementazione di nuovi servizi.

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 9 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

2.2.3.1. Cambi di configurazione predefiniti per ripristino di servizio

Per la risoluzione di particolari situazioni di fault si possono applicare procedure predefinite. Per esempio in caso di disponibilità in loco di scorta fredda il tecnico NCC guiderà il cliente nella sostituzione di apparato e riconfigurazione dello stesso.

2.2.3.2. Cambi di configurazione di emergenza per ripristino di servizio

Questo tipo di riconfigurazione può aversi quando, durante una situazione di fault, lo specialista realizza la necessità di un cambiamento di configurazione di sottosistema per isolare la condizione di avaria. Successivamente il particolare caso verrà analizzato in separata sede in un meeting specialistico per convenire sul cambio definitivo della configurazione del sottosistema.

2.2.3.3. Cambi di configurazione per ottimizzazione performance dei sistemi

Questo tipo di cambi di configurazione può iniziarsi a fronte di una situazione di fault risolta come da precedente caso o successivamente ad analisi di reportistica che evidenzia la necessità di cambiamento di specifici parametri. Tali decisioni vengono definite dal Responsabile di Progetto in collaborazione con lo Specialista. Dopo tale decisione tutta la relativa documentazione viene aggiornata.

2.2.3.4. Cambi di configurazione per implementazione di nuovi servizi

Nel caso in cui il cliente ASI evidenzi la necessità di avere nuove tipologie di servizi che possano avere impatti contrattuali, egli deve produrre opportuna richiesta al dipartimento Commerciale della gestore.

Sempre nell'ambito del Configuration Management esistono specifiche istruzioni per garantire il Backup delle configurazioni dei sistemi.

2.2.4. Performance Management

Trimestralmente viene prodotta reportistica allo scopo di evidenziare la qualità dei servizi resi e prevenire eventuali degradazioni. La tipologia dei reports, preventivamente concordata con il cliente, viene prodotta internamente dal Service Manager con il supporto delle strutture interne. La stessa viene approvata dal Responsabile Operativo. La stessa tipologia di reportistica viene trasmessa in occasione delle missioni Shuttle che prevedono l'impiego del modulo MPLM.

2.2.5. Security Management

Gli aspetti di security sono garantiti nel rispetto delle normative aziendali. Inoltre, nell'interno della struttura sono identificati specialisti che coprono gli aspetti di System Administrator. Essi garantiscono e controllano il corretto accesso nei vari sottosistemi. Tramite applicazione di specifiche procedure interne ridurrà il rischio di accessi indesiderati nei sottosistemi.

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 10 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

2.3. Tipologie dei servizi richiesti

Il gestore svolge, in linea con l'approccio e le capabilities sopra descritte, tutte le attività necessarie ai fini di una corretta gestione e manutenzione della rete ASINET. Tali attività vengono identificate attraverso due distinte modalità di erogazione dei servizi.

2.3.1. Gestione Operativa "Ordinaria"

- Operazioni standard
 - Gestione della rete ASINET con fornitura di servizi di:
 - Network Management
 - Technical Help Desk
 - Specialist Support
 - Back Office
 - Management del O&M team
 - Interfaccia verso ASI per le attività O&M
 - Interfaccia verso gli Utenti per le attività O&M
 - Collezione dati su Network Usage, QoS, Availability, Failures, ecc.
 - Emissione e gestione dei Trouble Ticket
 - Processamento dati collezionati per
 - compilazione statistiche
 - root cause analysis
 - preparazione reports tecnici trimestrali (contributo al Progress Report)
 - preparazione reports per failures / anomalie particolarmente rilevanti
 - Analisi dati collezionati e statistiche per evidenziazione eventuali problemi che possano richiedere modifiche alla rete / apparati / link
 - Analisi dati collezionati e statistiche per aggiornamento procedure
 - Analisi dati collezionati e statistiche per cambiamenti / miglioramenti al Piano di Manutenzione
- Aggiornamento della documentazione di O&M
 - Aggiornamento della Manualistica Tecnica (Rack specification document) per ciascun Sito
 - Preparazione del Piano delle Operazioni
 - Preparazione del Piano di Manutenzione (per ciascun Sito)
 - Aggiornamento delle Procedure Operative e di Manutenzione per ciascun Sito sulla base di
 - miglioramenti alla leggibilità e comprensione del testo
 - esperienze acquisite nel corso dell'esercizio della rete (learned lessons)
 - Sviluppo di un breve training di aggiornamento specifico per ciascun Sito focalizzato sulle modifiche/aggiornamento alle procedure operative e manutentive di primo livello
 - Preparazione di materiale di supporto al training (presentazioni, documentazione di supporto, esercitazioni)
 - Fornitura del Training per ciascun Sito
- Manutenzione dei collegamenti e degli apparati
 - Gestione della copertura assistenziale su link ed apparati
 - Fornitura attività di Manutenzione Preventiva (as per Maintenance Plan)

	DOCUMENTO TECNICO	Documento: RS-TST-2006-026 Revisione: A Data: 12/12/2006 Pagina: 11 di 11 Raccolta: --
SPECIFICHE DEI SERVIZI DI OPERAZIONI E MANUTENZIONE DELLA RETE ASINET		

- Fornitura di attività di Manutenzione Straordinaria su base chiamata (con coinvolgimento di Vendors, Service Providers, Fornitori)
- Verifica del livello di qualità del servizio reso in caso di fault
 - Monitoraggio prestazioni Fornitori / Vendors con riferimento ai tempi di intervento / ripristino concordati (ricezione rapporti di intervento, loro controllo, evidenziazione non conformità, ...)
 - Monitoraggio prestazioni Service Providers con riferimento ai tempi di ripristino concordati (ricezione rapporti di intervento, loro controllo, evidenziazione non conformità, ...)
- Interfacciamento Vendors, Service Providers, Fornitori per garantire (esigere) il rispetto dei livelli di servizio
- Negoziazione e rinnovo contratti di servizio con i fornitori delle linee di comunicazione (inclusi i link satellitari con la base di Malindi)
- Negoziazione e rinnovo contratti di assistenza con i fornitori / manutentori degli apparati
- Gestione problematiche connesse alla spedizione degli apparati (con particolare riferimento ai siti USA per i quali non è previsto un adeguato supporto in loco)

2.3.2. Supporto Operativo “Straordinario”

In aggiunta a quanto previsto per le attività di “Gestione Operativa Ordinaria”, in considerazione della possibilità che nel corso del periodo di copertura contrattuale si possano verificare una serie di eventi (quali ad esempio: supervisione missioni della Stazione Spaziale Internazionale, lanci della navetta Shuttle, fasi di lancio e conseguente LEOP per satelliti di interesse ASI, espansione nodi della rete ASINet, ecc.) per il supporto dei quali risulti necessaria una maggiore attenzione e supervisione operativa, ASI ha richiesto una differente modalità di intervento.

Detta modalità prevede che il gestore metta a disposizione di ASI uno specialista, in aggiunta all’Help Desk tecnico dell’NCC, nell’ambito del normale orario lavorativo (Lu-Ve, 08:00-16:10, escluso festivi), rendendolo peraltro disponibile al di fuori di tale orario su base chiamata (“on call”), utilizzando quindi il meccanismo della reperibilità.

Pertanto, vengono svolte le stesse attività indicate nella sezione precedente, fornite dagli specialisti nel corso di una opportunità operativa specificatamente richiesta, quantificata in termini di numero di ore uomo ed autorizzata da ASI.