

Oggetto: Gara a procedura aperta per la fornitura, messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici privati e di prodotti e servizi accessori per le Pubbliche Amministrazioni, suddivisa in due Lotti - ID 597

Rettifica e chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito www.mef.gov.it sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso, sul sito www.consip.it e sul sito www.acquistinretepa.it.

RETTIFICA

A parziale rettifica del Disciplinare di gara, anche al fine di adeguare la lex specialis alle modifiche normative intervenute a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 53/2010 di attuazione della Direttiva Ricorsi n. 2007/66/CE, gli ultimi due capoversi del par. 6 ed il par. 7 del Disciplinare di gara sono sostituiti come di seguito indicato.

In particolare, gli ultimi due capoversi del par. 6 MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA di seguito riportati:

All'esito delle predette attività, si procederà agli adempimenti relativi all'aggiudicazione ai sensi degli articoli 11 e 12 del D. Lgs. n. 163/2006 e, successivamente, alla comunicazione dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 79, comma 5, lett. a) del D. Lgs. n. 163/2006.

Successivamente alla ricezione della suddetta comunicazione, sarà possibile fare istanza di accesso agli atti di gara attraverso l'utilizzazione del format scaricabile dai siti www.consip.it, alla sezione Gare>Bacheca accesso agli atti, e www.acquistinretepa.it, alla sezione Bandi>Info bandi, nel rispetto del capo V della Legge n. 241/1990 e s.m.i., del D.P.R. n. 184/2006 e dell'art. 13 del D. Lgs. n. 163/2006 e, in via gradata, del "Regolamento contenente misure organizzative sul diritto di accesso ai documenti amministrativi, formati o comunque rientranti nelle attribuzioni della Consip S.p.A." pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 25 del 28 febbraio 2008.

SONO SOSTITUITI DAI SEGUENTI SOTTOPARAGRAFI:

6.1 ACCESSO, 6.2 VARIAZIONI INTERVENUTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA, 6.3 INFORMATIVA IN ORDINE ALL'INTENTO DI PROPORRE RICORSO GIURISDIZIONALE

6.1 Accesso

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 79 comma 5-quater del D. Lgs. n. 163/2006, il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente, sia nell'Offerta Tecnica sia nelle giustificazioni prodotte (nel caso di una eventuale offerta anomala), le parti delle stesse contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Tale indicazione dovrà essere adeguatamente motivata ed il concorrente dovrà allegare ogni documentazione idonea a comprovare l'esigenza di tutela.

Consip garantirà comunque visione ed eventuale estrazione in copia di quella parte della documentazione che è stata oggetto di valutazione, e conseguente attribuzione del punteggio, da parte della Commissione giudicatrice qualora strettamente collegata all'esigenza di tutela del richiedente.

Rimane inteso che la Consip in ragione di quanto dichiarato dal concorrente e di ciò che è stato sottoposto a valutazione dalla Commissione giudicatrice, procederà ad

individuare in maniera certa e definitiva le parti che debbano essere secretate dandone opportuna evidenza nella comunicazione di aggiudicazione.

Saranno inoltre sottratti all'accesso tutti i dati giudiziari rinvenuti nella documentazione presentata dal concorrente nonché le informazioni annotate sul Casellario istituito presso l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici.

6.2 Variazioni intervenute durante lo svolgimento della procedura

Il concorrente dovrà comunicare tempestivamente alla Commissione, tramite apposita dichiarazione resa dal legale rappresentante o da persona dotata di poteri di firma, le eventuali variazioni alle dichiarazioni di cui ai nn. 1, 2, 3, 8 dell'Allegato 1. Anche l'impresa ausiliaria dovrà far pervenire, tramite il concorrente, apposita dichiarazione resa dal legale rappresentante o da persona dotata di poteri di firma della medesima impresa ausiliaria contenente le variazioni intervenute alle dichiarazioni di cui alla lettera D della "Dichiarazione di messa a disposizione del requisito dell'impresa ausiliaria" di cui all'Allegato 9.

La documentazione di cui sopra dovrà essere presentata, in caso di R.T.I. e Consorzi da tutte le Imprese componenti il R.T.I. o il Consorzio che abbiano subito le dette variazioni.

Tale documentazione dovrà essere trasmessa in busta chiusa con la dicitura: "Procedura aperta per la fornitura, messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici privati e di prodotti e servizi accessori per le Pubbliche Amministrazioni - Documenti - variazioni intervenute".

6.3 Informativa in ordine all'intento di proporre ricorso giurisdizionale

L'informativa di cui all'art. 243 bis del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. che il concorrente intenda eventualmente presentare, resa nelle modalità indicate dal predetto articolo, dovrà essere indirizzata alla Direzione Legale della Consip S.p.A. che assume il ruolo di soggetto Responsabile di tale fase del procedimento.

IL PARAGRAFO 7 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA È' SOSTITUITO INTERAMENTE DAL SEGUENTE PARAGRAFO:

7. ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DELLA CONVENZIONE

Con la comunicazione di cui all'art. 79, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 163/2006, verrà richiesto agli aggiudicatari di far pervenire alla Consip S.p.A., nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):

- a) idoneo documento comprovante la prestazione di una cauzione definitiva in favore della Consip S.p.A. e delle Amministrazioni contraenti, a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel paragrafo 8.1 del presente Disciplinare di gara; si precisa che, al fine di fruire del beneficio della riduzione del cinquanta per cento della suddetta garanzia, l'aggiudicatario dovrà produrre, nei modi e nelle forme stabilite al successivo paragrafo 8.1 del presente Disciplinare, la documentazione di cui al predetto paragrafo, ove non precedentemente prodotta;
- b) idoneo documento comprovante la prestazione di una cauzione in favore della Consip S.p.A. a garanzia del pagamento delle verifiche ispettive effettuate da Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005, secondo le

modalità e condizioni indicate nel paragrafo 8.2 del presente Disciplinare di gara, di importo pari ad Euro 37.500,00= per il Lotto 1, e pari ad Euro 60.000,00= per il Lotto 2;

- c) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto stabilito al successivo paragrafo 8.3 del presente Disciplinare di gara;
- d) eventuale e solo nel caso in cui chi sottoscriva la Convenzione sia differente dal soggetto che ha sottoscritto l'Allegato 1, dichiarazione conforme al facsimile che verrà inoltrato con la comunicazione di cui all'art. 79, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 163/2006 ed attestante il possesso dei requisiti di cui all'art.38 comma 1 lett. b) e c) D. Lgs. n.163/2006, oltre a specifico atto, autenticato nelle forme di legge, comprovante i poteri di colui che sottoscriverà la Convenzione;
- e) (facoltativa) dichiarazione del legale rappresentante di indicazione di uno sconto da applicare ai prezzi offerti, in favore delle Amministrazioni Contraenti che verseranno gli importi indicati nelle fatture mediante bonifico permanente (RID);
- f) (facoltativa) dichiarazione del legale rappresentante di indicazione di uno sconto da applicare ai prezzi offerti in favore delle Amministrazioni Contraenti che, all'atto dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura avranno preventivamente riconosciuto al Fornitore la facoltà di cedere i crediti derivanti dalla regolare esecuzione del contratto di fornitura secondo le modalità e nei termini indicati nello schema di Convenzione.

E' in facoltà dell'aggiudicatario presentare in luogo della cauzione definitiva di cui alla precedente lettera a) e della cauzione a garanzia del pagamento delle verifiche ispettive di cui alla precedente lettera b) un unico documento comprovante la prestazione di una cauzione di importo corrispondente alla somma degli importi stabiliti per le suddette cauzioni, secondo le modalità e condizioni indicate rispettivamente alle citate lettere a) e b).

In caso di R.T.I. e Consorzi:

- la documentazione di cui ai precedenti punti a), b) e c) dovrà essere presentata: (i) in caso di R.T.I. o di Consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 163/2006, dall'impresa mandataria con indicazione che il soggetto garantito/assicurato è il R.T.I./Consorzio; (ii) in caso di Consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 163/2006, dal Consorzio stesso;
- la documentazione di cui ai precedenti punti d), e), f) dovrà essere presentata: (i) in caso di R.T.I. o di Consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 163/2006, dall'impresa mandataria; (ii) in caso di Consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 163/2006, dal Consorzio stesso;
- dovrà, inoltre, essere prodotta copia autentica del mandato speciale irrevocabile con rappresentanza alla impresa capogruppo con indicazione specifica delle percentuali di esecuzione dei servizi/forniture che ciascuna impresa svolgerà, così come riportate nell'Allegato 1 Dichiarazione necessaria per l'ammissione alla gara, ovvero dell'atto costitutivo del Consorzio.

Scaduto il termine sopra menzionato, Consip S.p.A. verificherà se la documentazione prodotta sia completa oltre che formalmente e sostanzialmente regolare.

Qualora nel termine assegnato, la documentazione di cui sopra non pervenga o risulti incompleta o formalmente e sostanzialmente irregolare, Consip S.p.A. si riserva di

assegnare un termine perentorio scaduto il quale, senza che la documentazione sia correttamente pervenuta, la stessa procederà alla revoca dell'aggiudicazione.

