GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEI SISTEMI VOIP PER SOGEI

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO UNICO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

ictconsip@postacert.consip.it

Roma, 29/11/2021

**Premessa**

Nell'ambito delle attività contrattuali poste in essere dalla SOGEI S.p.A., Consip S.p.A., tramite apposita Convenzione nonché dall’art. 4, comma 3-bis e comma 3-ter del D.L. n. 95/2012, convertito con L. n. 135/2012, svolge il ruolo di Centrale di Committenza. In ragione del ruolo rivestito, la Consip S.p.a., intende quindi procedere alla pubblicazione della presente Consultazione del mercato.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “*Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato*” e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato;
* individuare le migliori soluzioni di mercato, con alto contenuto innovativo e forte impatto in termini di efficacia ed efficienza della soluzione proposta, di vantaggio o riduzione di impatti ambientali o sociali rivolti ai propri dipendenti, ai clienti o alla collettività.

In merito all’iniziativa “affidamento dei servizi di manutenzione dei sistemi VoIP” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro­­­­ **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire, da parte Vostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

**Breve descrizione dell’iniziativa**

La presente iniziativa ha ad oggetto la fornitura di servizi di manutenzione dei sistemi di fonia in tecnologia Avaya e Selta presenti presso le sedi dell’Agenzia delle Entrate (AdE), del Dipartimento delle Finanze (DF), dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), dell’Agenzia del Demanio (AdD), di Equitalia Giustizia (EG) e di Sogei.

Nello specifico, l’iniziativa consentirà alle amministrazioni di usufruire dei servizi di:

* manutenzione correttiva, preventiva ed evolutiva
* manutenzione straordinaria
* servizio di presidio
* supporto sistemistico/specialistico
* servizi di intervento su chiamata

sui sistemi telefonici (con relativi UPS, unified communication, terminali, sistema di monitoraggio, sistema di documentazione addebiti, etc.) già presenti presso le pubbliche amministrazioni citate.

I servizi andranno erogati presso la sede di Sogei di Roma e presso circa 1.100 sedi dell’Amministrazione distribuite su tutto il territorio nazionale, per un numero complessivo di derivati telefonici pari a circa 70.000 (la cui metà circa è realizzata in tecnologia Avaya e l’altra metà in tecnologia Selta).

Durata del contratto: 36 mesi.

L’importo complessivo a base d’asta della gara precedentemente bandita era pari a circa 2.3 Ml€.

Di seguito si riportano le principali consistenze dei sistemi telefonici presenti presso le amministrazioni ed oggetto dei servizi dell’iniziativa.

