GARA PER L’ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA IN MODALITÀ VOIP NATIVA MEDIANTE UN SERVIZIO *SIP TRUNKING* CENTRALIZZATO PER INAIL

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

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

**ictconsip@postacert.consip.it**

Roma, 28/11/2019

**Premessa**

Nell'ambito della Convenzione, siglata il 03 dicembre 2018, INAIL ha affidato a Consip S.p.A. lo svolgimento di attività di supporto in tema di acquisizione di beni e servizi al duplice fine di supportare gli obiettivi di finanza pubblica, favorendo l'utilizzo di strumenti informatici nella P.A. e promuovere la semplificazione, l'innovazione e il cambiamento.

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*”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* 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.

In merito all’iniziativa *“Servizi di telefonia fissa in modalità VOIP nativa mediante un servizio SIP Trunking centralizzato per INAIL”* Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - 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 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**

Obiettivo della presente iniziativa è garantire all’Istituto l’evoluzione dell’attuale sistema comunicativo verso un’unica piattaforma IP-PBX, identificata da INAIL quale *Skype for Business* (quest’ultima non afferente all’iniziativa e in ambito gestionale totalmente a carico dell’Istituto), mediante l’acquisizione di servizi di telefonia fissa in modalità VoIP nativa (*full-IP*) basati su protocollo SIP, adottando per l’accesso alla rete telefonica pubblica (PSTN) un servizio *SIP Trunking* centralizzato nei due *Data Center* dell’Istituto (primario e secondario in modalità *active/active*) siti in Roma (DC Santuario - Via del Santuario Regina degli Apostoli) e Acilia (DC Acilia).

***Attuale infrastruttura***

L’attuale sistema comunicativo di INAIL si articola su piattaforme eterogenee, le cui componenti principali sono:

* Session Border Controller (SBC): 2 apparati di proprietà dell’Amministrazione (modello Audiocodes Mediant 1000 VE), attivi simultaneamente in ciascuno dei due DC, per bilanciamento del carico e per garantire affidabilità al servizio, e preposti alla traduzione del protocollo SIP tra le diverse piattaforme in uso per favorirne la loro interazione.
* Avaya (versione 5.1): centrale telefonica distribuita su tutte le sedi territoriali dell’Istituto, preposta alla gestione delle sole chiamate voce. Il sistema telefonico è organizzato su circa 200 sedi distribuite sul territorio nazionale, ciascuna dotata di un Media Gateway (modelli G250, G350, G430, G450 e G700) con funzionalità di sopravvivenza locale, su cui sono attestate le linee telefoniche della rete pubblica (PSTN) sulle quali sono programmati il numero di centralino della specifica sede (GNR – Gruppo a Numerazione Ridotta) ed eventuali servizi IVR. I telefoni installati sono circa 11.000 (modelli Avaya 1608, 1616, 4610 e 4621). La centrale è composta dai Cabinet Avaya G650, installati rispettivamente nel DC Santuario e nel DC Acilia.
* Skype for Business (SfB Server 2015 CU 8): ad oggi gli utenti dell’Istituto sono dotati di un telefono Avaya e di una postazione di lavoro – di cui circa 3.500 postazioni “agile” (Surface) e circa 7.000 postazioni “fisse” – ciascuna equipaggiata con periferiche multimediali certificate Skype for Business. Per l’interfacciamento verso la rete telefonica pubblica (PSTN) sono utilizzate le risorse fonia di Avaya tramite gli SBC.
* Genesys: piattaforma INAIL preposta al servizio di Contact Center. Per l’interfacciamento verso la rete telefonica pubblica (PSTN) sono utilizzate le risorse fonia di Avaya tramite gli SBC.

Attualmente la comunicazione avviene in modalità ibrida (telefono Avaya, client Skype for Business, …) e inoltre i contatti telefonici che interessano il Contact Center, seppur indirizzati ad un numero diverso da quello della centrale telefonica, transitano dal sistema Avaya e tramite SBC dialogano con la piattaforma Genesys.

Ad oggi non esistono regole di routing, a livello SBC, per il dialogo diretto tra Skype for Business e Genesys.

***Obiettivi dell’iniziativa***

Alla luce dell’evoluzione del proprio sistema di comunicazione, INAIL ha l’obiettivo di sostituire il PBX Avaya con un’unica piattaforma IP-PBX (Skype for Business), rendendo necessaria la modifica del servizio telefonico per l’accesso alla rete telefonica pubblica PSTN.

Al fine di ottimizzare i costi, l’Istituto ha individuato come soluzione da adottare un passaggio da linee tradizionali presenti nelle singole sedi a un servizio SIP TRUNK centralizzato nei DC di Santuario e DC di Acilia.

***Caratteristiche dell’iniziativa***

Nell’ambito del contesto descritto, INAIL ha la necessità di procedere con l’acquisizione della fornitura di servizi di telefonia fissa in modalità VoIP nativa (full-IP) basati su una interconnessione in SIP TRUNK per comunicare con l’utenza telefonica esterna, delegando al Provider l’interfacciamento verso la rete PSTN.

Di seguito si riporta una sintesi dell’oggetto della fornitura:

* Servizio SIP Trunking Centralizzato con
	+ Sede di attestazione 🡪 DC di Santuario
	+ Sede di attestazione 🡪 DC di Acilia
	+ Interfacce di attestazione 🡪 SBC Audiocodes di proprietà dell’Amministrazione
	+ Migrazione delle attuali linee e degli attuali servizi erogati di telefonia fissa, al netto di alcune linee impiegate per servizi di emergenza
	+ Number Portability dei GNR
* Servizio VoIP
* Traffico fonia verso PSTN per le differenti direttrici di traffico
* Supporto specialistico a consumo.

Inoltre, l’Istituto richiede un “pilota” funzionalmente analogo a quello target da collaudare e testare prima della migrazione.

Al termine della migrazione, l’Istituto richiede la dismissione e lo smaltimento, in linea con la normativa vigente, dell’intero sistema telefonico Avaya, composto dai Cabinet Avaya G650, dai 200 Media Gateway (modelli G250, G350, G430, G450 e G700) distribuiti sul territorio nazionale e dai circa 11.000 telefoni (modelli Avaya 1608, 1616, 4610 e 4621).

**Domande**

1. BUSINESS AZIENDALE: si richiede di riportare una breve descrizione dell’Azienda, indicando la tipologia (es.: produttore, distributore dei servizi, rivenditore dei servizi, system integrator, …), il core business/principali settori di attività e, relativamente ai servizi oggetto dell’iniziativa (cfr. *“Breve descrizione dell’iniziativa – caratteristiche dell’iniziativa”*), quale ruolo ricopre la vostra azienda nell’ambito della catena del valore (es. produzione e/o distribuzione e/o installazione e/o gestione e/o manutenzione e/o assistenza e/o fornitore del servizio).

|  |
| --- |
|  |

1. FATTURATO SPECIFICO: si richiede di indicare il *fatturato specifico annuo* negli ultimi 3 anni disponibili realizzato nel mercato italiano, per i seguenti ambiti/servizi in elenco.

Se possibile si richiede di indicare anche la percentuale del fatturato relativo alla Pubblica Amministrazione.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ambito Servizi** | **Fatturato 2017** | **Fatturato 2018** | **Fatturato 2019 (proiezione annuale)** |
| Telefonia fissa tradizionale |   |   |   |
| Servizi VoIP  |   |   |   |
| Sip Trunking |   |   |   |
| Comunicazione evoluta |   |   |   |
| **Totale di cui PA** | di cui PA \_\_% | di cui PA \_\_% | di cui PA \_\_% |

1. CERTIFICAZIONI AZIENDALI: a vostro avviso quali certificazioni aziendali rilasciate da Organismi Nazionali/internazionali/Società/Terze Parti/SOA sono necessarie e quali opzionali per eseguire le prestazioni indicate nel paragrafo *“Breve descrizione dell’iniziativa – caratteristiche dell’iniziativa”*?

