

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA, MESSA IN ESERCIZIO E MANUTENZIONE DI CENTRALI TELEFONICHE E DI PRODOTTI, E SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2857**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: [www.consip.it](http://www.consip.it); [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it); [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it)

\*\*\*

**CHIARIMENTI - 3 TRANCHE**

**DOMANDA N.1**

**DOCUMENTO:**

- A) Capitolato Tecnico Speciale New - “Tabella 3 – Requisiti Minimi Sistemi telefonici”, pag. 14 ;
- B) Tabella 27 – Configurazioni tipo a pagina 41.

**TESTO A:**

*Funzionalità di Session Border Controller:*

*1.27 Dispone di capacità di gestione, controllo e protezione sia del traffico relativo alla segnalazione che dei flussi dati delle sessioni di comunicazione;*

*1.28 Admission Control: identificazione e controllo del traffico relativo alla registrazione degli utenti e creazione/aggiornamento di una lista di utenze autorizzate;*

*1.29 Dispone di funzionalità di difesa da attacchi di tipo Denial of Service (DoS);*

*1.30 Permette la gestione dell’attraversamento di dispositivi che attuano politiche di NAT (NAT traversal);*

*1.31 Consente la gestione dell’attraversamento di dispositivi che attuano politiche di firewalling (firewall traversal).*

**TESTO B):**

- Caratteristica “Funzionalità di Session Border Controller (cfr. paragrafo 2.1.2) e relativa Metrica “Presenza della funzionalità di SBC”
- Caratteristica “Capacità in termini di numero di sessione contemporanee su collegamento SIP-Trunk” e relativa Metrica “n. di sessioni contemporanee”

**DOMANDA:** Si chiede di confermare che i Session Border Controller da prevedere per ciascuna Configurazione Tipo debbano essere dimensionati in modo da garantire la contemporaneità delle sessioni su Trunk SIP richieste nella Tabella 27 (n. 3 per CT1, n. 10 per CT2, n. 50 per CT3, n. 350 per CT4-A).

**RISPOSTA:** Il numero minimo di sessioni contemporanee richieste su collegamento SIP-Trunk, indicato nella *Tabella 27 – Configurazioni tipo*, deve essere garantito dal complesso dei componenti e dispositivi hardware e software previsti e necessari, incluso il Session Border Controller (SBC), che costituiscono le configurazioni tipologiche richieste e ne rispettano i requisiti minimi richiesti e quelli migliorativi eventualmente offerti.

Si precisa inoltre che la succitata Tabella 27 stabilisce un n. minimo di contemporaneità delle sessioni su Trunk SIP anche per la configurazione tipologica CT4 classe B (150) non riportata nel quesito.

**DOMANDA N.2**

Con riferimento alla disciplina delle licenze software offerte in modalità subscription, si osserva che la

**Chiarimenti**

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

lex specialis stabilisce che per i Sistemi telefonici, ai sensi del paragrafo 2.3 (pag. 40 e segg.) del Capitolato Tecnico Speciale (CTS), le Configurazioni Tipo devono includere tutte le licenze (perpetue e/o subscription) necessarie all'operatività, specificando che le licenze in abbonamento devono avere una durata di 3 anni e che il prezzo annuale sarà calcolato dividendo per 3 il valore indicato in offerta. Tutto ciò premesso, in merito alla compilazione del documento 'Ulteriori elementi dell'Offerta Economica' (Allegato 6), si chiede di confermare che per tutti gli elementi offerti in modalità subscription (licenze componenti delle configurazioni tipo, client UC e bundle CC), la modalità corretta di procedere sia la seguente:

- Campo '**Codice componente univoco**': deve essere riportato il codice identificativo univoco relativo alla subscription annuale (considerata la modularità annuale prevista dalla gara);
- Campo '**Breve descrizione**': la dicitura deve riportare chiaramente la modalità 'subscription 1 anno';
- Campo '**Prezzo unitario offerto**': deve essere indicato il valore economico riferito all'intera durata triennale, affinché la Stazione Appaltante possa poi determinare il canone annuale dividendo tale importo per 3, come previsto dalla lex specialis.

Ad esempio, per la componente utenza IP gestita, si chiede di confermare che, per soddisfare un requisito di fornitura basato su un numero definito di utenti (es. 30 utenti per la CT1), nell'ipotesi di 1 licenza per 1 utente, la modalità corretta di procedere sia la seguente:

1. Nella colonna 'Quantità', indicare il numero di licenze richiesto (nell'esempio: 30);
2. Nella colonna 'Prezzo unitario offerto', indicare il valore della subscription relativo all'intera durata triennale per singola licenza (nell'esempio: se il canone è 1,00 €/anno, indicare 3,00 €);
3. Nella colonna 'Prezzo totale', riportare il prodotto tra le licenze richieste e il prezzo della sottoscrizione triennale (nell'esempio: 90,00 €)

Si chiede di confermare che tale impostazione sia corretta e garantisca la coerenza necessaria tra il dettaglio dell'Allegato 6 e l'Offerta Economica generata dal Sistema

**RISPOSTA:** Si conferma la ricostruzione di cui ai punti 1. 2. e 3. del quesito, secondo le indicazioni riportate nel campo "NOTA" dell'Allegato 6 "*Ulteriori elementi dell'Offerta Economica*".

Si precisa tuttavia che nel campo "*FORNIRE BREVE DESCRIZIONE della/e funzionalità del componente e del suo impiego nell'ambito della configurazione tipo (CAMPO ALFANUMERICO)*" non è strettamente necessario ripetere la dicitura 'subscription 1 anno', in quanto, come previsto nelle suddette indicazioni, nella colonna "Codice componente univoco" andrà indicato il codice relativo alla subscription annuale.

### DOMANDA N.3

Con riferimento alla disciplina delle licenze software offerte in modalità subscription, si osserva che la lex specialis stabilisce quanto segue:

1. Posto Operatore (Individuale e Automatico): ai sensi del paragrafo 2.1.7 (e relativi sottoparagrafi 2.1.7.1 e 2.1.7.4) del CTS, laddove il prodotto preveda licenze in modalità subscription, queste devono avere una durata di 3 anni.
2. Sistema di Gestione: ai sensi del paragrafo 2.2 del CTS, per la componente software in modalità subscription è parimenti prevista una durata di 3 anni.

Tutto ciò premesso, in merito alla compilazione dei campi dell'Offerta Economica a sistema, non essendo prevista la consegna di un file di ausilio separato, si chiede di confermare che per tutti gli

#### Chiarimenti

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

elementi sopra riportati offerti in modalità subscription, la modalità corretta di procedere sia la seguente:

- Campo '**Codice identificativo univoco**': deve essere riportato il codice identificativo univoco relativo alla subscription annuale e la dicitura "subscription 1 anno" (considerata la modularità annuale prevista dalla gara);
- Campo '**Valore offerto**' deve essere indicato il valore economico riferito all'intera durata triennale, affinché la Stazione Appaltante possa poi determinare il canone annuale dividendo tale importo per 3, come previsto dalla lex specialis.

**RISPOSTA:** Si conferma, tenuto conto delle previsioni di lex specialis che impongono di consentire la modularità annuale. Si precisa tuttavia che, tenuto conto di quanto sopra, la dicitura "subscription 1 anno" non è strettamente necessaria.

#### DOMANDA N.4

Il concorrente intende presentare il brand di una società B controllata da una società A che controlla anche la società C, come meglio rappresentato di seguito:

- La società A controlla la società B e la società C, esercitandone il coordinamento come da statuto
- Il brand offerto è rappresentato dalla società B
- Le società B e C hanno presentato i rispettivi bilanci 2024 approvati separatamente
- La società B ha perfezionato nel 2025 un progetto di fusione per incorporazione della società C

Si chiede di confermare che per il calcolo della percentuale (%) di incidenza degli investimenti per R&D rispetto al fatturato globale maturato, la dichiarazione del soggetto preposto al controllo contabile prevista al par. 21bis.3 lett. a) possa certificare la percentuale di R&D calcolata sui dati aggregati 2024 delle società B e C applicando i principi previsti dalle prassi di bilancio consolidato.