**Tabella consistenza sistemi telefonici Selta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **SELTA Piattaforma SAMIP (SIP)** |
| **Tipologia** | **Modello** | **AdE** | **Demanio** | **Dogane e Monopoli** | **Dipart. Finanze** |
| Server | HPC4000 | 2 | 2 | 2 |  |
| Server | Balancer SAM4000E | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Communication Server | SAMoffice 2C | 18 | 4 | 4 |  |
| Communication Server | SAM4000E | 68 | 14 | 42 | 3 |
| SBC Oracle | ACME Packet | 1 | 1 | 1 |  |
| Applicazione | SAMIP Element Manager | 1 | 1 | 1 |  |
| Applicazione | Blue's Enterprise 4 | 30000 licenze |
| Media Gateway | SAM4000E | X (1 in ciascuna sede periferica) | X (1 in ciascuna sede periferica) | X (1 in ciascuna sede periferica) | 1 |
| Kit Ridondanza | Unità centrale SAM4000E | 2 |  | 14 | 2 |
| Kit Ridondanza | Alimentazione SAM4000E | 2 |  | 15 | 2 |
| Media Server  | SAMIP Media Server |  |  |  | 1 |
| Telefoni | NETfon 100 | 9021 | 1023 | 12069 | 3560 |
| Telefoni | NETfon 300 | 654 | 286 | 1350 | 710 |
| Telefoni | Netfon 550 | 28 | 15 | 32 | 54 |
| Telefoni | Zenith 650 |  |  | 30 |  |
| Telefoni | Post. per operatore ipovedente | 30 |  | 3 |  |
| Telefoni | Post. per operatore ipovedente SIP su PC | 4 |  | 39 | 15 |
| Telefoni | Post. per operatore nonvedente  | 26 |  | 9 |  |
| Telefoni | Post. per operatore nonvedente SIP su PC | 10 |  | 30 | 13 |
| Telefoni | Post. per operatore normovedente  | 28 | 3 | 31 |  |
| Telefoni | Post. per operatore normovedente SIP su PC  | 13 |  | 55 | 6 |
| Modulo | Tasti aggiuntivi NETfon | 100 | 12 | 520 | 714 |
| Modulo | DSP Farm 8 porte - 64 porte | 195 | 21 | 102 | 9 |
| Modulo | 8ALU Trunk | 2 |  |  | 1 |
| Adattatori  | ATA 186 | 71 | 96 | 142 |  |
| Adattatori  | SPA122 ATA e/o SPA2102 | 271 |  | 805 | 285 |
| Adattatori  | SPA2102EU |  |  | 12 |  |
| Stazione energia | Stazione di energia 48Vcc 18 Ah versione rack 4U | 16 | 9 | 5 |  |
| Controller | Controller Fisso Mobile fino a 250 utenti  |  | 1 |  |  |
| Armadio dati | Armadio dati 800x1000x2000 | 1 |  |  | 1 |
| Altro | Unità 4 T0/S0 accesso base ISDN | 84 | 2 | 14 | 0 |
| Altro | Unità E1/ T1/ 1 Accesso primario ISDN | 30 | 4 | 56 | 7 |
| Altro | Unità 16 linee interne analogiche con cavo |  |  | 4 |  |
| Altro | Unità 8 linee urbane analogiche bid. (scheda) 8ALU TRUNK | 2 |  |  | 1 |