Con riferimento a ciascun singolo Lotto, Consip S.p.A. si riserva di valutare di procedere all'aggiudicazione della gara al concorrente che segue nella graduatoria. In tal caso nel rispetto degli adempimenti relativi all'aggiudicazione di cui agli articoli 11 e 12 del D. Lgs. n. 163/2006, procederà all'aggiudicazione della gara al concorrente che segue nella graduatoria, che, in tal caso, sarà tenuto a presentare entro 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, la documentazione precedentemente indicata. In ogni caso, Consip potrà rivalersi sulla cauzione prestata a garanzia dell'offerta dall'aggiudicatario cui è stata revocata l'aggiudicazione, procedendo all'incameramento della stessa.

Con ciascun aggiudicatario verrà stipulata una Convenzione, conforme allo Schema di Convenzione allegato al presente Disciplinare di gara. Successivamente, Consip comunicherà l'avvenuta stipulazione delle Convenzioni.

CHIARIMENTI

1) Domanda

Rif. Disciplinare di gara Pag.11: documentazione a comprova delle specifiche tecniche offerte ed appendice A

Al fine di una maggiore chiarezza dei documenti sottoposti, si chiede che tali documenti possano essere presentati in lingua inglese qualora l'organismo di emissione di tali documenti utilizzi l'inglese quale lingua principale per la loro edizione e certificazione

Si ritiene infatti che ogni traduzione di documenti tecnici (anche giurata) per quanto accurata, non possa che essere più imprecisa e potenzialmente generatrice di errate interpretazioni rispetto ai documenti originali.

Risposta

No, con riferimento alla documentazione redatta non in lingua italiana si ribadisce quanto indicato nel Disciplinare di Gara, ovvero che in caso di certificazioni/attestazioni etc. rilasciate in lingua diversa dall'italiano dovrà essere presentata anche la traduzione giurata. Pertanto, nel caso di specie, oltre al documento rilasciato dall'organismo di emissione in inglese dovrà anche essere prodotta la traduzione giurata del medesimo documento.

2) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Paragrafo 2.1.2.2.2 e Tabella 4 pag. 24 di 127. Interoperabilità multi-vendor, servizi aggiuntivi

Ai fini di una univoca interpretazione dei servizi forniti in rete fra due PABX multivendor, si chiede che i documenti da fornire quale comprova documentale possano essere presentati in lingua inglese nel caso in cui questa sia la lingua originale nella quale sono stati editi e certificati.

Si ritiene infatti che ogni traduzione di tali documenti tecnici per quanto accurata, non possa che essere più imprecisa e potenzialmente generatrice di diverse interpretazioni rispetto ai documenti originali.

Risposta

Vedi Risposta alla domanda 1.

3) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico

Si chiede di chiarire il significato e la differenza tra i seguenti servizi richiesti:

- a. Rubrica telefonica centralizzata consultabile da telefono (pg.43)*
- b. Rubrica Personale (ad esempio richiesta su terminale IP Luxury, tabella 7 pg. 30)*
- c. Agenda Elettronica (ad esempio richiesta su terminale IP Luxury, tabella 7 pg. 30 e sui servizi UC Tabella 21 pg. 47)*
- d. Calendario (richiesto su servizi UC tabella 21 pag. 47)*

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si precisa che:

- a. Con servizio di “*Rubrica telefonica centralizzata*” (cfr. § 2.2.3 del Capitolato Tecnico) si intende un servizio, residente sul sistema telefonico offerto ovvero in un suo componente, consistente in una rubrica unica, accessibile da tutti gli utenti nelle modalità indicate nel predetto paragrafo, contenente tutte le informazioni di reperimento dei contatti/dipendenti dell’Amministrazione.
- b. Con la caratteristica “*Rubrica personale*” (cfr. ad esempio § 2.1.3.3, Tabella 7 del Capitolato Tecnico) si intende una funzionalità, residente sul terminale telefonico offerto, consistente nella possibilità di memorizzare propri contatti (riservati all’utente del terminale telefonico).
- c. Con la caratteristica “*Agenda elettronica*” (cfr. ad esempio § 2.1.3.3, Tabella 7 e § 2.2.6, Tabella 21 del Capitolato Tecnico) si intende una funzionalità che consente la memorizzazione/gestione di eventi/appuntamenti.
- d. Con la caratteristica “*Calendario*” (cfr. § 2.2.6, Tabella 21 del Capitolato Tecnico) si intende una funzionalità che consente la visualizzazione del calendario (tale funzionalità può essere eventualmente integrata con la funzionalità “*agenda elettronica*” di cui al punto precedente).

4) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Servizi UC (pag. 47): dal momento che è richiesta come caratteristica base la compatibilità del servizio di UC con il client di posta elettronica Microsoft Outlook (o ulteriori come caratteristica opzionale), è corretto assumere che le funzionalità di seguito indicate:

- e. Funzionalità E-mail: inoltra, risposta; gestione filtri per la posta in arrivo; gestione di liste d'indirizzi di posta elettronica; newsletter; firma automatica; ricerca messaggi.*
- f. Calendario*
- g. Agenda elettronica*

siano fornite attraverso il client di posta sopra indicato?

Risposta

Si conferma che è possibile fornire le funzionalità sopra descritte tramite il client di posta; ovviamente, la soluzione di UC offerta dovrà garantire le necessarie interazioni con il client, come, a puro titolo di esempio, la ricezione sul client di posta elettronica di un messaggio vocale lasciato sulla segreteria telefonica. Resta inteso che la responsabilità di eventuali malfunzionamenti dei servizi richiesti nel Capitolato Tecnico dovuti ad incompatibilità con i predetti client di posta elettronica sarà a carico del Fornitore.

5) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Servizi UC - Caratteristiche opzionali (pag. 47) - Si chiede di specificare la caratteristica: "creazione automatica degli indici di ricerca".

Risposta

Con la caratteristica "creazione automatica degli indici di ricerca" (cfr. § 2.2.6, Tabella 21 del Capitolato Tecnico) si intende una funzionalità del sistema di Unified Communication che consente la creazione automatica di query/ricerche, basate ad esempio su parole chiave e proprietà, dei messaggi gestiti dal sistema. In altre parole, oltre a consentire la ricerca manuale da parte dell'utente sulla base di criteri che l'utente stesso può inserire (es. per data, per utente, etc.), il sistema dovrà offrire delle modalità di ricerca/query già impostate (es. messaggi di "instant messaging" dell'ultima settimana, messaggi di "instant messaging" con il contatto "x", etc.).

6) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Pag. 55 Par. 2.4.1 Il permutatore va incluso nelle configurazioni tipo?

Risposta

No, il permutatore non deve essere incluso nella quotazione delle configurazioni tipo né in quella delle architetture tipo. Si ribadisce inoltre, come specificato nel § 1.1 del Capitolato Tecnico, che "... sono considerati di competenza del sistema telefonico offerto tutti gli impianti tecnologici che partono dall'attestazione delle linee dell'Operatore TLC (fonia/dati) e connettono il sistema telefonico fornito al permutatore telefonico e/o permutatore dati situato all'interno della Pubblica Amministrazione".

7) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Pag. 58/59: non è chiaro il requisito relativo ai Moduli di alimentazione di emergenza / gruppi di continuità /UPS per 4 ore di funzionamento in autonomia

h. AT2: 2 per la sede di Classe 1, 1 per la sede di Classe 2, nessuno per la sede di Classe 3

i. AT3: 2 per la sede di Classe 1, 2 per la sede di Classe 2, 1 per la sede di Classe 3

*La quantità 2 indica che per quelle sedi l'alimentazione di emergenza va prevista con batterie pari a $2 * 4h = 8$ ore di autonomia totali?*

Risposta

L'interpretazione è corretta. La quantità 2 indica che per quelle sedi l'alimentazione di emergenza va prevista con batterie pari a $2 * 4h = 8$ ore di autonomia totali. A maggior precisione (cfr. risposta al quesito successivo):

- con riferimento all'Architettura Tipo AT1 devono essere previsti:
 - Sede di Classe 1: 1 modulo da 4h (per un totale di 4 ore di autonomia totali)
 - Sede di Classe 2: 1 modulo da 4h (per un totale di 4 ore di autonomia totali)
 - Sede di Classe 3: nessun modulo.
- con riferimento all'Architettura Tipo AT2 devono essere previsti:

- Sede di Classe 1: 2 moduli da 4h (per un totale di 8 ore di autonomia totali)
- Sede di Classe 2: 1 modulo da 4h (per un totale di 4 ore di autonomia totali)
- Sede di Classe 3: nessun modulo.
- con riferimento all'Architettura Tipo AT3 devono essere previsti:
 - Sede di Classe 1: 2 moduli da 4h (per un totale di 8 ore di autonomia totali)
 - Sedi di Classe 2: 2 moduli da 4h (per un totale di 4 ore di autonomia totali) per ciascuna sede
 - Sedi di Classe 3: 1 modulo da 4h (per un totale di 4 ore di autonomia totali) per ciascuna sede

8) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Pag 59: la numerosità totale della AT3 non torna con la somma delle numerosità sulle sedi: $1 \times 336 + 2 \times 120 + 2 \times 48$ somma un totale di 672 utenze

Risposta

Con riferimento alla tabella 28 del Capitolato tecnico, si precisa che il numero 120 relativo alle due sedi di classe 2 ed il numero 48 relativo alle due sedi di classe 3 rappresentano il numero totale delle utenze IP presenti rispettivamente nelle sedi di classe 2 e nelle sedi di classe 3. Pertanto, il numero 120 è da intendersi come 60 utenze in ciascuna delle due sedi di classe 2 ($60+60=120$) ed il numero 48 è da intendersi come 24 utenze in ciascuna delle due sedi di classe 3 ($24+24=48$).