Si richiede di specificare quali certificazioni possiede la vostra azienda tra quelle indicate nell’ambito di applicazione della presente iniziativa.

|  |
| --- |
|  |

1. PROGETTI ANALOGHI: si richiede di fornire elementi da cui si possa evincere l’esperienza della vostra Azienda in progetti/soluzioni analoghi a quelli richiesti nella presente iniziativa (cfr. *“Breve descrizione dell’iniziativa – caratteristiche dell’iniziativa”*). In particolare si chiede di descrivere puntualmente i progetti in termini di servizi erogati, architettura adottata, dimensioni quantitative e valore economico del progetto, durata, e il modello di *pricing* adottato.

|  |
| --- |
|  |

1. PUNTI DI ATTENZIONE: quali sono, a vostro avviso, i fattori più significativi da considerare nel disegno dell’iniziativa di gara, affinché l’Istituto possa massimizzare il rapporto qualità/prezzo delle prestazioni indicate nel paragrafo *“Breve descrizione dell’iniziativa”,* e tenuto conto degli investimenti già avviati e realizzati dall’Amministrazione per la soluzione target.

|  |
| --- |
|  |

1. MODELLI DI PRICING: si richiede di indicare e descrivere quali sono le diverse modalità di remunerazione comunemente utilizzate per l’erogazione delle prestazioni indicate nel paragrafo *“Breve descrizione dell’iniziativa”* (modalità a canone periodico per unità di misura (es. numero di chiamate concorrenti, …), modalità a consumo, prezzo a corpo, una tantum, giorni persona, ecc.) e quali prestazioni/ servizi/componenti hw/sw compongono la vostra offerta *SIP Trunking*.

|  |
| --- |
|  |

1. COMPONENTI DI COSTO: si richiede di indicare le componenti di costo principali che incidono sul valore complessivo del progetto (cfr. *“Breve descrizione dell’iniziativa”*).

|  |
| --- |
|  |

1. COSTO DEL PERSONALE: si richiede di indicare l’incidenza del costo del personale per i servizi oggetto dell’iniziativa con il dettaglio delle tipologie di figure professionali impiegate, il relativo inquadramento, il CCNL applicato, una ipotesi di effort, anche sulla base di contratti analoghi eseguiti.

|  |
| --- |
|  |

1. CARATTERISTICHE DELL’OFFERTA: con riferimento alla propria offerta per i servizi richiesti nell’iniziativa (cfr. *“Breve descrizione dell’iniziativa”*), si richiede di fornire indicazioni riguardanti:
* scalabilità e modularità rispetto al numero di chiamate concorrenti/contemporanee (razionali e descrizione);
* compatibilità e integrazione con gli SBC di proprietà dell’Amministrazione (sì/no);
* conformità al codec G711 (sì/no);
* dettaglio degli standard e degli ulteriori codec supportati;
* funzionalità di Fault Management - doppio sito cliente (sì/no);
* funzionalità di Disaster Recovery - doppio PoP Provider (sì/no);
* configurazione e integrazione con Skype for Business 2015 (sì/no);
* configurazione e integrazione con Skype for Business 2019 (sì/no);
* configurazione e integrazione con servizi voce in cloud – Microsoft Teams (sì/no);
* dettaglio dei parametri che caratterizzano il servizio *Sip Trunking* (es. MOS, OWD, packet loss, …);
* dettaglio dei servizi garantiti sulle linee VoIP (es. identificativo del chiamante, blocco della identificazione del chiamante, etc.);
* eventuali altre *features* (caratteristiche prestazionali, funzionali, non funzionali, livelli di servizio) ritenute utili per l’iniziativa in oggetto e garantite dalla vostra offerta;
* modalità di gestione dei costi del traffico on-net e del traffico off-net nell’ambito della propria offerta *SIP Trunking*.

|  |
| --- |
|  |

1. SICUREZZA: si chiede di indicare tutte le precauzioni (es. componenti hw/sw/infrastrutturali, VPN, …) che a vostro avviso è necessario prevedere nella soluzione target affinché l’Amministrazione non incorra in problemi di sicurezza, legati al transito dei servizi voce su connessione IP.

|  |
| --- |
|  |

1. EVOLUZIONE TECNOLOGICA, REGOLAMENTARE E DI MERCATO: si richiede di indicare quali siano, a vostro avviso, le novità tecnologiche e gli eventuali mutamenti regolamentari o di mercato da tenere in considerazione per l’iniziativa in oggetto.

|  |
| --- |
|  |

1. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE: si chiede di indicare eventuali ulteriori elementi o informazioni che ritenete possano essere utili allo sviluppo dell’iniziativa.

|  |
| --- |
|  |

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] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |