

Oggetto: Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per INAIL – ID 2242

I chiarimenti saranno visibili su: www.acquistinretepa.it e www.consip.it

CHIARIMENTI

1) Domanda

Si chiede conferma che eventuali servizi IVR menzionati al par.4.1 pag.7 del capitolato tecnico, al momento gestiti su piattaforma distribuita Avaya, non sono compresi in questa richiesta di fornitura.

Risposta

Si conferma.

2) Domanda

In relazione a quanto riportato nel capitolato tecnico par. 6.1.1 pag.12 "definizione dei requisiti di rete intelligente e Numero Unico" si chiede conferma che tali attività sono previste all'interno delle attività professionali del par. 6.3 Supporto specialistico.

Risposta

Non si conferma, i servizi di cui al par. 6.3 "Supporto specialistico" costituiscono servizi a consumo da erogare su base richiesta di INAIL *"a partire dalla data di "Data di avvio delle prestazioni", corrispondente alla chiusura e completamento con esito positivo della migrazione massiva di sedi, utenze, servizi e numerazioni telefoniche"*.

Pertanto le attività richiamate e specificate al par. 6.1.1 sono da ritenersi connesse e incluse nei "Servizi di telefonia fissa in modalità VOIP tramite interconnessione in SIP Trunking centralizzato" nell'ambito delle prestazioni di cui al par. 6.1.4, 6.1.5 e 7.3 del Capitolato tecnico.

3) Domanda

In relazione a quanto riportato nel capitolato tecnico par. 6.1.1 pag.12 "definizione dei Dial Plan telefonici Pubblico/Privato e modalità di migrazione" si chiede conferma che tali attività sono previste all'interno delle attività professionali del par. 6.3 Supporto specialistico.

Risposta

Non si conferma, si rinvia alla risposta al chiarimento n.2.

4) Domanda

Con riferimento a quanto richiesto nel paragrafo 6.4.3 del capitolato tecnico, considerando che quest'ultimo prevede l'utilizzo di SBC di proprietà e gestione dell'Amministrazione, si chiede conferma che è possibile accedere ai CDR generati dagli SBC Audiocodes per l'estrazione delle informazioni di cui si richiede il monitoraggio e la relativa reportistica.

Risposta

Si conferma la possibilità di accedere ai CDR generati dagli SBC Audiocodes per le finalità indicate.

5) Domanda

Documento:

Capitolato Tecnico, par. 6.1.2 pag.13

[...]

Domanda:

Si richiede di confermare o smentire che tutte le attività sui Session Border Controller di proprietà dell'Amministrazione necessarie per la configurazione del sip trunk verso il provider e del Direct Routing verso il tenant MS Teams si intendono completamente a carico dell'Amministrazione.

Risposta

Si conferma, e al contempo si precisa che, il Fornitore dovrà comunque garantire il supporto per il deployment della soluzione nell'erogazione dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP tramite interconnessione in SIP Trunking centralizzato.

6) Domanda

Documento:

Capitolato Tecnico, par. 6.4.2 pag. 21

Testo:

"Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la possibilità di monitorare e gestire il trabocco delle chiamate in caso di impossibilità dell'utilizzo dell'interconnessione con la rete PSTN dovuto ad un disservizio e/o saturazione per traffico eccessivo. Tale servizio a supporto dell'erogazione dei servizi dovrà essere garantito e accessibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno:

[...]

Domanda:

Con riferimento al paragrafo 6.4.2 "Servizio di monitoraggio e gestione del trabocco delle chiamate" si richiede di chiarire cosa si intende per "trabocco" e come questo deve essere erogato e gestito.

Risposta

Nell'ambito dei servizi di cui al par. 6.4.2, si precisa che INAIL intende avere a disposizione un servizio che le permetta di monitorare la congestione/saturazione od indisponibilità dell'infrastruttura resa per l'erogazione dei servizi oggetto di gara.

7) Domanda

Documento:

Capitolato Tecnico, paragrafi 6.1.1 pag. 12, 6.1.5 pag. 17 e 18, 6.3, pag. 20

Testo:

"Piano di realizzazione e modalità di migrazione:

Domanda:

Con riferimento al paragrafo 6.1.5 "definizione dei Dial Plan telefonici Pubblico/Privato e modalità di migrazione" si richiede di confermare o smentire che la definizione del Dial Plan Pubblico/Privato è a carico dell'aggiudicatario.

Risposta

Si precisa che la definizione dei Dial Plan Pubblico/Privato nell'ambito delle modalità di migrazione e della migrazione stessa sono a carico dell'aggiudicatario.

8) Domanda

Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale di cui al punto 7.2 lett. d) del Disciplinare di gara (esecuzione negli ultimi tre anni dei servizi analoghi) si chiede di confermare che il triennio sia effettivamente quello antecedente alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte e quindi sia riferibile al periodo 29-04-2018/29-04-2021.

Risposta

Così come riportato al punto 7.2 lett. d) del Disciplinare di gara, si conferma che con *“Il concorrente deve aver erogato nell’ultimo triennio dalla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte (...)”* si intende lo svolgimento di servizi analoghi erogati nel triennio che precede la data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

9) Domanda

In relazione al Par. 6.1 Servizi di telefonia fissa in modalità VOIP tramite interconnessione in SIP Trunking centralizzato - pag.10 dell’allegato 5 (Capitolato Tecnico) **si chiede conferma** che sia a carico dell’Istituto l’adeguamento delle configurazioni delle connessioni dati attualmente in esercizio c/o le sedi distribuite sul territorio Nazionale al fine di veicolare il traffico voce in modalità VoIP ed instradarlo verso i due DC INAIL di Santuario e Acilia per la connessione verso i Trunk SIP oggetto di fornitura.

Risposta

Si conferma.

10) Domanda

Nel capitolato tecnico, non viene riportata la stima del traffico entrante, ovvero traffico generato verso il numero unico 06 6001.

Si chiede una stima dei Volumi traffico entrante verso lo 06 6001 (minuti/mese).

Risposta

I volumi stimati di traffico entrante verso il numero unico 06 6001 sono circa 200.000 minuti/mese.

11) Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 6.4.2 pag. 21:

“Servizio di monitoraggio e gestione del trabocco delle chiamate

Il Fornitore dovrà garantire all’Amministrazione la possibilità di monitorare e gestire il trabocco delle chiamate in caso di impossibilità dell’utilizzo dell’interconnessione con la rete PSTN dovuto ad un disservizio e/o saturazione per traffico eccessivo. Tale servizio a supporto dell’erogazione dei servizi dovrà essere garantito e accessibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24, 365 giorni l’anno.”

Poiché il traffico di trabocco per le chiamate originate dalle linee INAIL, verso destinazioni Internazionali e Nazionali di rete fissa o mobile, sarà gestita da routing automatici configurati nella rete dell’Operatore, che garantiscono la consegna della chiamata in caso di congestione od indisponibilità, ed il monitoraggio viene garantito e messo a disposizione del cliente, **si chiede** di confermare che INAIL intende unicamente monitorare il trabocco delle chiamate.

In caso negativo si chiede di specificare quali attività intende svolgere INAIL.

Risposta

Si conferma e si rinvia inoltre alla risposta al chiarimento n.6.

12) Domanda

Con riferimento al "Servizio di monitoraggio del traffico telefonico offnet" riportato al paragrafo 6.4.3 dell'allegato 5 (Capitolato tecnico), **si chiede** di confermare che per "ricerca su base utente del traffico telefonico sul TRUNK" si intenda ricerca per numero telefonico chiamante o chiamato.

Risposta

Si conferma.

13) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 4.1 Descrizione dell'infrastruttura esistente e della sua evoluzione – Pag. 7

Testo: "...numero unico 06.6001..."

Quesito: si chiede di dettagliare se la numerazione da portare in GNP 06.6001 denominata come Numero Unico prevede un piano tariffario speciale (analogo ai Numeri verdi) o si tratta di un normale numero nero con tariffazione legata al piano previsto dall'operatore del chiamante.

Risposta

Il Numero Unico INAIL 06.6001 è disponibile sia da rete fissa sia da rete mobile, secondo quanto previsto dal piano tariffario del gestore telefonico del chiamante.

14) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 4.1 Descrizione dell'infrastruttura esistente e della sua evoluzione – Pag. 7

Testo: "...Audiocodes Mediant 1000 Virtual Edition (SBC)..."

Quesito: si chiede di dettagliare l'attuale configurazione dei due SBC audiocodes a livello di modello di ridondanza e failover (Active/Standby o Active/Active) e se configurandoli opportunamente è possibile adottare entrambe le configurazioni.

Risposta

Si precisa che l'attuale configurazione dei due SBC dell'Istituto è Active/Active sui due Datacenter e che gli stessi prevedono come opzione la possibilità anche di una configurazione Active/Standby.

15) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 5 Oggetto di gara – Pag. 9

Testo: "...supporto tecnico-specialistico fino a fine migrazione per il tuning delle configurazioni ed eventuale troubleshooting..."

Quesito: Il servizio tecnico-specialistico a cui si fa riferimento e' da ricomprendere fra le 150gg previste per il servizio specialistico corretto?

Risposta

Non si conferma, e nello specifico si rinvia a quanto specificato al par. 6.1.5 pag. 18 *"Durante tutto il processo di migrazione delle linee tradizionali al nuovo servizio e per i successivi 10 (dieci) giorni dalla conclusione della stessa, il Fornitore dovrà garantire un supporto tecnico e specialistico per le attività di tuning delle configurazioni e troubleshooting al fine di garantire l'erogazione del servizio."*

16) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 5 Oggetto di gara – Pag. 9

Testo: “...il monitoraggio e la gestione del trabocco delle chiamate...”

Quesito: E' corretto intendere che il monitoraggio puo' avvenire tramite il portale WEB da parte del cliente e la gestione delle policy di comune accordo con l'operatore?

Risposta

Si conferma e si rinvia inoltre alla risposta al chiarimento n. 6.

17) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo: “...definizione dei requisiti e delle configurazioni di Rete Intelligente e Numero Unico...”

Quesito: Si chiede di dettagliare meglio l'aspettativa inerente all'utilizzo della Rete Intelligente e di Numero Unico.

Risposta

Si rinvia alla risposta al chiarimento n. 10.

18) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo:

*“chiamata base,
presentazione del numero del chiamante,
blocco della presentazione del numero del chiamante,
selezione passante,
multiple subscriber number,
closed User Group,
subaddressing,
trasferimento di chiamata,
terminal Portability,
attesa,
richiamata su occupato,
conferenza a tre.”*

Quesito: Si richiede di dettagliare cosa si intende per "multiple subscriber number" e "subaddressing" nell'accezione SIP.

Si richiede inoltre di confermare che

trasferimento di chiamata,

terminal Portability,

attesa,

richiamata su occupato,

conferenza a tre.

Sono capability da intendersi non manipolate e quindi trasparenti alle configurazioni adottate da Inail verso la rete di operatore.

Risposta

Si conferma. Relativamente a "multiple subscriber number" e "subaddressing" sono da considerarsi refusi.

19) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – 7.4 Rilascio dei servizi – phase out – Pag. 25

Testo: *"...mettendo a disposizione dell'Amministrazione e/o di terzi da essa designati, il proprio personale incaricato per 2 (due) mesi, al fine di consentire la migrazione ai nuovi servizi."*

Quesito: E' corretto intendere che I due mesi in cui potranno essere disponibili le figure indicate per il phase-out decorrono dal 34esimo mese di contratto per garantire la necessaria copertura contrattuale?

Risposta

Si conferma e nello specifico si rinvia a quanto disciplinato all'art. 2 S comma 4 dello Schema di Contratto – Condizioni Speciali.

20) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo: *"Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk centralizzato"*

Quesito: Si chiede di confermare che gli SBC di Inail sono degli Audiocodes Mediant VE (Virtual Edition) e che questi saranno I soli apparati preposti alle gestione delle contemporaneita' richieste.

Risposta

Si precisa che gli SBC di INAIL costituiscono la sola interfaccia di attestazione delle connessioni SIP Trunk e che il fornitore come specificato al par. 6.1.1 *"dovrà mettere a disposizione di INAIL, tutte le infrastrutture hardware e software necessarie per l'erogazione dei servizi di telefonia fissa in modalità VoIP tramite "SIP Trunking centralizzato" come interfacciamento con la rete telefonica pubblica (PSTN)."*

21) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo: *"Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk centralizzato"*

Quesito: Quante istanze SBC sono presenti su ciascun DC?

Risposta

Si precisa che nell'attuale configurazione gli SBC dell'Istituto presentano una sola istanza su ciascun Datacenter.

22) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo: *"Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk centralizzato"*

Quesito: In assenza di fault, quali sono gli SBC che gestiscono I flussi di traffico sia in ingresso che in uscita. E' previsto che I due DC siano configurati in modalita' Active/active relativamente al traffico telefonico?

Risposta

In assenza di fault, i flussi di traffico sia in ingresso che in uscita sono gestiti da entrambi gli SBC configurati in modalità Active/Active. Si rinvia inoltre alla risposta al chiarimento n. 14.

23) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo: “Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk centralizzato”

Quesito: In caso di fault sulla connettività di un DC (es Santuario), l'SBC di Santuario deve essere in grado di effettuare Trunk SIP diretto vs A-SBC di operatore utilizzando le connettività dell'altro DC (es Acilia) e viceversa?

Risposta

Si conferma, e si precisa che in caso di fault il Session Border Controller del Datacenter attivo deve essere in grado di gestire l'intero flusso di traffico.

24) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo: “Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk centralizzato”

Quesito: in caso di fault del link di un DC, le chiamate saranno in carico solo agli SBC dell'altro DC?

Risposta

Si conferma e si precisa che le chiamate saranno in carico solo al SBC del Datacenter attivo. Si rinvia alla risposta al chiarimento n. 23.

25) Domanda

Riferimento doc. di gara: Capitolato tecnico – Paragrafo 6.1.1 Specifiche generali – Pag. 12

Testo: “Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk centralizzato”

Quesito: Quali meccanismi sono utilizzati a livello di PBX per verificare la disponibilità di un trunk sip (es. SIP Option/query DNS..)

Risposta

Si precisa che i meccanismi utilizzati a livello di PBX per verificare la disponibilità di un trunk sip avvengono tramite SIP option.

26) Domanda

Riferimento doc. di gara: Disciplinare – Paragrafo 3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI – Pag. 8

Testo: “Tabella n. 2 – Prezzi unitari a base d'asta”

Quesito: Si chiede di specificare se i minuti di traffico a consumo eccedenti la quantità richiesta/stimata saranno fatturati allo stesso prezzo di quelli inclusi nella medesima quantità o se l'Operatore dovrà impedire che si superino le soglie stimate/richieste

Risposta

Si precisa che per i minuti di traffico a consumo eccedenti la quantità richiesta/stimata sarà applicata la rispettiva tariffa offerta in sede di offerta economica.

27) Domanda

Riferimento doc. di gara: Disciplinare – Paragrafo 3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI – Pag. 8

Testo: “Tabella n. 2 – Prezzi unitari a base d'asta”

Quesito: Si chiede di specificare se le contemporaneità oltre il numero stimato/richiesto di 1200 e fino al numero max di 1600 di cui al punteggio tecnico corrispondente (cfr. Tabella degli elementi quantitativi pag. 34 medesimo documento) siano remunerate con il canone mensile di cui in offerta economica oppure debbano ritenersi da erogare in forma "gratuita" per l'Amministrazione

Risposta

Si conferma che il numero di contemporaneità – anche quelle eventualmente offerte come elemento migliorativo – saranno remunerate con il canone mensile offerto in sede di offerta economica.

Inoltre si precisa che in fase di “phase-in” INAIL indicherà il numero di canali contemporanei da attivare e che nel corso della durata contrattuale gli stessi - come riportato al par. 6.1.2 pag. 13 - potranno essere modificati in diminuzione o in aumento in base alle esigenze dell’Istituto, previa comunicazione da parte dell’Amministrazione e nei limiti del “corrispettivo massimo complessivo”, di cui all’art. 14 S dello Schema di Contratto Condizioni Speciali. Resta comunque facoltà dell’Amministrazione, ove si renda necessario in corso di esecuzione, quanto previsto dall’art. 3 S comma 5 dello Schema di Contratto Condizioni Speciali.

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)