9) Domanda

Allegato 2 - Offerta Tecnica

Pag.4 - Schema di Risposta. I paragrafi indicati nello Schema di Risposta sono solo un sottoinsieme dei paragrafi di cui è costituito il Capitolato Tecnico. Al fine di fornire una descrizione tecnica esauriente e dettagliata si chiede se si possono aggiungere anche paragrafi non esplicitamente indicati nello Schema di Risposta ma presenti nel Capitolato Tecnico (rispettandone i paragrafi), quali ad esempio i seguenti:

- 2.2.1 Servizi di utente/sistema
- 2.2.2 Servizi di Rete Privata Virtuale (RPV)
- 2.2.3 Rubrica telefonica centralizzata
- 2.2.4 Least Cost Routing (LCR)
- 2.5.1 Installazione e configurazione
- 2.5.2 Dismissione dell'esistente
- 2.5.3 Collaudo
- 2.5.4 Start-up dei sistemi
- 2.5.6 Assistenza tecnica e manutenzione
- 2.5.7 Intervento su chiamata
- 5.1 Service Level Agreement
- 5.1.6 Reportistica

Risposta

Come espressamente indicato nell'Allegato 2 al Disciplinare di Gara, la Relazione tecnica dovrà essere conforme a quanto richiesto nel medesimo Allegato 2, ossia contenere unicamente i paragrafi indicati nello "Schema di risposta" che comprende anche la "Scheda dei requisiti minimi delle apparecchiature offerte per il Lotto 1",

l'eventuale "Scheda delle caratteristiche migliorative delle apparecchiature offerte per il Lotto 1", nonché l'eventuale "Scheda delle caratteristiche migliorative dei servizi offerti per il Lotto 2". Si rammenta che tali Schede dovranno essere conformi ai facsimile di cui, rispettivamente, alle Appendici A, B e C dell'Allegato 2. Non occorre, pertanto, aggiungere paragrafi non esplicitamente indicati nello Schema di Risposta, ma presenti nel Capitolato Tecnico.

10) Domanda

Capitolato Tecnico Paragrafo 2.1.2.2.2 e Tabella 4 pag. 24 di 127. Interoperabilità multi-vendor, servizi aggiuntivi

Relativamente ai servizi aggiuntivi di interoperabilità multivendor di interesse per le Pubbliche Amministrazioni, essendo la stragrande maggioranza del parco installato costituita da sistemi legacy in tecnologia TDM tradizionale, si ritiene che l'unica possibile modalità di interconnessione debba basarsi su protocollo Q.Sig.

Pertanto, al fine di assicurare che la tabella 4 di pag 24 (Interoperabilità multivendor, servizi aggiuntivi) abbia un'interpretazione univoca fra i vari costruttori, si richiede di esplicitare i servizi ivi elencati in relazione, ove applicabile, agli standard internazionali QSIG di settore.

In particolare si chiede di confermare quanto segue:

- *Per "Presentazione del nome del chiamante" si intende il servizio Name Identification (ETS 300 238 ed 2) Name Identification (ISO/IEC 13868:1995(E))*
- *Per "Trasferimento di Chiamata" si intende il servizio Call Transfer (ETS 300 261 ed 2) Call Transfer (ISO/IEC 13869:1995(E))*
- *Per "Redirezione di chiamata su occupato" si intende il servizio Diversion (ETS 300 257 ed 2) Diversion (ISO/IEC 13873:1995(E))*
- *Per "Redirezione di chiamata su nessuna risposta" si intende il servizio Diversion (ETS 300 257 ed 2) Diversion (ISO/IEC 13873:1995(E))*
- *Per servizio di "Trattenuta di chiamata" (in inglese servizio "Hold") non essendo normato da ECMA QSIG si chiede di poter documentare tale servizio sulla base dell'elenco dei servizi locali del PABX proposto dal costruttore partecipante alla gara.*
- *Per servizio di "Richiamata" si intende il servizio Call Completion on Busy Subscriber (ETS 300 366 ed 2) Call Completion on Busy Subscriber (ISO/IEC13870:1995(E)) Call Completion on No Reply (ETS 300 366 ed 2) Call Completion on No Reply (ISO/IEC13870:1995(E))*
- *Per servizio di "Autenticazione dell'utente" si intende il servizio Name Identification (ETS 300 238 ed 2) Name Identification (ISO/IEC 13868:1995(E))*
- *Per servizio di "Indicazione di chiamata in attesa" si intende il servizio Call Offer(ISO/IEC 14843:1996(E)) ISO/IEC 14843:1996(E))*

Risposta

Il Capitolato Tecnico (cfr. § 2.1.2.2.2), con riferimento all'interconnessione dei sistemi telefonici offerti dal Concorrente sistemi telefonici di altri vendor:

- richiede l'obbligatorietà dell'erogazione dei servizi base indicati nella Tabella 3 del Capitolato Tecnico;
- garantisce l'attribuzione di un punteggio tecnico (cfr. Tabella 5 del Disciplinare di Gara) per ciascuna delle tecnologie elencate nel § 2.1.2.2.2 del Capitolato Tecnico in merito alle quali sia garantita, in caso di interconnessione con i sistemi

offerti, l'erogazione di tutti i servizi opzionali indicati nella Tabella 4 del Capitolato Tecnico. Viene inoltre precisato che tali interoperabilità aggiuntive dovranno essere comprovate documentalmente, a pena di esclusione dalla Gara.

Si precisa che il Capitolato Tecnico non pone vincoli in merito all'utilizzo di un particolare protocollo/tecnologia ai fini del soddisfacimento dei requisiti di interoperabilità, lasciando tale scelta al Concorrente che avrà modo di descriverla all'interno della Relazione Tecnica; il Capitolato Tecnico precisa solo (cfr. § 2.1.2) che gli apparati responsabili della gestione dell'interfaccia fra la rete IP e la rete telefonica tradizionale dovranno interfacciarsi ad eventuali sistemi telefonici pre-esistenti tramite l'utilizzo di protocolli standard (almeno Q.SIG). Costituirà pertanto facoltà del Concorrente garantire i servizi di interoperabilità con le tecnologie/protocolli che ritiene più opportuni.

In riferimento alle normative Q.SIG elencate nel quesito si confermano comunque le interpretazioni proposte. Anche per quanto riguarda il servizio di "Trattenuta di chiamata" (in inglese servizio "Hold"), indipendentemente dal fatto che non sia normato da ECMA Q.SIG, il Concorrente, ai fini dell'eventuale attribuzione del punteggio tecnico, dovrà dimostrare documentalmente la possibilità di interoperabilità con le tecnologie /sistemi telefonici indicati nel § 2.1.2.2.2 del Capitolato Tecnico.

11) Domanda

All. 2 Offerta Tecnica - Lotti 1 - 2

La Relazione Tecnica dovrà:

-.....

- contenere una descrizione dettagliata ed esauriente dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, ed essere strutturata in modo da mantenere una corrispondenza biunivoca con l'articolazione e la numerazione dei paragrafi del Capitolato

Tecnico (relativamente al Lotto di interesse), mantenendone la numerazione e rispettando anche le relative suddivisioni in sottoparagrafi, nel rispetto di quanto riportato nello "Schema di risposta" che segue:

Contenuto della Relazione Tecnica - Lotto 1	
Riferimento	Titolo
§ 1.7	Organizzazione e presenza sul territorio nazionale
§ 2.1.1	Conformità e garanzia
§ 2.1.2	Sistemi telefonici
§ 2.1.3	Terminali telefonici
§ 2.1.4	Posti operatore
§ 2.1.5	Sistemi Wi-Fi
§ 2.2.5	Voice Mail
§ 2.2.6	Unified Communication
§ 2.3.1	Piattaforma di gestione
§ 2.3.2	Element manager
§ 2.4.1	Configurazioni tipo
§ 2.4.2	Architetture tipo
§ 2.4.3	Elenco dei componenti
§ 2.5.5	Formazione
§ 2.5.8	Presidio

§ 2.5.9	<i>Telegestione dei sistemi</i>
§ 2.5.1	<i>0 Supporto sistemistico</i>
§ 2.5.1	<i>1 Help Desk multicanale</i>
§ 5.1.1	<i>Attività di progettazione e start-up</i>
§ 5.1.2	<i>Attività di collaudo</i>
§ 5.1.3	<i>Servizi di assistenza tecnica e manutenzione</i>
§ 5.1.4	<i>Servizi accessori di assistenza</i>
§ 5.1.5	<i>Continuità del servizio</i>
Scheda A	<i>Scheda dei requisiti minimi delle apparecchiature offerte</i>
Scheda B	<i>Scheda delle (eventuali) caratteristiche migliorative delle apparecchiature offerte</i>

Contenuto della Relazione Tecnica - Lotto 2	
Riferimento	Titolo
§ 1.7	<i>Organizzazione e presenza sul territorio nazionale</i>
§ 3.1	<i>Requisiti dei sistemi da prendere in carico</i>
§ 3.4.1	<i>Assistenza e Manutenzione dei sistemi telefonici</i>
§ 3.4.2	<i>Telegestione dei sistemi</i>
§ 3.5.2	<i>Servizio di presidio</i>
§ 3.5.4	<i>Formazione</i>
§ 5.1.1	<i>Attività di progettazione e start-up</i>
§ 5.1.2	<i>Attività di collaudo</i>
§ 5.1.3	<i>Servizi di assistenza tecnica e manutenzione</i>
§ 5.1.4	<i>Servizi accessori di assistenza</i>
§ 5.1.5	<i>Continuità del servizio</i>
Scheda C	<i>Scheda delle (eventuali) caratteristiche migliorative dei servizi offerti</i>

A pagine 3 dell'Allegato 2 si specifica che è necessario mantenere una corrispondenza biunivoca con l'articolazione del Capitolato Tecnico. Lo schema di risposta indicato nella tabella "Contenuto della Relazione Tecnica - Lotto 1" e nella tabella "Contenuto della Relazione Tecnica - Lotto 2", riportate rispettivamente a pagina 4 ed a pagina 5 dell'Allegato 2, specificano solo un sottoinsieme dei paragrafi contenuti nell'indice dell'Allegato 5 Capitolato Tecnico.

Si chiede di confermare l'interpretazione per la quale la Relazione Tecnica dovrà contenere tutti i capitoli ed i paragrafi del Capitolato Tecnico fornendo un'analisi approfondita di quelli indicati nelle suddette tabelle (tabella 1 e tabella 2).

Risposta

No, la Relazione Tecnica dovrà contenere **esclusivamente** tutti i capitoli indicati nelle suddette tabelle (cfr. risposta al quesito 9). Non occorre, pertanto, aggiungere paragrafi non esplicitamente indicati nello schema di risposta di cui all'allegato 2.

12) Domanda

All. 3 Offerta Economica - Lotto 1

Indicazione nella “Tabella 19 - Offerta per i servizi di Unified Communication - Lotto 1” del simbolo “€” nelle colonne “Percentuale offerta” con riferimento alle ultime due righe della tabella.

Si chiede di confermare l’errata indicazione del simbolo “€” al posto del simbolo “%” nelle colonne “Percentuale offerta” con riferimento alle ultime due righe della tabella.

Risposta

Si conferma il simbolo “%” nelle colonne “Percentuale offerta” con riferimento alle ultime due righe della tabella.

13) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 1.4.5 - Lotti 1 e 2

Durante la fase di redazione del Documento di “Progetto di Dettaglio”, il Fornitore Aggiudicatario avrà facoltà di effettuare dei sopralluoghi ulteriori presso le sedi dell’Amministrazione Contraente. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra il Fornitore Aggiudicatario e l’Amministrazione Contraente, nel rispetto dei tempi che il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a rispettare per la consegna del Documento di “Progetto di Dettaglio”.

Si chiede di confermare che un eventuale slittamento del sopralluogo a causa dell’impossibilità dell’Amministrazione Contraente di ricevere il Fornitore, comporta uno slittamento dei tempi di consegna del Progetto di Dettaglio.

Risposta

Si conferma che un eventuale slittamento del sopralluogo a causa della comprovata impossibilità dell’Amministrazione Contraente di ricevere il Fornitore comporta un corrispondente slittamento dei tempi di consegna del Progetto di Dettaglio.

14) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.1 - Lotto 1

La garanzia dovrà coprire per 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di accettazione della Fornitura (cfr. paragrafo 2.5.6) i sistemi/prodotti, hardware e software, oggetto di Fornitura contro ogni vizio, difetto, non conformità che non risulti imputabile a cause di manomissione e/o intervento improprio da parte del personale dell’Amministrazione Contraente o di terzi. In particolare, per quanto riguarda le componenti:

- hardware: la garanzia si intende comprensiva della sostituzione gratuita, con annessa attività di messa in esercizio, delle parti guaste;*
- software: la garanzia si intende comprensiva dell’attività di aggiornamento delle componenti software dei sistemi, qualora necessarie.*

Si chiede di confermare che per gli interventi in garanzia di sostituzione gratuita con attività di messa in esercizio delle parti guaste di sistemi/prodotti forniti attraverso il Lotto 1 sui quali non sia stato contrattualizzato dall’Amministrazione un servizio di Assistenza tra quelli previsti dalla Convenzione, il fornitore Aggiudicatario non è tenuto al rispetto di SLA.

Risposta

Si conferma.

15) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.2.1 - Lotto 1

Con il termine "alimentazione" ci si riferisce, in questo Documento, a tutte le apparecchiature necessarie per convertire la tensione di alimentazione esterna nell'insieme delle tensioni necessarie al funzionamento dei sistemi telefonici, dei terminali d'utente e di tutti i dispositivi accessori inclusi nell'offerta. In particolare, costituiscono parte integrante della Fornitura, intesa per ciascun sistema:

- sistema di alimentazione, controllo, carica batteria e continuità;
- accumulatori di back-up;
- il quadro di alimentazione e le eventuali opere accessorie per il fissaggio degli apparati.

Si intende a carico del Fornitore Aggiudicatario l'attività di predisposizione degli impianti di alimentazione elettrica, i quali dovranno essere derivati dai quadri centrali di alimentazione e dai gruppi di continuità indicati dall'Amministrazione Contraente, ove questi esistano.

La fornitura è costituita da:

- a. centrali telefoniche;
- b. elementi distribuiti (ad esempio telefoni, adattatore di terminale, etc.)

Per quanto attiene al punto a) Non essendo possibile stimare in sede preventiva il posizionamento di eventuali quadri centrali di alimentazione rispetto ai locali dove andranno installate le centrali telefoniche, si prega di confermare che è corretto considerare a carico del Fornitore Offerente la predisposizione dell'alimentazione sino ad un quadro di derivazione nel locale ove è prevista l'installazione della/delle centrali telefoniche e a carico dell'Amministrazione Contraente la predisposizione dell'impianto elettrico fino al quadro di derivazione nel locale tecnico.

Per quanto attiene al punto b) trattandosi di elementi distribuiti posizionati in luoghi non definiti, si prega di confermare che è corretto considerare la predisposizione degli impianti di alimentazione elettrica sino a derivazione locale (presa standard 220 ca) a carico della generica Amministrazione e a carico del Fornitore Aggiudicatario unicamente i cavi di alimentazione locale standard per il collegamento con il sistema di alimentazione elettrico.

Risposta

Con riferimento al punto a) si conferma che è corretto considerare a carico del Fornitore la predisposizione dell'alimentazione sino ad un quadro di derivazione nel locale ove è prevista l'installazione della/delle centrali telefoniche e a carico dell'Amministrazione Contraente la predisposizione dell'impianto elettrico fino al quadro di derivazione nel locale tecnico (cfr. § 2.1.2.1 del Capitolato Tecnico).

Con riferimento al punto b) si conferma che è corretto considerare la predisposizione degli impianti di alimentazione elettrica sino a derivazione locale (presa standard 220 ca) a carico dell'Amministrazione e a carico del Fornitore unicamente i cavi di alimentazione locale standard per il collegamento con il sistema di alimentazione elettrico.

16) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.2 - Lotto 1

Costituirà caratteristica opzionale dei sistemi telefonici, e pertanto oggetto di valutazione tecnica (cfr. Disciplinare):

- a) il supporto del protocollo SIP senza alcuna estensione proprietaria;
- b) il supporto del protocollo H.323;
- c) Il supporto dei seguenti codec standard ITU:

- G.711,
- G.723.1,
- G.729A.

d) cifratura sia del traffico vocale che del traffico di segnalazione.

Vista la definizione di codec opzionali, si chiede di confermare che non sono richiesti codec che il Fornitore deve supportare in maniera obbligatoria.

Risposta

Si conferma l'interpretazione.

17) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.2.1 - Lotto 1

All'Offerente (cfr. Allegato 3 al Disciplinare) è richiesta la quotazione economica anche di batterie di back-up / gruppi di continuità / UPS in grado di estendere l'autonomia di funzionamento (in assenza di alimentazione da rete) del sistema telefonico da 4 (quattro) a 8 (otto) ore.

Le configurazioni tipo presentano architetture differenti e requisiti differenti in termini di potenza. Dovranno pertanto essere previsti sistemi differenti. Nella quotazione economica è previsto un unico prezzo. Si chiede pertanto a quale CT fare riferimento per la quotazione economica di batterie di back-up / gruppi di continuità / UPS in grado di estendere l'autonomia di funzionamento (in assenza di alimentazione da rete) del sistema telefonico da 4 (quattro) a 8 (otto) ore.

Risposta

Qualora il modulo "batterie di back-up / gruppi di continuità / UPS in grado di estendere l'autonomia di funzionamento (in assenza di alimentazione da rete) del sistema telefonico da 4 (quattro) a 8 (otto) ore" sia unico per tutte le configurazioni tipo offerte, il Concorrente dovrà proporre il prezzo di tale modulo in risposta alla Tabella 15 dell'Allegato 3.

Qualora per garantire le esigenze di tutte le configurazioni tipo fossero necessari moduli "batterie di back-up / gruppi di continuità / UPS in grado di estendere l'autonomia di funzionamento (in assenza di alimentazione da rete) del sistema telefonico da 4 (quattro) a 8 (otto) ore" differenti come indicato nel quesito, il Concorrente dovrà:

1. inserire nella Tabella 15 dell'Allegato 3 un prezzo costituito dalla media pesata dei prezzi dei singoli moduli (per ciascuna configurazione tipo) utilizzando i pesi della Tabella 2 dell'Allegato 3.
2. inserire nella Tabella 1 dell'Allegato 3 l'elenco di tutti i moduli utilizzati con i relativi prezzi.

A titolo esempio, detti M_1 , M_2 , M_3 , M_4 , M_5 e M_6 i prezzi dei moduli di back-up (supposto che ogni configurazione tipo necessiti di un modulo differente) essendo pari rispettivamente a 160, 120, 73, 40, 20 e 3 (cfr. Tabella 2 dell'Allegato 3) i pesi delle diverse configurazioni tipo, il prezzo da inserire in Tabella 15 dell'Allegato 3 sarà calcolato come:

$$\text{prezzo offerto} = (M_1 \cdot 160 + M_2 \cdot 120 + M_3 \cdot 73 + M_4 \cdot 40 + M_5 \cdot 20 + M_6 \cdot 3) / 416$$

(dove 416 è la sommatoria dei pesi indicati in Tabella 2 dell'Allegato 3).

In caso di discordanza fra l'importo indicato in Tabella 15 e gli importi indicati nel listino prezzi (cfr. Tabella 1 dell'Allegato 3) la Commissione ricalcherà, ai fini dell'aggiudicazione, il prezzo secondo la formula sopra indicata, considerando validi gli importi del listino prezzi.

18) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.3.1, 2.1.3.2, 2.1.3.3 - Lotto 1

Caratteristiche base:

Supporto degli standard H.323 / SIP

Si chiede di confermare che per i terminali IP Classic, IP Plus ed IP Luxury si deve obbligatoriamente verificare almeno una delle seguenti condizioni:

- *supporto del protocollo SIP;*
- *supporto del protocollo H.323;*
- *supporto di entrambi i protocolli.*

Risposta

Si conferma che per i terminali IP Classic, IP Plus ed IP Luxury si deve obbligatoriamente verificare almeno una delle suddette condizioni.

19) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.3.2, 2.1.3.5 - Lotto 1

Caratteristiche opzionali:

Agenda elettronica

Si chiede di specificare meglio la caratteristica di agenda elettronica che opzionalmente può essere supportata dai terminali IP Plus e dai softphone.

Risposta

Cfr. risposta al quesito n.3

20) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.3.3- Lotto 1

Modulo di espansione con almeno 8 tasti

Si chiede conferma che, per il terminale Luxury, si ritiene questa caratteristica supportata anche nel caso in cui il terminale metta a disposizione uno schermo touch, in cui i tasti sono 'virtuali' piuttosto che fisici

Risposta

Si conferma l'interpretazione proposta purché i terminali IP offerti garantiscano comunque lo stesso numero o superiore di tasti programmabili rispetto a quanto richiesto dal Capitolato Tecnico, mediante le funzionalità grafiche dei terminali di nuova generazione.

21) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.3.3- Lotto 1

Caratteristiche base:

Agenda elettronica

Si chiede di specificare meglio la caratteristica di agenda elettronica che obbligatoriamente deve essere supportata dai terminali IP Luxury.

Risposta

Cfr. risposta al quesito n.3

22) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.3.5 - Lotto 1

Caratteristiche opzionali:

Call planning

Si chiede di specificare meglio la caratteristica di call planning che opzionalmente può essere supportata dai terminali Softphone.

Risposta

Con la funzionalità “call planning” si intende la possibilità di creare una lista di numerazioni/contatti con relativa pianificazione degli orari di chiamata.

23) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.3.5 - Lotto 1

Caratteristiche opzionali:

Compatibilità con dispositivi palmari e relativi sistemi operativi

Si chiede di confermare che per compatibilità con dispositivi palmari e relativi sistemi operativi, si intende l'esistenza di un client softphone sviluppato per poter essere installato su dispositivi palmari e relativi sistemi operativi.

Risposta

Si conferma che, per compatibilità con dispositivi palmari e relativi sistemi operativi, si intende la possibilità di installare un client softphone su dispositivi palmari e relativi sistemi operativi.

24) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.1.3.5 - Lotto 1

Caratteristiche base:

Supporto H.323 e SIP

Si chiede di confermare che l'adattatore di terminale deve supportare il protocollo SIP o, in alternativa, il protocollo H.323.

Risposta

No, l'adattatore di terminale dovrà essere in grado di supportare entrambi i protocolli.

25) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.2.6, 2.4.1, 2.4.3 - Lotto 1

Pagina 49: 'Per ciascuna composizione UC proposta l'Offerente dovrà elencare i componenti utilizzati e identificare tali componenti a mezzo dell'apposito codice univoco che li definisce riportato nell'elenco componenti (lo stesso codice corrisponde allo stesso componente)...'

Pagina 56: 'i servizi di unified communication (cfr. paragrafo 2.2.6) non fanno parte delle configurazioni tipo, ovvero la loro quotazione economica dovrà essere fornita in maniera separata (cfr. Allegato 3 al Disciplinare);...'

Pagina 61: 'All'Offerente è richiesto di fornire in fase di Offerta Tecnica l'elenco dei componenti utilizzati come costituenti dei sistemi telefonici offerti; tale elenco dovrà essere comprensivo di tutti e soli i dispositivi, le licenze ed i servizi necessari alla realizzazione delle configurazioni tipo e delle architetture tipo precedentemente descritte'

Si chiede di confermare che i componenti utilizzati per ciascuna composizione UC e identificati a mezzo dell'apposito codice, in quanto non facenti parte delle Configurazioni Tipo e delle Architetture Tipo, non devono parimenti essere riportati nell'Elenco dei Componenti come definito nel Par. 2.4.3 (riferimento Tabella 31).

Risposta

Si conferma l'interpretazione. Si rimanda a quanto espressamente indicato nell'Allegato 5 - Capitolato tecnico a pag. 48, 49 e 50 e specificatamente nelle tab. 21 A-B-C-D.

26) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.3.1 - Lotto 1

Nel caso d'implementazione di una rete di sistemi telefonici omogenei dovrà essere possibile configurare uno dei sistemi di gestione come "centro di gestione e di supervisione unificato" per tutta la rete che si è venuta a costituire, prevedendo adeguati dispositivi e duplicazioni per garantire continuità di servizio. In tal caso dovrà inoltre essere possibile realizzare una seconda piattaforma di gestione con funzioni di back-up di quella principale. L'Offerente dovrà precisare nell'Offerta tecnica le modalità di colloquio e allineamento tra le due piattaforme.

.....

L'Offerente dovrà fornire nell'Offerta Economica (cfr. Allegato 3 al Disciplinare) una quotazione per la "piattaforma di gestione", così articolata:

- *piattaforma per la gestione di un singolo sistema telefonico;*
- *piattaforma per la gestione di un sistema telefonico distribuito su 4 sedi;*
- *piattaforma per la gestione di un sistema telefonico distribuito su 16 sedi;*
- *piattaforma per la gestione di un sistema telefonico distribuito su 32 sedi.*

L'Offerente dovrà quotare separatamente, per ogni singola piattaforma, la componente HW e la componente SW (con riferimento alla gestione delle sole tecnologie offerte e non di altri sistemi pre-installati).

Si chiede di specificare se le configurazioni del sistema di gestione riportate nella Tabella 20 dell'Offerta Economica debbano prevedere o meno adeguati dispositivi e duplicazioni per garantire la continuità di servizio. In caso di risposta negativa, si chiede di specificare se gli adeguati dispositivi e duplicazioni necessari per garantire la continuità di servizio debbano o meno essere inseriti nella Tabella 31 "Elenco dei componenti" della Relazione Tecnica e nella Tabella 1 "Listino prezzi Lotto 1" dell'Offerta economica.

Inoltre si chiede di specificare se è corretto considerare un solo sistema telefonico per sede oppure, in caso di risposta negativa, si chiede di indicare, per le quotazioni richieste, il numero di sistemi telefonici previsti per ogni sede.

Risposta

Si precisa che:

- le configurazioni del sistema di gestione riportate nella Tabella 20 dell'Offerta Economica non devono prevedere adeguati dispositivi e duplicazioni per garantire la continuità di servizio;
- i dispositivi e duplicazioni necessari per garantire la continuità di servizio non devono essere inseriti nella Tabella 31 "Elenco dei componenti" della Relazione Tecnica né nella Tabella 1 "Listino prezzi Lotto 1" dell'Offerta economica. Pertanto, tali dispositivi e duplicazioni non sono oggetto di offerta, tuttavia i sistemi di gestione dovranno comunque essere abilitati a quanto richiesto nel § 2.3.1 del Capitolato Tecnico in termini di continuità di servizio;
- come indicato nella nota 2 nel § 2.3.1 del Capitolato Tecnico, nel caso di sistemi telefonici distribuiti su più sedi si fa riferimento alla presenza di un sistema telefonico in ciascuna sede.

27) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.4.3 - Lotto 1

All'Offerente è richiesto di fornire in fase di Offerta Tecnica l'elenco dei componenti utilizzati come costituenti dei sistemi telefonici offerti; tale elenco dovrà essere comprensivo di tutti e soli i dispositivi, le licenze ed i servizi necessari alla realizzazione delle configurazioni tipo e delle architetture tipo precedentemente descritte.

Si chiede di confermare che i componenti utilizzati per ciascuna configurazione tipo e architettura tipo debbano essere presenti nell'elenco componenti definito nel par 2.4.3 e che, viceversa, i componenti presenti nell'elenco componenti debbano essere presenti in almeno una configurazione tipo o in un'architettura tipo.

Risposta

Si conferma l'interpretazione.

28) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 2.5.8, 3.5.2 - Lotti 1 - 2

L'Offerente dovrà specificare nell'Offerta economica (cfr. Allegato 3 al Disciplinare) il costo annuo di un FTE (Full Time Equivalent) nell'orario definito dal profilo di qualità richiesto, comprensivo di tutte le caratteristiche del servizio descritte nel presente paragrafo:

- *profilo Bronze: Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00;*
- *profilo Silver: Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00, Sab 8.00 - 14.00;*
- *profilo Gold: H24, 7 giorni su 7.*

Si chiede di specificare se per Full Time Equivalent si intende:

- 1) la somma dei turni di 8 ore lavorative necessari a garantire la presenza di una persona di presidio presso l'Amministrazione per tutto l'orario definito dal profilo di qualità richiesto, oppure*
- 2) un turno di 8 ore nell'orario definito dal profilo di qualità richiesto. A seconda del profilo di qualità richiesto saranno quindi necessari uno o più turni di 8 ore per garantire la presenza di una persona di presidio presso l'Amministrazione per tutto l'orario definito dal profilo suddetto.*

Risposta

Si conferma l'interpretazione data nel punto 1. La quotazione del FTE dovrà essere relativa al costo annuo di tale servizio.

29) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 3.2 - Lotto 2

Sono anche di competenza della presente Convenzione le linee dirette esterne ed i telefoni ad esse associati. Tuttavia nel Progetto esecutivo il Fornitore potrà prevedere la proposta di loro sostituzione con servizi equivalenti integrati nel PBX (es. intercomunicanti capo-segretaria connessi a linee dirette esterne).

Si chiede di specificare meglio cosa si intende per linee dirette esterne.

Risposta

Per linee dirette esterne s'intendono linee non attestate sul PBX dell'Amministrazione; si precisa che sarà obbligo del fornitore l'erogazione dei servizi oggetto del Lotto 2 anche su terminali attestati su dette linee.

30) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 3.4.2 - Lotto 2

Il servizio riguarda le attività di gestione dei sistemi telefonici in modalità remota da parte del personale tecnico del Fornitore Aggiudicatario e comprenderà almeno le seguenti attività:

- *monitoraggio del sistema telefonico;*
- *avvio delle procedure diagnostiche;*
- *individuazione dei guasti;*
- *innesco dell'Help Desk per l'apertura dei Trouble Ticket;*
- *backup delle configurazioni;*
- *programmazione e riconfigurazione delle utenze dell'impianto;*
- *raccolta ed elaborazione dei dati di traffico degli utenti interni secondo le modalità concordate;*
- *analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni.*

Si chiede di confermare che la raccolta ed elaborazione dei dati di traffico degli utenti interni secondo le modalità concordate dovrà essere effettuata dal Fornitore Aggiudicatario tramite i sistemi dedicati a ciò, se presenti presso le Amministrazioni stesse.

Risposta

Si conferma l'interpretazione.

31) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 5.1 - Lotti 1 - 2

In relazione alla valutazione degli SLA ..." L'Offerente, qualora lo ritenga opportuno e ove consentito dal Capitolato Tecnico, ha facoltà di proporre nell'Offerta Tecnica, per ciascun livello di qualità, valori di soglia migliorativi rispetto a quelli richiesti nel presente documento; si precisa che tali proposte saranno valutate in senso positivo sulla base dell'entità del miglioramento offerto solo limitatamente al Lotto 2. In caso di aggiudicazione, i valori migliorativi offerti saranno inseriti in Convenzione quali soglia minima per la misurazione dei parametri di SLA e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate (cfr. capitolo 6)"

Si chiede di confermare che in caso di presentazione, da parte del medesimo fornitore, di offerte sia sul Lotto 1 sia sul Lotto 2, sia possibile indicare SLA differenti per i 2 lotti.

Risposta

Si conferma l'interpretazione.

32) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 5.1.3 - Lotto 1

Disponibilità unitaria della centrale telefonica (solo lotto 1): è definita come la percentuale di tempo durante il quale una singola centrale telefonica è funzionante (ovvero non si verifica su di essa un disservizio caratterizzato con Severity Code di tipo 1). La disponibilità unitaria della centrale telefonica è misurata su base quadrimestrale (in funzione del livello di qualità: Bronze, Silver o Gold, prescelto dall'Amministrazione Contraente).

Si chiede di confermare se la finestra di osservazione su cui si andrà a calcolare il tempo di disponibilità farà riferimento alle finestre di erogazione dei servizi per i

livelli di qualità contrattualizzati (vedi tabella 35 del Cap. Tecnico) oppure sarà H24, 7giorni su 7.

Risposta

Si conferma che la finestra di osservazione su cui si andrà a calcolare il tempo di disponibilità farà riferimento alle finestre di erogazione dei servizi per i livelli di qualità contrattualizzati.

33) Domanda

All. 5 Capitolato Tecnico - Par. 6 - Lotti 1 - 2

Tabella 44

Si chiede di confermare che, per tutte le penali per le quali è prevista una valorizzazione della penale costituita da un importo X per settimana di ritardo, si debba intendere che la penale X viene applicata dopo 5 giorni lavorativi rispetto alla data prevista, 2X dopo 10 giorni lavorativi, etc.

Risposta

Si precisa che la penale viene maturata allo scadere della prima settimana di ritardo (5 giorni lavorativi). Se il ritardo si protrae per altre settimane, si matura un'ulteriore penale ogni 5 giorni lavorativi di ritardo il cui valore, a seconda dei casi, può coincidere con quello della prima settimana ovvero raddoppiare. Ad esempio, per il parametro "Tempo di installazione e configurazione" un ritardo di 8 giorni lavorativi comporterebbe una penale di 250€ (una settimana di ritardo); un ritardo di 11 giorni lavorativi comporterebbe una penale di 250€+500€, pari alla somma maturata per le 2 settimane di ritardo.

34) Domanda

Allegato allo Schema di Convenzione - Condizioni Generali - Par. 6 - Lotti 1 - 2

ARTICOLO 14

RISERVATEZZA:

6. Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo 22, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy).

In merito al Lotto 2, si chiede di confermare che, nel caso di erogazione di servizi "base" e/o servizi "accessori" sui sistemi telefonici pre-installati presso le Pubbliche Amministrazioni, non sono a carico dell'Offerente Aggiudicatario eventuali adeguamenti degli stessi atti a rendere i sistemi conformi a quanto previsto agli obblighi del d.lgs 196/2003

Risposta

Si conferma l'interpretazione (cfr. Capitolato Tecnico, pag. 14). L'Amministrazione avrà facoltà di procedere all'adeguamento dei propri sistemi nelle modalità che riterrà più opportune, anche avvalendosi di terze parti.

35) Domanda

Nel capitolato come requisito obbligatorio viene richiesto:

ASR (Automatic Speech Recognition) per la lingua italiana: SI

Ciò vuol dire che occorre quotarlo obbligatoriamente in fase di offerta, oppure occorre garantire unicamente che il sistema supporti l'ASR e poi verrà richiesto e quindi quotato a parte su progetti specifici?

Risposta

La caratteristica richiesta è un requisito minimo obbligatorio che la soluzione offerta deve rispettare, pena esclusione dalla gara, e pertanto deve essere quotato obbligatoriamente in fase di offerta.

36) Domanda

Par. 2.1.3.2 e 2.1.3.3 Capitolato Tecnico Modulo di espansione

Fra le caratteristiche dei Terminali IP Plus ed IP Luxury è valutata la disponibilità di un Modulo di espansione con almeno 8 tasti, opzionale per i terminali IP Plus ed obbligatoria per IP Luxury.

Si richiede se, nel caso i terminali proposti posseggano almeno 12 tasti funzione per i terminali IP Plus e 16 tasti funzione per i Terminali IP Luxury, tale caratteristica possa ritenersi parimenti indirizzata.

Risposta

Si conferma l'interpretazione. A maggior precisione si precisa che:

- l'offerta di un terminale telefonico per la categoria "IP Plus" dotato della presenza di almeno 12 tasti funzione rende il terminale telefonico offerto:
 - rispondente al requisito minimo ("4 tasti programmabili dall'utente e dall'amministratore del sistema direttamente dal terminale") richiesto nella Tabella 6 del Capitolato Tecnico;
 - rispondente alla caratteristica opzionale ("Modulo di espansione con almeno 8 tasti") richiesta nella predetta Tabella.
- l'offerta di un terminale telefonico per la categoria "IP Luxury" dotato della presenza di almeno 16 tasti funzione rende il terminale telefonico offerto rispondente al requisito minimo "8 tasti programmabili dall'utente e dall'amministratore del sistema direttamente dal terminale" e al requisito minimo "Modulo di espansione con almeno 8 tasti" richiesti nella Tabella 7 del Capitolato Tecnico.

37) Domanda

Par. 2.1.3.4 CT Terminali BCA

Fra le funzionalità opzionali viene segnalata la seguente: Tasti programmabili con segnalazione ottica (funzionalità DSS con campo lampade)

Si richiede cosa intende l'Amministrazione con questa richiesta per i terminali BCA.

Risposta

Si precisa che tale caratteristica deve essere intesa come la presenza sul terminale BCA di tasti programmabili (es. per la memorizzazione dei numeri più frequentemente chiamati). Si precisa inoltre che, a correzione di quanto indicato, tali tasti programmabili non dovranno necessariamente essere dotati di funzionalità di segnalazione ottica.

38) Domanda

Par. 2.1.4.2 CT Posto Operatore Automatico

Fra le caratteristiche di base viene richiesta la caratteristica "Gestione di utenti illimitati", si richiede di confermare se per utenti si intendano i contatti della rubrica dell'ente che dovranno essere gestiti dalla soluzione IVR.

Fra le caratteristiche opzionali inoltre viene richiesto "Funzionalità di co-browsing per la collaborazione utente/agente in caso di utilizzo da parte di operatore umano", è

corretto interpretare che con tale funzionalità si intenda l'abilitazione alle eventuali postazioni di agente, non incluse in fornitura, della funzionalità di navigazione assistita verso l'utente?

Risposta

Con riferimento al primo quesito si conferma che con la caratteristica "Gestione di utenti illimitati" si intendono i contatti della rubrica dell'ente che dovranno essere gestiti dalla soluzione IVR.

Con riferimento al secondo quesito si conferma che con la caratteristica "Funzionalità di co-browsing per la collaborazione utente/agente in caso di utilizzo da parte di operatore umano" si intende l'abilitazione ad eventuali postazioni di agente, non incluse in fornitura, della funzionalità di navigazione assistita verso l'utente.

39) Domanda

Par. 2.4.1 CT Configurazioni Tipo

Pag. 57 "Tutti i sistemi telefonici quotati in risposta alle configurazioni tipo dovranno essere abilitati alla registrazione delle chiamate". In funzione anche di quanto richiamato a pag. 43 "registrazione chiamate", si richiede.

- *Si chiede di confermare che l'interpretazione di "sistema abilitato alla registrazione chiamate" sia da intendersi come la possibilità di poter rendere disponibili i flussi di chiamate verso un registratore esterno non incluso in fornitura.*
- *In caso contrario, laddove si richieda la fornitura del sistema di registrazione, si richiede di specificare:*
 - o Il numero di chiamate contemporanee da registrare;*
 - o Il numero di ore minime da tenere registrate;*
 - o Eventuali ulteriori specifiche cui, in funzione dell'utilizzo e delle normative vigenti, il sistema di registrazione debba adeguarsi, quali a titolo esemplificativo, registrazione su doppio supporto, sistema di log management ecc.*

Risposta

Si conferma che i sistemi telefonici offerti dovranno poter rendere disponibili flussi di chiamate verso un registratore esterno non incluso in fornitura.

40) Domanda

Appendice 4 della dichiarazione offerta economica Tabella 13A e Tabella 13B

Viene richiesto di esprimere in percentuale sul prezzo di offerta della configurazione tipo il prezzo della manutenzione, differenziandolo, oltre che per Livello di Servizio (Bronze, Silver e Gold), anche in funzione della configurazione tipo stessa.

Essendo tali configurazioni solo un riferimento creato per equiparare le offerte dei fornitori in fase di gara, così come riportato a pag. 55 del capitolato tecnico, ma non corrispondenti alle configurazioni che verranno effettivamente quotate alle amministrazioni aderenti. Si richiede, in fase di quotazione alle singole amministrazioni quale dovrà essere il criterio di applicazione della percentuale di manutenzione rispetto al costo della centrale telefonica effettivamente quotata.

Risposta

Come indicato nel § 2.5.6 del Capitolato Tecnico, "si sottolinea che, in fase di esercizio della Convenzione, il valore percentuale offerto con riferimento al servizio di assistenza e manutenzione per le configurazioni/architetture tipo (cfr. Allegato 3 al

Disciplinare) sarà applicato a tutte quelle configurazioni/architetture realmente ordinate". In risposta al quesito si precisa pertanto che, in fase di quotazione del servizio alle singole Amministrazioni aderenti alla Convenzione, la percentuale applicata sarà pari alla percentuale offerta per la configurazione tipo "immediatamente superiore" in termini di utenza gestita, in funzione del differente Livello di Servizio richiesto. Ad esempio, qualora un'Amministrazione richiedesse la fornitura di un sistema/componente per servire 90 utenti, ai fini del calcolo del servizio di manutenzione l'Aggiudicatario applicherà la percentuale offerta per la configurazione tipo CT3 (150 utenti).

41) Domanda

Disciplinare di Gara Tabella Lotto II-Livelli di Servizio pag. 43

Per i tempi di risoluzione del guasto per il livello Bronze e Silver si usa l'unità di misura delle "ORE"; per il livello Gold si usa l'unità di misura delle "ORE LAVORATIVE". Si chiede se le unità di misurazione sono corrette o debbano essere invertite.

Risposta

Si precisa che, con riferimento alla suindicata Tabella del Disciplinare di Gara, tutte le ore si intendono come ore lavorative.

42) Domanda

Capitolato Tecnico Par. 3.5.2 e 2.5.8 PRESIDIO

Nel capitolato si asserisce che il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse del Fornitore Aggiudicatario presso le strutture dell'Amministrazione Contraente durante l'orario corrispondente al profilo di qualità prescelto (bronze, silver, gold). Sarà demandato al presidio il ripristino delle piene funzionalità dei sistemi telefonici e degli altri apparati/componenti forniti, compresa la riparazione/sostituzione delle parti guaste.

Poiche' si richiede di esprimere nell'offerta economica il costo annuo di un FTE (Full Time Equivalent) nell'orario definito dal profilo di qualità richiesto, si chiedono i seguenti chiarimenti:

- *Il presidio fornirà attività stabilmente presso una sola sede dell'Amministrazione Contraente?*
- *Se il presidio avrà compiti anche su più sedi dell'Amministrazione, come vanno gestite le spese di trasferimento/trasferta?*
- *Per dimensionare opportunamente il valore economico dell'offerta di un FTE di presidio, qualora le spese di trasferimento siano a carico del fornitore, si richiede di specificare quante trasferte o spostamenti sono previsti nell'arco dell'annualità contrattuale (trasferte nazionali, provinciali, comunali etc).*

Risposta

In relazione ai quesiti posti si precisa che ciascuna singola risorsa offerta nell'ambito del servizio di presidio fornirà attività stabilmente presso una sola sede dell'Amministrazione. Il costo di un FTE, così come da offerta, non comprende pertanto trasferte fra differenti sedi dell'Amministrazione.

43) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico Paragrafo 2.1.1 pag. 18 di 127. Conformità e garanzia.

In relazione alla richiesta di rispondenza alle norme emanate dal Ministero delle Comunicazioni, dall'ISCTI (Istituto Superiore delle Comunicazioni e Tecnologie dell'Informazione), nonché dal Comitato Elettrotecnico Italiano, si chiede di confermare che, in accordo alle normative Europee, la Dichiarazione di Conformità, in cui viene certificata la rispondenza alle corrispondenti norme europee (marchio CE), assolve a quanto richiesto.

Risposta

I sistemi telefonici offerti dal concorrente, ivi intendendo inclusi tutti i componenti, i sottosistemi e gli accessori, dovranno essere conformi ai requisiti stabiliti nella Direttiva 93/42/CEE, recepita nel nostro ordinamento con D. Lgs. 24 febbraio 1997, n. 46 e, quindi, essere dotati della “Marcatura CE” ai sensi dell’articolo 16 del predetto D. Lgs. 24 febbraio 1997, n. 46; il possesso di tali conformità e dotazione assolve a quanto richiesto. Si conferma altresì che il possesso di detto requisito dovrà essere obbligatoriamente comprovato documentalmente come indicato a pag. 10-11 del Disciplinare di gara e nell’Appendice A dell’Allegato 2.

44) Domanda

*Rif. Capitolato Tecnico Paragrafo 2.1.3 pag. 26 di 127. Terminali Telefonici
Relativamente ai requisiti minimi, si chiede di confermare che il singolo modello di terminale proposto per ogni tipologia debba supportare entrambi gli standard richiesti, sia H.323 che SIP.*

Risposta

Cfr. risposta al quesito n. 18.

45) Domanda

I terminali IP con display grafico di ultima generazione utilizzano un numero limitato di tasti hardware programmabili, in quanto tali funzioni vengono di fatto sostituite dall’utilizzo della navigazione grafica a menù, nella quale l’utente può attivare gli eventuali servizi supplementari a sua disposizione in modalità facilitata. E’ possibile utilizzare terminali IP con un minor numero di tasti fisici, garantendo comunque all’utente lo stesso numero o superiore di tasti programmabili, mediante le funzionalità grafiche dei terminali di nuova generazione, come già previsto anche nelle soluzioni aderenti al Servizio Pubblico di Connettività (SPC)?

Risposta

Si conferma. Cfr. anche risposta al quesito n. 20.

46) Domanda

In riferimento al requisito di supporto del “Modulo di espansione con almeno 8 tasti”, I terminali IP con display grafico di ultima generazione utilizzano un numero limitato di tasti hardware, in quanto tali funzioni vengono di fatto sostituite dall’utilizzo della navigazione grafica a menù, nella quale l’utente può attivare gli eventuali servizi supplementari a sua disposizione in modalità facilitata. Tale caratteristica rende obsoleto l’utilizzo di Moduli di Espansione per tasti aggiuntivi: è possibile garantire all’utente lo stesso livello di funzionalità richieste per il “Modulo di Espansione con almeno 8 tasti”, con la suddetta modalità grafica di utilizzo, come già previsto anche nelle soluzioni aderenti al Servizio Pubblico di Connettività (SPC)?

Risposta

Si conferma. Cfr. anche risposta al quesito n. 20.

47) Domanda

In riferimento al requisito opzionale per i terminali IP desk-phone “Supporto codec audio G.711, G.723.1, G.729°”, visto lo scarso valore di MOS del codec G.723.1, è possibile considerare conforme al punteggio migliorativo del codec G.723.1, altri codec con caratteristiche più innovative ed in grado di garantire MOS migliorativi?

Risposta

No. Si ribadisce quanto richiesto nelle Tabelle 5, 6 e 7 del Capitolato Tecnico.

48) Domanda

Considerando che il mantenimento di alcuni servizi di rete/utente in situazione di overflow su linee commutate pubbliche è fortemente legato a tecnologie TDM obsolete e spesso realizzato attraverso l'utilizzo proprietario di campi del protocollo ISDN Q.931, è possibile considerare il supporto equivalente di tali funzionalità in modalità standard attraverso linee IP?

Risposta

No, si ribadisce quanto richiesto nel § 2.1.2.2.1 del Capitolato tecnico.

49) Domanda

Per il terminale IP soft-phone viene richiesto come elemento migliorativo la possibilità di invito/esclusione dei partecipanti di una conferenza tramite operazioni di “drag & drop. E’ possibile considerare compliant a tale requisito l'utilizzo di modalità equivalenti o migliorative di invito/esclusione alla conferenza, che garantiscano analoga facilità di utilizzo all'utente sempre mediante interfaccia grafica e Mouse?

Risposta

Si, purché venga argomentata l'equivalenza, rispetto a quanto indicato sul Capitolato tecnico, della funzionalità e delle modalità d'uso, in Busta B, ai sensi e per gli effetti dell'art. 68 comma 6 D.Lgs. 163/2006.

50) Domanda

In riferimento al requisito per il terminali IP desk-phone “Possibilità di associare una suoneria ai contatti presenti nella rubrica personale (VIP list)”, è possibile considerare conforme una caratteristica che permetta di notificare questa tipologia di chiamata visualizzando sul display il nome del chiamante, oltre al numero, in modo da poterlo identificare efficacemente?

Risposta

No, sarà valutata esclusivamente la possibilità di associare una suoneria ai contatti presenti nella rubrica personale (VIP list).

51) Domanda

Nell'Allegato 3 - Offerta economica, pag. 3 si scrive “La dichiarazione d'offerta dovrà contenere, tra l'altro: specifica indicazione dei costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa;”

Nello stesso allegato a pag. 8 si scrive: “9. che i costi relativi alla sicurezza afferenti all’esercizio dell’attività svolta dall’impresa di cui all’art. 87, comma 4, del D. Lgs. 163/2006, sono pari ad Euro”

Si chiede di chiarire se tali costi espressi al punto 9 dell’offerta economica siano inclusi nella base d’asta di euro 25.000.000 e 40.000.000.

Si chiede inoltre di chiarire se nei listini tale quota possa essere esclusa e quindi considerata a parte come riportata solo nel punto 9 dell’offerta economica oppure è da considerarsi inclusa nelle voci di listino.

Risposta

Si conferma che i costi relativi alla sicurezza afferenti all’esercizio dell’attività svolta dall’impresa di cui all’art. 87, comma 4, del D. Lgs. 163/2006 sono da intendersi ricompresi nelle rispettive basi d’asta e che, inoltre, tali voci sono da considerarsi incluse nelle voci di listino. Si rammenta che i costi relativi alla sicurezza vanno indicati in relazione ai prezzi offerti, anche eventualmente in misura percentuale.

52) Domanda

Rif. Lotto 1. Nell’Allegato 2, con riferimento allo schema di risposta, nella tabella “Contenuto della Relazione Tecnica - lotto 1” non si ritrova un capitolo o un titolo “Servizi Telefonici”. Si ritrova solo il titolo Voce Mail” riferito al capitolo 2.2.5 del Capitolato Tecnico. Si richiede quindi se sia possibile inserire un capitolo “Servizi Telefonici”, riferito al capitolo 2.2 del Capitolato Tecnico. In questo capitolo si intende inserire il sotto-capitolo “Voice Mail” riferito al capitolo 2.2.5 del Capitolato Tecnico e tutti gli altri sotto-capitoli riferiti ai capitoli 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4.

Si chiede inoltre se il titolo “Unified Communication” riferito al Capitolo 2.2.6 del Capitolo Tecnico, possa essere inserito come sotto-capitolo dello stesso Capitolo “Servizi Telefonici”.

Risposta

Cfr. risposta ai quesiti n. 9 e 11.

53) Domanda

Rif. Lotto 1. Capitolo 2.2.6 Unified Communication (pag 47 di 127) del Capitolato Tecnico “Caratteristiche base: Funzionalità E-mail: ...”. Si chiede di specificare se si intendano richieste come caratteristiche base della piattaforma UC, le funzioni di un Server o di un Client E-Mail. Nel caso di un Client, si chiede di specificare la lista dei mail server con cui deve essere compatibile.

Risposta

Per le interazioni fra la soluzione UC offerta e i client di posta si veda la risposta n. 4. In generale, l’offerta deve essere completa e quindi deve prevedere e quotare tutte le componenti HW e SW necessarie a garantire le funzionalità di Unified Communication richieste, comprensive di eventuali mail server e client proprietari, se offerti, così come di quanto necessario (hw/sw) per interfacciare l’architettura di posta Microsoft e gli altri eventuali ambienti con i quali si dichiara la compatibilità. Non dovrà, invece, far parte dell’offerta la quotazione dell’infrastruttura client-server di posta Microsoft o delle eventuali altre con le quali si garantisce la compatibilità.

54) Domanda

*Rif. Lotto 1. Capitolo 2.2.6 Unified Communication (pag 47 di 127) del Capitolato Tecnico “Caratteristiche opzionali: Creazione automatica di indici di ricerca”
Si chiede di specificare ulteriormente tale funzionalità.*

Risposta

Cfr. risposta al quesito n. 5.

55) Domanda

*Rif. Lotto 1. Capitolo 2.2.6 Unified Communication (pag 47 di 127) del Capitolato Tecnico “Caratteristiche opzionali: Pulizia automatica degli archivi”
Si chiede di specificare ulteriormente tale funzionalità.*

Risposta

Con la caratteristica “pulizia automatica degli archivi” (cfr. § 2.2.6, Tabella 21 del Capitolato Tecnico) si intende una funzionalità del sistema di Unified Communication che consente l'impostazione di criteri definiti per la pulizia degli archivi ovvero la rimozione/archiviazione di messaggi (es. messaggi più vecchi di un anno, messaggi voice mail, etc.).

56) Domanda

Rif. Lotto 2. In merito all'indice del documento tecnico per il Lotto 2, Allegato 2 pag. 4 e 5, con l'obiettivo della maggiore aderenza tra struttura documento tecnico e struttura capitolato tecnico, si chiede di indicare se sia possibile inserire un capitolo dedicato alla descrizione del Servizio Base “Help Desk Multicanale (rif. Par. 3.4.3 capitolato)” immediatamente dopo il capitolo 3.4.2 “Telegestione dei sistemi”. In caso negativo, si chiede di indicare dove possa essere descritto il servizio di “Help Desk Multicanale”.

Risposta

Cfr. risposta ai quesiti n. 9 e 11.

57) Domanda

Rif. Lotto 2. In merito all'indice del documento tecnico per il Lotto 2, Allegato 2 pag. 4 e 5, con l'obiettivo della maggiore aderenza tra struttura documento tecnico e struttura capitolato tecnico, si chiede di indicare se sia possibile inserire un capitolo dedicato alla descrizione del Servizio Base “Servizio di Monitoraggio e rendicontazione” (rif. Par. 3.4.4 capitolato)”. In caso negativo, si chiede di indicare dove possa essere descritto il “servizio di Monitoraggio e rendicontazione”.

Risposta

Cfr. risposta ai quesiti n. 9 e 11.

58) Domanda

Rif. Lotto 2. In merito all'indice del documento tecnico per il Lotto 2, Allegato 2 pag. 4 e 5, con l'obiettivo della maggiore aderenza tra struttura documento tecnico e struttura capitolato tecnico, si chiede di indicare se sia possibile inserire un capitolo dedicato alla descrizione del Servizio Accessorio “Servizio di Intervento su chiamata (rif. Par. 3.5.1 capitolato)” immediatamente dopo i capitoli di descrizione dei servizi Base. In caso negativo, si chiede di indicare dove possa essere descritto il “servizio di Intervento su chiamata”.

Risposta

Cfr. risposta ai quesiti n. 9 e 11.

59) Domanda

Rif. Lotto 2. In merito all'indice del documento tecnico per il Lotto 2, Allegato 2 pag. 4 e 5, si chiede di indicare in quale sezione vada descritto il "servizio di adeguamento del parco installato (rif. Par 3.5.3)".

Risposta

Cfr. risposta ai quesiti n. 9 e 11.

60) Domanda

Rif. Lotto 2. Capitolato Tecnico - par 3.2 pag 79 - Obblighi di presa in carico "Inoltre, a titolo indicativo ma non esaustivo, si elencano i seguenti sistemi connessi che, ove presenti, sono inclusi nella manutenzione perché funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico".

Si chiede di precisare la numerosità degli elementi inclusi nella manutenzione perché funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico.

Risposta

I sistemi presenti nell'elenco sopracitato sono da considerarsi, ove presenti presso l'Amministrazione, inclusi nel servizio di manutenzione oggetto della presente Convenzione, in quanto funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico.

La stazione appaltante ha messo a disposizione dei concorrenti tutti i dati a sua disposizione e non possiede dati di dettaglio sulla percentuale di presenza di tali sistemi. I concorrenti sono pertanto chiamati a formulare la propria offerta sulla base della propria specifica esperienza e su analisi e valutazioni d'impresa.

Direzione Acquisti Pubblica Amministrazione
Ing. Stefano Tremolanti
(Il Direttore)