#### RISPOSTA:

Posto che dal tenore del quesito non si evince chiaramente se le società A, B e C facciano parte di un gruppo societario, solamente nel caso in cui le stesse non fossero parte del medesimo gruppo societario si conferma quanto prospettato nel quesito, fermo restando quanto evidenziato nella risposta al successivo quesito n. 5.

Qualora invece le società A, B e C siano parte del medesimo gruppo societario, in corrispondenza del criterio 10.1 è precisato che:

- 1) per Brand si intende l'**intero gruppo societario**, ove esistente, ascrivibile al Brand;
- 2) per fatturato globale si intende quello complessivamente maturato dal Brand nell'ultimo esercizio finanziario approvato.

Pertanto, il fatturato globale e la relativa incidenza di R&D sono quelli riferiti all'**intero gruppo societario**.

Parimenti al par. 21bis.3 lett. a) tra i documenti a comprova sono richiesti, in caso di gruppo ascrivibile al Brand i **bilanci consolidati** oppure la dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della **capogruppo del Brand**.

#### DOMANDA N.5

**DOCUMENTO:** Capitolato d'Oneri NEW, par. 23-bis.3, pag. 99, punto a)

**TESTO:**

[...]

approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte

[...]

#### Chiarimenti

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

Per un brand che presenti il primo bilancio nel 2025 o che abbia perfezionato una fusione per incorporazione nel 2025, tenuto conto che il concorrente deve indicare non il valore puntuale ma l'intervallo all'interno del quale si colloca la percentuale (%) di incidenza degli investimenti per R&D rispetto al fatturato globale maturato nell'ultimo esercizio finanziario e che tale informazione potrebbe essere nota anche prima dell'approvazione del bilancio stesso, si chiede di confermare che il concorrente possa comprovare quanto dichiarato in sede di offerta tecnica con il bilancio approvato entro il termine indicato nell'apposita richiesta della Commissione per la presentazione della documentazione tecnica di comprova di cui al par. 23-bis.3 anziché entro il termine fissato per la presentazione dell'offerta.

#### **RISPOSTA:**

Si conferma quanto previsto nella lex Specials di gara, ossia:

- par. 17.1 in corrispondenza del criterio 10: “Sarà premiata la spesa sostenuta dal brand per attività di Ricerca e Sviluppo (R&D) **nell'ultimo esercizio finanziario approvato**”;
- par. 23-bis.3 lett.a), tra la documentazione a comprova da produrre su richiesta della Commissione: “i bilanci (in caso di gruppo ascrivibile al Brand, i bilanci consolidati), o estratti di essi, **approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte**, corredati della nota integrativa, in cui siano evidenziati i valori attestanti la percentuale offerta per il criterio”

Si veda in ogni caso la risposta al precedente quesito n. 4).

#### **DOMANDA N.6**

**DOCUMENTO:** Capitolato d'Oneri, par. 17.1, criterio 7.3 e 7.4, pag. 80, par. 23.1, lett. I), pag. 106, chiarimenti II tranche, n. 5 sub. 1

**TESTO:**

[...]

*Sarà premiata la disponibilità per l'Agente Virtuale di ulteriori: a) 2000 min b) 4000 min c) 8000 min d) 16000 min rispetto ai 4000 min/mese, quale requisito minimo, a supporto di tutti gli agenti/supervisor previsti*

[...]

*Sarà premiata la disponibilità per l'Assistente Virtuale con AI di ulteriori: a) 2000 min b) 4000 min c) 8000 min d) 16000 min rispetto ai 4000 min/mese, quale requisito minimo, a supporto di tutti gli agenti/supervisor previsti*

[...]

*I) solo qualora, nell'Offerta Tecnica, sia stata formulata offerta in termini migliorativi in relazione ai criteri di valutazione tecnica 7.3 e/o 7.4 di cui al precedente paragrafo 17.1, con riferimento a ciascun Brand per il quale sia stata formulata tale offerta, apposita dichiarazione, sottoscritta con le medesime modalità previste per l'Offerta Economica, la quotazione di dettaglio del “minutaggio” migliorativo eventualmente offerto nel/nei criterio/i. Tali quotazioni dovranno essere un “di cui” del prezzo unitario offerto per la voce ID20, riportato nell'Offerta Economica generata sul Sistema e pertanto, complessivamente, inferiori rispetto al prezzo offerto per la voce ID20. Tali quotazioni di dettaglio concorreranno alla formazione del listino e l'Amministrazione avrà facoltà di acquistare il minutaggio aggiuntivo offerto secondo la quotazione indicata.*

[...]

*Con riferimento al quesito di cui al punto 1: I costi di eccedenza dei minuti riconosciuti sono quelli previsti al paragrafo 17.1 del Capitolato d'Oneri, in corrispondenza dei criteri 7.3 e 7.4 e quanto previsto al paragrafo 23.1 del medesimo Capitolato d'Oneri, in corrispondenza della lettera I). Si veda anche la*

#### **Chiarimenti**

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

*risposta al quesito n.20 dei chiarimenti pubblicati in data 19/12/2025*

**DOMANDA:** Si chiede di confermare

**(sub 1)** che il fornitore in fase di stipula, per entrambi i criteri 7.3 (Agente Virtuale) e 7.4 (Assistente Virtuale con AI), dovrà produrre per i minuti/mese migliorativi offerti una dichiarazione con due quotazioni distinte;

**(sub 2)** che l'Amministrazione riconoscerà al fornitore per il servizio CCaaS, l'intero importo mensile offerto all'ID 20 comprensivo del totale dei minuti offerti (minimi più migliorativi);

**(sub 3)** che al raggiungimento del plafond di minuti mensili offerti (minimi più migliorativi), l'Amministrazione non potrà utilizzare ulteriormente le funzionalità di Agente Virtuale e/o Assistente Virtuale con AI nel mese in corso;

**(sub 4)** che l'Amministrazione potrà contrattualizzare ulteriori pacchetti di minuti mensili riconoscendo al fornitore il corrispettivo mensile aggiuntivo corrispondente alla *quotazione di dettaglio del "minutaggio" migliorativo offerto* oggetto di dichiarazione del fornitore in fase di stipula;

**(sub 5)** che le quotazioni del minutaggio migliorativo offerto, nel rispetto della metrica prevista per il servizio ID 20, saranno acquistate nella modalità a canone (minuti/mese) e non nella modalità a consumo effettivo. Inoltre, considerato il contenuto del quesito, si chiede di confermare

**(sub 6)** che il riferimento al quesito n. 20 riportato nella seconda tranche di chiarimenti, nella risposta n. 5 punto 1, sia un refuso o, diversamente, indicare il riferimento corretto.

#### **RISPOSTA:**

**con riferimento al quesito sub 1:** Si conferma e si precisa che, qualora offerti i requisiti migliorativi di cui ai criteri 7.3 e 7.4, tale/tali dichiarazione/i andranno prodotte per ogni brand offerto.

**con riferimento al quesito sub 2:** Non si conferma.

L'Amministrazione riconoscerà al fornitore, in caso di acquisto del servizio CCaaS, il corrispettivo per tutto il minutaggio minimo previsto nella tabella 21 del Capitolato Tecnico Speciale.

Come previsto al par. 23.1 del Capitolato d'Oneri ciascuna Amministrazione avrà facoltà di acquistare il minutaggio aggiuntivo offerto secondo la quotazione indicata. Resta ferma in ogni caso la modularità annuale.

**con riferimento al quesito sub 3:** Si conferma che, esaurito sia il minutaggio minimo sia quello migliorativo acquistato, l'Amministrazione non potrà utilizzare ulteriormente le funzionalità corrispondenti.

**con riferimento al quesito sub 4:** Si conferma che l'Amministrazione potrà acquistare anche successivamente il pacchetto dei minuti aggiuntivi, in presenza di esigenze sopravvenute, nel rispetto della documentazione contrattuale e della normativa vigente. Resta ferma in ogni caso la modularità annuale.

**con riferimento al quesito sub 5:** Si conferma, che la quotazione, essendo un di cui della voce di offerta ID 20, si riferisce al minutaggio mensile e non al consumo effettivo. Resta ferma in ogni caso la modularità annuale.

**con riferimento al quesito sub 6:** Si conferma la correttezza del riferimento che attiene ai chiarimenti pubblicati in data 19/12/2025.

#### **Chiarimenti**

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

## DOMANDA N.7

1. In riferimento al capitolato d'oneri al paragrafo 17.1, pagina 60, requisito 2.2 "Interconnessione dei sistemi telefonici in reti multi-vendor" relativo al "Sistema Telefonico", si chiede conferma che sarà assegnato il punteggio migliorativo qualora le funzionalità siano implementate sui protocolli SIP e Q.SIG limitatamente al Brand proposto, senza garanzie sui Sistemi di terze parti, non essendo garantibile a priori per l'estrema variabilità di combinazioni e configurazioni HW e SW
2. In riferimento al capitolato d'oneri al paragrafo 17.1, pagina 60, requisito 2.2 "Interconnessione dei sistemi telefonici in reti multi-vendor" relativo al "Sistema Telefonico", si chiede conferma che per la funzionalità "Direzione-Segreteria" l'interoperabilità debba essere supportata anche quando i due apparati "Direzione" e "Segreteria" siano rispettivamente residenti su Sistemi Telefonici di brand differenti
3. In riferimento al capitolato d'oneri al paragrafo 17.1, pagina 77, requisito 5.6, relativo all'integrazione con CRM di terze parti del "Call Center (on premise)", si chiede conferma che sarà assegnato il punteggio migliorativo qualora si fornisca incluso in offerta l'accesso alle API necessarie per l'integrazione con le Terze Parti
4. In riferimento al capitolato d'oneri al paragrafo 17.1, pagina 82, requisito 7.5, relativo all'integrazione con CRM di terze parti del "CCaaS (in Cloud)", si chiede conferma che sarà assegnato il punteggio migliorativo qualora si fornisca incluso in offerta l'accesso alle API necessarie per l'integrazione con le Terze Parti

## RISPOSTA:

*Relativamente al punto 1):* In considerazione del fatto che, come si evince dalla lex specialis di gara, la componentistica del "Sistema Telefonico" non necessariamente deve essere della stessa marca del brand, non si conferma.

*Relativamente al punto 2):* Posto che il criterio fa riferimento all'interoperabilità, è evidente che la funzionalità "Direzione-Segreteria" è quella intercorrente tra il sistema telefonico del brand offerto e quello del/i brand interoperabile/i.

*Relativamente al punto 3):* Come previsto nel criterio l'integrazione garantita dovrà essere nativa **o tramite API/Connettori dedicati e forniti in dotazione.**

*Relativamente al punto 4):* Come previsto nel criterio l'integrazione garantita dovrà essere nativa **o tramite API/Connettori forniti in dotazione.**

## DOMANDA N.8

Relativamente alla seconda Tranche di chiarimenti ed in riferimento alla risposta inerente la domanda n.4, si intende convalidare che lo scopo fondamentale della richiesta è accertare che le funzionalità indicate possono essere garantite attraverso interoperabilità delle diverse tipologie di brand per mezzo dei protocolli Qsig e/o SIP. Si chiede quindi di confermare che nella documentazione da produrre a comprova, in riferimento al punto iii) l'interoperabilità, garantita attraverso i protocolli standard, sia quindi da indicare, il tipo di protocollo standard SIP e/o QSIG per ogni singola funzionalità relativa al punto i), tra le 7 previste per il criterio, in coerenza con quanto offerto al punto ii) gli specifici brand tra gli 8 indicati nel criterio in coerenza con quanto offerto.

## Chiarimenti

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

#### RISPOSTA:

Con riferimento al pto iii) del chiarimento 4 della 2 Tranche, come ivi già previsto in coerenza con la lex specialis di gara, la comprova deve riguardare l'interoperabilità e il fatto che la stessa deve essere garantita attraverso i protocolli standard SIP e QSIG.

#### DOMANDA N.9

Con riferimento alla Tabella 4 – Requisiti minimi comuni Desk Phone IP Classic/Plus/Top/Dect IP/Client UC&C - **ID 1.1** Ove applicabile, conformità ai requisiti stabiliti nella **Direttiva 2014/35/UE**, recepita dall'ordinamento italiano con il D.Lgs.19 maggio 2016, n. 86 e s.m.i.,

Si chiede di confermare che per i Terminali IP dotati di interfaccia radio wireless Wifi e/o Bluetooth e/o DECT il requisito sia soddisfatto con il supporto della Direttiva UE per i dispositivi radio **2014/53/UE (RED)** escludendone l'applicazione della Bassa Tensione (Articolo 3, paragrafo 1, lettera a) della RED) per le apparecchiature che rientrano nel suo campo di applicazione.

**RISPOSTA:** Si conferma che, qualora sui terminali IP offerti siano presenti accessori radio (per esempio WiFi o Bluetooth) o protocollo/tecnologia di comunicazione DECT, la conformità ai requisiti stabiliti nella Direttiva 2014/53/UE e relativa normativa nazionale di attuazione sarà considerata equivalente, ai fini della comprova, alla conformità ai requisiti previsti nelle Direttive 2014/35/UE e 2014/30/UE e relativa normativa nazionale di attuazione, così come previsto nell'ambito delle Direttive medesime.

#### DOMANDA N.10

Con riferimento alla Tabella 4 – Requisiti minimi comuni Desk Phone IP Classic/Plus/Top/Dect IP/Client UC&C - **ID 1.2** Ove applicabile, conformità ai requisiti stabiliti nella **Direttiva 2014/30/UE**, recepita dall'ordinamento italiano con il D.Lgs. 18 maggio 2016, n. 80 e s.m.i.,

Si chiede di confermare che per i Terminali IP dotati di interfaccia radio wireless Wifi e/o Bluetooth e/o DECT il requisito sia soddisfatto con il supporto della Direttiva UE per i dispositivi radio **2014/53/UE (RED)** coprendo già aspetti di sicurezza, salute e uso dello spettro radio.

**RISPOSTA:** Si veda la risposta alla domanda n.9

#### DOMANDA N.11

In merito all'allegato 6 (file "ID 2857 - AQ CT - Allegato 6 - Ulteriori elementi dell'Offerta Economica.xlsx"), colonna F, righe 15, 43, 51, 64, 92, 100, 113, 141, 149, 162, 190, 198, riportanti:

"FORNIRE INDICAZIONE (ove applicabile)

della/e caratteristica/e della tabella 27 del Capitolato Tecnico Speciale, ovvero del/degli identificativo/i (ID) della/e caratteristica/che minima/e e rispettiva tabella del Capitolato Tecnico Speciale, ovvero del/degli identificativo/i (N°(J,j)) dell' art. 17.1 del Capitolato d'Oneri relativo/i alla/e caratteristica/che migliorativa/e, garantita attraverso il Codice componente univoco (CAMPO ALFANUMERICO)".

Si chiede di confermare che con la parola 'ovvero' si intenda 'oppure', e quindi si possa interpretare la frase come:

"FORNIRE INDICAZIONE (ove applicabile)

della/e caratteristica/e della tabella 27 del Capitolato Tecnico Speciale, oppure se applicabile, del/degli identificativo/i (ID) della/e caratteristica/che minima/e e rispettiva tabella del Capitolato Tecnico Speciale, oppure se applicabile, del/degli identificativo/i (N°(J,j)) dell' art. 17.1 del Capitolato d'Oneri relativo/i alla/e caratteristica/che migliorativa/e, garantita attraverso il Codice componente univoco (CAMPO ALFANUMERICO)".

E che quindi in tale campo sia possibile inserire il solo riferimento alla tabella 27, oppure in aggiunta, ove applicabile, anche l'ID della/delle caratteristica/che minima del Capitolato Tecnico Speciale, oppure

#### Chiarimenti

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

in aggiunta, ove applicabile, anche l'identificativo/i (N° (J,j) dell' art. 17.1 del Capitolato d'Oneri relativo/i alla/e caratteristica/che migliorativa/e.

**RISPOSTA:** Si conferma che nella colonna F dell'Allegato 6, la parola “ovvero” è da intendersi nell'accezione di “oppure”.

#### **DOMANDA N.12**

**DOCUMENTO:** Capitolato d'oneri – NEW par. 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA – criterio 4.10 pag. 64

**TESTO:** “Sarà premiato il possesso di display con risoluzione non inferiore ( $\geq$ ) a complessivi (LxA) 80.000 pixel. In particolare, il coefficiente sarà assegnato con la seguente modalità: No: coefficiente 0  
Si: coefficiente 1”

**DOMANDA:** Premesso che il criterio indirizza un requisito di capacità del display in termini di numero complessivo di pixel e non un requisito di qualità inteso come densità di pixel (esprimibile in termini di DPI o PPI), si chiede di confermare che, anche allo scopo di favorire la più ampia partecipazione ai brand di mercato, il requisito possa ritenersi soddisfatto nel caso in cui il terminale proposto disponga di due display che complessivamente garantiscano almeno 80.000 pixel (es: due display da almeno 40.000 pixel ciascuno oppure uno da almeno 30.000 pixel e uno da almeno 50.000), assicurando pertanto la medesima leggibilità e capacità informativa richiesta.

**RISPOSTA:** Non si conferma.

#### **DOMANDA N.13**

**DOCUMENTO:** Capitolato Tecnico Generale par. 6.2 – Servizi Cloud pag. 29; Capitolato d'oneri – NEW par. 23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DELL'ACCORDO QUADRO pag. 104; Capitolato d'oneri – NEW par. 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA pag. 79

**TESTO:**

[...]

*“Per i servizi cloud (per tali intendendosi sia i prodotti Unified Communications as a service in cloud e i prodotti Contact Center as a service in cloud, sia in ogni caso tutti gli ulteriori servizi cloud che il fornitore eventualmente intenda erogare)”*

[...]

*“Si precisa in ogni caso che, anche prima della stipula, ciascun servizio cloud eventualmente offerto potrà essere sostituito, ai fini delle rispettive verifiche (che quindi dovranno concludersi positivamente nel termine di 45 giorni sopra indicato), con altro servizio qualificato ed almeno equivalente in termini di funzionalità. Resta inteso che, in coerenza con quanto previsto al paragrafo 6.2.3 del Capitolato Tecnico Generale, tale sostituzione non deve comportare una modifica, in termini qualitativi, dell'offerta tecnica formulata in gara (né comunque una modifica dell'offerta economica).”*

**DOMANDA:** si chiede di confermare

- (i) che la possibilità di sostituzione dei servizi cloud offerti anche prima della stipula, prevista nella legge di gara, sia applicabile anche ai servizi UCaaS (in Cloud) e CCaaS (in Cloud), a parità di condizioni economiche e tecniche formulate in gara;
- (ii) che sia consentita la sostituzione di un CCaaS dello stesso brand del sistema telefonico offerto in gara con un CCaaS di terze parti equivalente in termini di funzionalità, mantenendo invariate le condizioni economiche e tutte le altre caratteristiche tecniche e funzionali oggetto di valutazione, pur comportando la perdita del punteggio associato al criterio 7.1. Diversamente,
- (iii) si chiede di confermare che il CCaaS dello stesso brand del sistema telefonico non potrà essere sostituito con altro servizio qualificato e almeno equivalente in termini di funzionalità come previsto al par. 23 del Capitolato d'oneri pag. 104, sostituzione consentita solo per

#### **Chiarimenti**

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

CCaaS di vendor diverso dal Brand del sistema telefonico.

#### **RISPOSTA:**

Relativamente ai quesiti posti, come si evince dal tenore del Capitolato d'Oneri, la sostituzione del CCaaS (in Cloud) sarà possibile prima della stipula nei casi ivi previsti, purché tale sostituzione non comporti una modifica, in termini qualitativi, dell'offerta tecnica formulata in gara (né comunque una modifica dell'offerta economica).

Essendo oggetto di specifico criterio migliorativo la fornitura di una soluzione CCaaS dello stesso vendor (brand) della centrale telefonica offerta, qualora il concorrente abbia ottenuto il rispettivo punteggio premiale, la variazione del brand comporterebbe una modifica dell'offerta in termini qualitativi, la quale non è consentita.

#### **DOMANDA N.14**

**DOCUMENTO:** Capitolato d'oneri – NEW par. 21BIS.3 DOCUMENTAZIONE A COMPROVA – punto c 1) pag. 100

**TESTO:** *“1) documentazione tecnica del produttore (per tale intendendosi, anche nel seguito, il Brand oppure, in alternativa, il produttore dello specifico prodotto/componente, oppure, in alternativa il rivenditore unico) in forma di: [...]”*

**DOMANDA:** allo scopo di garantire la più ampia partecipazione consentendo ai concorrenti di proporre prodotti/componenti di terze parti selezionati nell'ambito della più ampia gamma possibile, tenuto conto della difficoltà già sperimentata in occasione delle precedenti edizioni della gara nel recuperare la documentazione di comprova del produttore che confermi il possesso da parte delle apparecchiature/soluzioni offerte dei requisiti minimi e/o migliorativi richiesti, si chiede di confermare che sia consentito fornire, alternativamente alla dichiarazione del produttore/rivenditore unico,

- (i) dichiarazione di un distributore/rivenditore autorizzato;
- (ii) dichiarazione del Brand del sistema telefonico nell'ambito del quale tali prodotti/componenti sono proposti.

#### **RISPOSTA:**

Come previsto al paragrafo 21bis.3 del Capitolato d'Oneri per produttore si intende “il Brand oppure, in alternativa, il produttore dello specifico prodotto/componente, oppure, in alternativa il rivenditore unico”. Pertanto:

- con riferimento al quesito sub (i) non si conferma, nella misura in cui il rivenditore deve essere “unico”;
- con riferimento al quesito sub (ii) si conferma che il Brand (come definito nel Capitolato Tecnico Generale) potrà rendere la dichiarazione anche con riferimento alla rispettiva componentistica.

#### **DOMANDA N.15**

**DOCUMENTO:** Capitolato Tecnico Speciale (ID 2857) – Paragrafo 2.1.3.8 "Requisiti minimi Antenna Dect IP" ID 1.122 e Paragrafo 2.4.1 "Servizio di installazione e configurazione".

**TESTO:**

*1.122 Tipo di montaggio: a parete e/o soffitto*

*[...]*

*L'installazione dei sistemi oggetto di fornitura dovrà essere eseguita in conformità alle norme CEI attualmente in vigore, alle norme per la sicurezza degli impianti ed alle altre norme vigenti in materia. L'operatore economico affidatario del Contratto Esecutivo dovrà provvedere, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio e nel rispetto dei tempi indicati nel presente Documento, a:*

*[...]*

- *svolgere tutte le attività del presente elenco nel rispetto della vigente normativa sulla sicurezza (D. Lgs. n. 91/09) salvaguardando sia i propri dipendenti sia il personale dell'Amministrazione*

#### **Chiarimenti**

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

*Contraente e chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa;*

**DOMANDA:** Con riferimento alle attività di installazione delle antenne DECT-IP (par. 2.1.3.8 e par. 2.4.1), si chiede di confermare che tali operazioni siano da intendersi previste per altezze non superiori ai 2 metri, escludendo pertanto i cosiddetti "lavori in quota" come disciplinati dal D.Lgs. n. 81/2008 (Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro). In caso contrario, ovvero laddove per specifiche esigenze dell'Amministrazione contraente fosse necessario installare le antenne DECT ad un'altezza superiore a 2 metri, si chiede di confermare che l'Amministrazione Contraente dovrà obbligatoriamente provvedere a una modifica e integrazione del DVRI rispetto al modello allegato alla documentazione di gara (Allegato 3), includendo i costi di sicurezza specifici previsti per tali lavorazioni da corrispondere al fornitore.

**RISPOSTA:**

Nella lex specialis di gara non è previsto un limite di altezza. Tuttavia, come previsto dall'Allegato 3 il DVRI *"dovrà essere integrato dalla singola Amministrazione Contraente, prima dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura e con i rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto, individuando le misure atte ad eliminare, o quantomeno ridurre, tali rischi ed indicando i relativi costi; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dal Fornitore, integra gli atti contrattuali"*.

**Divisione Sourcing Digitalizzazione  
Il Responsabile  
Ing. Patrizia Bramini**

**Chiarimenti**

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti, e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857