**Tabella consistenza sistemi telefonici Avaya**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **AVAYA (H323)** | **AVAYA AURA 8.0 (SIP)** |
| **Tipologia** | **Modello** | **AdE Legacy 1 - 5.2** | **AdE Legacy 2 - 6.2** | **AdE Legacy 3 - 7.0** | **AdE Sistema 4 (non oggetto di manutenzione ma solo presidio, interventi su chiam. e supporto spec.)** | **ADM** | **Equi. Giustizia** | **Sogei** |
| Server | S8730 | 2 (con 20.765 licenze) |   |   |   |   |   |   |
| Server | SES (SIP Enablement Services) 5.2.1\* | 1 |   |   |   |   |   |   |
| Server | Modular Messaging 5.2 (per i servizi Voice Mail) | 1 |   |   |   |   |   |   |
| Server | DLG360 |   | 2 (con funzionalità di CM 6.2 con 15691 licenze utente )2 (con funzionalità di Session Manager 6.2) | 2 (con funzionalità di CM 7.0 con 7000 licenze utente )2 (con funzionalità di Session Manager 7.0) |   |   |   | 2 (con funzionalità di Modular Messaging per Voice Mail)3 (servizio Voice Portal) |
| Server | - |   | 1 System Manager 6.2 | 1 System Manger 7.0 |   |   |   |   |
| Server | ACP 130 DELL R640 P3 o P5 |   |   |   | 17 (con funzioni CM-SM-AADS-AAMS-SMGR-EMS-ASBCE) |   |   |   |
| Server | Avaya ACP 130 Prof 5  |   |   |   |   | 2 (con funzionalità di Core Main - (SMGR Geo-Duplex, CM Duplex, SM Duplex, AES , AADS, Office Linx )) |   |   |
| Server | S8300E LSP+BSM |   |   |   |   | 2 (funzioni di sopravvivenza) |   |   |
| Server | DELL Power Edge R630 |   |   |   |   |   | 1 (con 5 server virtualizzati con le funzionalità di Session Manager, Communication Manager, System Manager, AES e US ) | 1 (con funzionalità di CM1/SM1 8 con 4 licenze x PO)1 (con funzionalità di CM2/SM2 8 con 3038 licenze utente)1 (con funzionalità System Manager) |
| Server | DELL Power Edge R230 |   |   |   |   |   | 1 |   |
| SBC Oracle | ACME Packet 3900 |   |   |   | 2 |   |   |   |
| Media Gateway | G700 | 10 |   |   |   |   |   |   |
| Media Gateway | G450 | 66 | 54 | 19 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| Media Gateway | G430 | 30 | 16 |   |   |   |   | 1 |
| Media Server (schede) | S8300 C | 33 |   |   |   |   |   |   |
| Media Server (schede) | S8300 D | 44 | 50 |   |   |   |   |   |
| Media Server (schede) | S8300 E |   |   | 18 |   |   |   |   |
| Telefoni | 16xx | 2430 |   |   |   |   |   |   |
| Telefoni | 96xx | 15869 | 14627 | 6863 |   |   |   |   |
| Telefoni | Avaya J179 |   |   |   |   | 200 | 40 | 150 |
| Telefoni | Avaya J139 |   |   |   |   |   | 160 |   |
| Telefoni | Avaya Plus 9608 |   |   |   |   |   | 265 | 2164 |
| Telefoni | Avaya 9650 |   |   |   |   |   |   | 120 |
| Telefoni | Avaya 9630G |   |   |   |   |   |   | 81 |
| Telefoni | Avaya 9641 |   |   |   |   |   |   | 4 |
| Telefoni | DECT 3720 |   |   |   |   |   |   | 10 |
| Telefoni | DECT IP |   |   |   |   |   |   | 14 |
| Telefoni | Normovedente |   |   |   |   |   |   | 4 |
| Telefoni | SBM24 |   |   |   |   |   |   | 60 |
| Telefoni | TOP 9641 |   |   |   |   |   | 30 |   |
| Moduli aggiuntivi | JEM24 |   |   |   |   | 200 |   |   |
| Adattatore | Audiocodes 112 |   |   |   |   |   | 5 |   |
| Applicazione | Remote Workers |   |   |   | X |   |   |   |
| Applicazione | Blue's Enterprise 4 | 50.000 licenze per il sistema telefonico dell'Agenzia delle Entrate |   | 5 licenze | 5000 licenze |

Per maggiori dettagli sui suddetti servizi e sui sistemi oggetto della manutenzione fare rifermento al capitolato tecnico dell’edizione precedente dell’iniziativa “*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento di servizi manutenzione dei sistemi di fonia – ID2030*” pubblicato sul sito www.consip.it.

**Domande – Questionario unico**

1. Riportare una breve descrizione dell’Azienda indicando: la tipologia (piccola, media, grande impresa, startup o PMI innovativa), il core business/principali settori di attività, il numero di dipendenti e il CCNL applicato.

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono le principali attività di cui si occupa la Vostra azienda in riferimento al mercato dei servizi di manutenzione di centrali telefoniche (es. interventi on-site, monitoraggio remoto, aggiornamento minor e major release dei firmware, magazzinaggio per parti di scorta, laboratori di riparazione, presidio on-site, fornitura parti di ricambio)? Quale posizione occupa la Vostra azienda all’interno della filiera del mercato (es. produttore / distributore / rivenditore / manutentore / system integrator di centrali telefoniche)?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare l’eventuale possesso della certificazione ISO 9001 per l’erogazione di servizi di manutenzione di centrali telefoniche, specificando il settore (es. EA33) e l’anno a cui la certificazione si riferisce (es. 2015).

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare il fatturato specifico annuo medio per l’erogazione di servizi di manutenzione di centrali telefoniche (media sugli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati alla data di pubblicazione della presente consultazione del mercato), realizzato nel mercato italiano, riportando anche l’indicazione dei 3 anni presi in considerazione per il calcolo della media. Se possibile, si chiede di indicare anche la percentuale del fatturato relativa alla Pubblica Amministrazione.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare i maggiori contratti (se disponibili almeno 3) eseguiti nell’ultimo triennio disponibile e inerenti l’erogazione di servizi di manutenzione di centrali telefoniche specificando per ognuno: anno, fatturato, servizi erogati, brand e tecnologia (es. VoIP) delle centrali telefoniche manutenute, dimensione delle centrali telefoniche manutenute in termini di numeri di derivati ad esse attestate, distribuzione territoriale dell’installato manutenuto.

|  |
| --- |
|  |

1. Quali certificazioni aziendali, rilasciate da Organismi Nazionali/Internazionali/Società/Terze Parti (es. ISO), ritenete siano necessarie o opzionali per erogare i servizi di manutenzione di centrali telefoniche?

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare se l’azienda è abilitata sul Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. (SDAPA), in particolare per la categoria Servizi di assistenza tecnica e manutenzione, fornendo indicazioni circa la classe di ammissione?

|  |
| --- |
|  |

1. In considerazione della distribuzione territoriale degli apparati, delle tecnologie e della tipologia di servizi da erogare, riportati nella premessa al presente documento, quale modello organizzativo e logistico adottereste per l’erogazione dei servizi? Ossia, sareste in grado o meno di operare in autonomia? Si chiede, inoltre, di specificare per quali attività (es. interventi on-site, monitoraggio remoto, presidio on-site) / strutture (es. laboratori di riparazione, magazzini sul territorio) / forniture (es. aggiornamenti del firmware, patch, parti di ricambio) fareste ricorso all’eventuale supporto di altri operatori economici.

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare le regioni italiane presso le quali l’azienda dispone di magazzini per le parti di ricambio.

|  |
| --- |
|  |

1. In riferimento ai sistemi, descritti nella premessa al presente documento, che per brevità nomineremo:
* Sistema Avaya CM 5.2 presente presso Agenzia delle Entrate;
* Sistema Avaya Aura 6.2 presente presso Agenzia delle Entrate;
* Sistema Avaya Aura 7.0 presente presso Agenzia delle Entrate;
* Sistema Selta SAMIP presente presso Agenzia Entrate (ex Territorio), Dipartimento Finanze, Agenzia Demanio e Agenzia Dogane e Monopoli;
* Sistema Avaya Aura 8.0 presente presso Agenzia Dogane e Monopoli, Sogei ed Equitalia Giustizia;

sono presenti apparati hardware o software già dichiarati in End Of Support dal produttore o che andranno in End Of Support nei prossimi 3 anni?

|  |
| --- |
|  |

1. Per erogare la manutenzione correttiva e preventiva dei sistemi telefonici, descritti nella premessa al presente documento, che per brevità nomineremo:
* Sistema Avaya CM 5.2 presente presso Agenzia delle Entrate;
* Sistema Avaya Aura 6.2 presente presso Agenzia delle Entrate;
* Sistema Avaya Aura 7.0 presente presso Agenzia delle Entrate;
* Sistema Selta SAMIP presente presso Agenzia Entrate (ex Territorio), Dipartimento Finanze, Agenzia Demanio e Agenzia Dogane e Monopoli;
* Sistema Avaya Aura 8.0 presente presso Agenzia Dogane e Monopoli, Sogei ed Equitalia Giustizia;

e tenendo conto anche che sarà previsto nel servizio di manutenzione la risoluzione di guasti al software che potrebbe comportare la rimozione di bug e l’installazione di minor release del firmware e/o software e/o patch fix di sicurezza:

* è obbligatorio, non obbligatorio, necessario o non necessario essere in possesso di certificazioni aziendali o del personale impiegato nei servizi? Indicare per quali sistemi telefonici sopra riportati è obbligatorio o necessario essere in possesso di tali certificazioni specificando le caratteristiche delle stesse (denominazione, livelli, modalità di ottenimento,…). Nel caso di certificazioni aziendali specificare anche se esistono particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita di servizi;
* è obbligatorio o meno sottoscrivere un contratto di manutenzione con il produttore? Se sì, indicare per quali sistemi telefonici sopra riportati è obbligatorio ed indicare a cosa da diritto tale contratto (es. aggiornamenti di minor release del firmware, patch, l’apertura di ‘case’ per la risoluzione di bug, interventi on site per guasti, sostituzioni componenti guaste, parti di ricambio originali…);
* per i sistemi telefonici, per i quali non è obbligatorio sottoscrivere un contratto con il produttore, come effettuereste la manutenzione sulle componenti hardware? Sarebbe sufficiente dotarsi di scorte o parti di ricambio? Oppure, laddove fossero disponibili, seppur non obbligatori, fareste ricorso ai contratti di manutenzione con il produttore?
* per i sistemi telefonici, per i quali non è obbligatorio sottoscrivere un contratto con il produttore, come avverrebbe la manutenzione sulle componenti software operando in autonomia? Laddove fossero disponibili, seppur non obbligatori, fareste ricorso ai contratti di manutenzione con il produttore?

|  |
| --- |
|  |

1. Per poter erogare il servizio di aggiornamento alla major release dei firmware e dei software delle apparecchiature per il sistema telefonico Avaya Aura 8.0 presente presso Agenzia Dogane e Monopoli, Sogei ed Equitalia Giustizia:
* è obbligatorio, non obbligatorio, necessario o non necessario essere in possesso di certificazioni aziendali o del personale impiegato nel servizio di aggiornamento? Laddove fosse obbligatorio o necessario essere in possesso di tali certificazioni si chiede di specificare le caratteristiche delle stesse (denominazione, livelli, modalità di ottenimento,…). Nel caso di certificazioni aziendali specificare anche se esistono particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita di servizi;
* è obbligatorio o meno sottoscrivere un contratto di aggiornamento con il produttore? Se sì, tale contratto da diritto ad ulteriori elementi oltre all’aggiornamento alla major release?
* laddove non fosse obbligatorio sottoscrivere un contratto di aggiornamento con il produttore, quali sarebbero le modalità per ottenere l’aggiornamento alla major release?

|  |
| --- |
|  |

1. Vi risultano possibili casi in cui il produttore sia l’unico a poter effettuare la manutenzione dell’apparato e/o l’installazione di patch e/o del firmware? Ci sono casi in cui il produttore non fornisca le parti di ricambio o gli aggiornamenti ad aziende non certificate? Potreste indicarci per quali tecnologie e per quali brand previsti nell’iniziativa e indicati nella premessa possano verificarsi le diverse condizioni indicate in precedenza?

|  |
| --- |
|  |

1. Fatto 100% il prezzo unitario a derivato per il servizio di manutenzione dei sistemi telefonici si chiede di indicare il peso percentuale della voce di costo del personale che concorre alla definizione di tale prezzo, differenziato per tipologia di sistema telefonico descritto nella premessa al presente documento. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipologia di sistema telefonico** | **Peso % del costo del personale sul prezzo unitario a derivato** |
| Sistema Avaya CM 5.2 presente presso Agenzia delle Entrate |  |
| Sistema Avaya Aura 6.2 presente presso Agenzia delle Entrate |  |
| Sistema Avaya Aura 7.0 presente presso Agenzia delle Entrate |  |
| Sistema Selta SAMIP presente presso Agenzia Entrate (ex Territorio), Dipartimento Finanze, Agenzia Demanio e Agenzia Dogane e Monopoli |  |
| Sistema Avaya Aura 8.0 presente presso Agenzia Dogane e Monopoli, Sogei ed Equitalia Giustizia (per tale sistema sono richiesti anche gli aggiornamenti alle major release del firmware e la relativa installazione) |  |

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al costo del personale per l’erogazione del servizio di manutenzione per i sistemi telefonici, descritto nella premessa al presente documento, potreste indicarci: un valore di impegno medio in ore/uomo mensili a derivato e il mix di profili professionali impiegati (per ciascun profilo si chiede di indicare anche il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento). Per rispondere alla domanda si chiede di compilare i campi in bianco delle seguenti tabelle.

|  |
| --- |
| **Servizio di manutenzione del sistema telefonico Avaya CM 5.2 presenti presso Agenzia delle Entrate**  |
| *Ore/uomo medie mensili impiegate per derivato* | *Profili professionali impiegati* | *% di impiego dei profili professionali (mix)* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Servizio di manutenzione del sistema telefonico Avaya CM 6.2 presente presso Agenzia delle Entrate**  |
| *Ore/uomo medie mensili impiegate per derivato* | *Profili professionali impiegati* | *% di impiego dei profili professionali (mix)* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Servizio di manutenzione del sistema telefonico Avaya CM 7.0 presente presso Agenzia delle Entrate**  |
| *Ore/uomo medie mensili impiegate per derivato* | *Profili professionali impiegati* | *% di impiego dei profili professionali (mix)* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Servizio di manutenzione dei sistemi telefonici Selta SAMIP presenti presso Agenzia Entrate (ex Territorio), Dipartimento Finanze, Agenzia Demanio e Agenzia Dogane e Monopoli** |
| *Ore/uomo medie mensili impiegate per derivato* | *Profili professionali impiegati* | *% di impiego dei profili professionali (mix)* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Servizio di manutenzione dei sistemi telefonici Avaya Aura 8.0 presenti presso Agenzia Dogane e Monopoli, Sogei ed Equitalia Giustizia (per tale sistema sono richiesti anche gli aggiornamenti alle major release del firmware e la relativa installazione)** |
| *Ore/uomo medie mensili impiegate per derivato* | *Profili professionali impiegati* | *% di impiego dei profili professionali (mix)* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al costo del personale per l’erogazione dei servizi di interventi su chiamata, supporto sistemistico/specialistico e presidio (per ulteriori dettagli vedasi il capitolato della precedente edizione di gara “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento di servizi manutenzione dei sistemi di fonia – ID2030” pubblicato sul sito www.consip.it), relativi ai sistemi telefonici, potreste indicarci: i profili professionali impiegati, il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento. Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco della seguente tabella.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipologia di servizi** | **Profili professionali impiegati** | **Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento** |
| Interventi su chiamata |  |  |
|  |  |
|  |  |
| Supporto sistemistico/specialistico |  |  |
|  |  |
|  |  |
| Presidio |  |  |
|  |  |
|  |  |

1. In base alle vostre esperienze pregresse relativamente al costo del personale per l’erogazione del servizio di manutenzione straordinaria per i sistemi telefonici (per ulteriori dettagli vedasi il capitolato della precedente edizione di gara “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento di servizi manutenzione dei sistemi di fonia – ID2030” pubblicato sul sito www.consip.it), potreste indicarci:
* il peso percentuale della voce di costo del personale per l’erogazione del servizio di manutenzione;
* il mix di profili professionali impiegati (per ciascun profilo si richiede di indicare anche il contratto collettivo nazionale di riferimento e il livello di inquadramento).

Per rispondere alla domanda si richiede di compilare i campi in bianco delle seguenti tabelle.

|  |
| --- |
| **Servizio di manutenzione straordinaria dei sistemi telefonici**  |
| *Peso % del costo del personale* | *Profili professionali impiegati* | *% di impiego dei profili professionali (mix)* | *Contratto collettivo nazionale di riferimento e livello di inquadramento* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. La vostra azienda è un reseller autorizzato alla rivendita dei servizi Avaya e titolato all’effettuazione di interventi di ripristino in campo? Potreste indicarci quali sono le caratteristiche che determinano l’essere reseller autorizzato alla rivendita dei servizi Avaya?

|  |
| --- |
|  |

1. Sulla base delle vostre esperienze nell’erogazione dei servizi di manutenzione di sistemi telefonici Avaya avete mai utilizzato il servizio di anticipo riparazione delle parti in “next business day” (servizio “Avaya Support Advantage Parts NBD”)? Se si, quali sono le caratteristiche di tale servizio?

|  |
| --- |
|  |

1. Con riferimento ai sistemi telefonici, descritti nella premessa al presente documento, si chiede di indicare se la Vostra azienda è in possesso di specifici livelli di certificazione/partnership aziendali con il produttore degli stessi. In caso affermativo, si chiede di compilare la seguente tabella descrivendo il tipo di certificazione aziendale e le caratteristiche tecniche e commerciali che la definiscono (fatturato, numero e tipologia di tecnici, ecc.), incluse eventuali particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita di prodotti e servizi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sistemi telefonici** | **Certificazione aziendale** | **Caratteristica della certificazione** |
| Sistema Avaya CM 5.2 presente presso Agenzia delle Entrate |  |  |
| Sistema Avaya Aura 6.2 presente presso Agenzia delle Entrate |  |  |
| Sistema Avaya Aura 7.0 presente presso Agenzia delle Entrate |  |  |
| Sistema Selta SAMIP presente presso Agenzia Entrate (ex Territorio), Dipartimento Finanze, Agenzia Demanio e Agenzia Dogane e Monopoli |  |  |
| Sistema Avaya Aura 8.0 presente presso Agenzia Dogane e Monopoli, Sogei ed Equitalia Giustizia |  |  |

1. Con riferimento ai servizi di supporto sistemistico/specialistico si chiede di indicare se la Vostra azienda è in possesso di certificazioni del personale, quali ad esempio:
* ACIS-7120 - Avaya Aura® Core Components,
* ACIS-7130 - Avaya Aura® Communications Applications,
* ACIS-7141 - Avaya Meetings Server Integration,
* ASTA-9140 Avaya Session Border Controller for Enterprise Platform
* Oracle Communications Session Border Controllers lmplementation Specialist

Per tali certificazioni si chiede di indicare la durata della validità (es. validità annuale, illimitata,..) e gli elementi necessari al suo mantenimento nel tempo.

|  |
| --- |
|  |

1. Con riferimento ai servizi di supporto sistemistico/specialistico si chiede di indicare se la Vostra azienda è in possesso di personale che ha conseguito il diploma del corso: "Architetture e sistemi SELTA SAMubycom ‐ corso avanzato".

|  |
| --- |
|  |

1. Con riferimento ai sistemi Oracle Acme si chiede di indicare se la Vostra azienda è in possesso di personale, che abbia complessivamente le seguenti competenze:
* almeno 4 anni di esperienza in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle indicate in premessa;
* almeno 3 anni di esperienza relativamente alla certificazione di soluzioni di SIP Trunking, soluzioni di tipo Backbone-Access, soluzioni con IWF (lnterworking Functions) tra SIP e H.323, soluzioni di Transcoding, soluzioni di crittografia per la parte di segnalazione (TLS) e stream audio/video (SRTP);
* almeno 3 anni di esperienza relativa all'installazione in produzione della soluzione OCOM e della relativa configurazione degli SBC come sonde;
* almeno 3 anni di esperienza nell'adattamento della mimica attraverso HMR per i seguenti vendor di lP PBX: Avaya, Cisco, Selta, Genesys, Microsoft Lync/Skype For Business.

|  |
| --- |
|  |

1. Ritenete che sia adeguato il modello di pricing utilizzato per i servizi di manutenzione nella precedente edizione dell’iniziativa (ossia la corresponsione di un canone per derivato omnicomprensivo, distinto per le 3 tipologie di sistemi telefonici presenti nella precedente iniziativa: Avaya 5.0/6.0, Avaya 7.0 e Selta)? Se no, quale ritenete sia la migliore tipologia di pricing utilizzabile?

|  |
| --- |
|  |

1. Nel caso di un’iniziativa aggiudicata in base all’offerta economicamente più vantaggiosa quali caratteristiche migliorative ritenete possano essere indice oggettivo di qualità dei servizi?

|  |
| --- |
|  |

1. La Vostra azienda sarebbe interessata a partecipare a una gara sui servizi indicati nella descrizione della presente iniziativa, anche se solo per specifici servizi? Ritenete che alcuni requisiti di partecipazione, oppure altri vincoli specifici o aspetti economici, della precedente edizione abbiano limitato la vostra partecipazione?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare eventuali ulteriori elementi o informazioni che ritenete possano essere utili allo sviluppo dell’iniziativa ed eventuali elementi di attenzione o criticità già riscontrati in analoghi contesti (ad es. elementi normativi, peculiarità del mercato, ecc..).

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |