

APPENDICE 1

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA IN MODALITA’ VOIP CON PROTOCOLLO SIP PER IL CALL CENTER SOGEI

ID 2507



INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	GLOSSARIO.....	4
3	CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	4
3.1	Descrizione dell'attuale configurazione del Call Center SOGEI	5
3.2	Riferimenti normativi.....	6
4	OGGETTO DEL SERVIZIO	6
4.1	Durata.....	7
4.2	Luogo di lavoro	7
4.3	Responsabile del Servizio	7
4.4	Orario di erogazione e criteri sociali	8
4.5	Piano tariffario	9
5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI GARA	9
5.1	Servizi di telefonia fissa in modalità VOIP tramite interconnessione in SIP Trunking.....	9
5.1.1	Specifiche generali.....	10
5.1.2	Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk.....	11
5.1.3	Gestione e manutenzione	13
5.1.4	Piano di realizzazione e modalità di migrazione.....	15
5.2	Traffico voce	17
5.3	Supporto specialistico	17
5.4	Servizi a supporto dell'erogazione dei servizi	19
5.4.1	Servizio di assistenza per la gestione dei disservizi	20
5.4.2	Servizio di gestione della flessibilità	20
5.4.3	Servizio di monitoraggio e gestione del traffico e delle chiamate in overflow	21
5.4.4	Servizio di monitoraggio del traffico telefonico	21
6	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	21
6.1	Attività preliminari – “phase in”	21
6.2	Collaudo	22
6.3	Verifiche di conformità	23
6.4	Rilascio dei servizi – phase out	24
7	LIVELLI DEL SERVIZIO E PENALI	24
7.1	Definizioni relative ai Livelli di servizio	25

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507



7.1.1	Attivazione dei servizi e collaudi.....	26
7.1.2	Gestione e manutenzione	27
7.1.3	Supporto specialistico e Responsabile del Servizio	28
7.1.4	Servizi a supporto dell'erogazione.....	28
8	APPENDICE – CONSISTENZE ATTUALI	29



1 PREMESSA

Sulla base della Convenzione stipulata, SOGEI ha affidato a Consip lo svolgimento di una procedura di gara su delega avente ad oggetto l'affidamento di *“Servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei”*.

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la conclusione di un Contratto avente ad oggetto l'acquisizione dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP e relativi servizi connessi per l'esecuzione contrattuale.

Tutti i termini temporali (giorni, mesi, anni) indicati nel presente documento devono intendersi come “solari” (di calendario), ove non diversamente specificato.

L'Aggiudicatario, nell'esecuzione dei servizi dovrà adempiere alle prescrizioni contenute nella documentazione di gara e pertanto a quanto sarà stabilito nel presente Capitolato Tecnico e nella relativa Appendice, nello Schema di contratto e rispettare quanto indicato/offerto in sede di offerta tecnica ed economica.

Costituisce parte integrante del presente documento la seguente appendice:

- Appendice: Consistenze attuali.

Nel presente Capitolato Tecnico sono indicati i **requisiti minimi** dei servizi, pertanto ne deriva che, in caso di mancato possesso/rispetto degli stessi, il concorrente verrà escluso dalla procedura di gara.

2 GLOSSARIO

Si riporta di seguito una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

TERMINE	DEFINIZIONE
Consip	Consip S.p.A. che nella presente procedura assume il ruolo di stazione appaltante.
Amministrazione/Committente	Società Generale di Informatica S.p.A. (nel seguito del documento “SOGEI”)
Concorrente	L'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio che parteciperà alla procedura.
Fornitura/Servizio	Il complesso delle attività oggetto della procedura di gara.
Fornitore/Impresa	L'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio aggiudicatario della procedura.
Contratto	L'atto che verrà stipulato tra SOGEI e il Fornitore/Impresa, nel quale sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare i servizi.
Giorno Lavorativo	I giorni della settimana che vanno dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato e i festivi.
Sede	L'immobile presso il quale è situato il Call Center.

Tabella 1

3 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito dell'evoluzione dell'attuale infrastruttura di rete di Call Center SOGEI, è prevista la sostituzione degli attuali apparati router, oramai obsoleti, che raccolgono tutti i primari ISDN associati ai Numeri Verdi dei

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507

Appendice 1 – Capitolato tecnico

Pag. 4 di 30





Numerazioni	Numero e tipologia linee	Numero Canali in Area Primaria
18 (di cui 16 Numeri Verdi)	40 ISDN PRI	1150

Tabella 2

Per il dettaglio si rimanda all'Appendice del presente documento.

Il ricorso alla presente acquisizione permetterà di sostituire gli attuali trunk legacy ISDN PRI con un SIP Trunk ridondato in configurazione di alta affidabilità, come meglio specificato al par. 5.1.

3.2 Riferimenti normativi

In ambito europeo i principali riferimenti normativi ruotano intorno all'Agenda digitale europea, istituita nel maggio 2010, che individua le linee di intervento necessarie all'utilizzo proficuo ed esteso delle tecnologie ICT per la fruizione dei servizi da parte dei cittadini, formalizzando le aree di intervento sulle quali gli Stati membri sono chiamati ad agire, nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi comuni:

- Mercato digitale unico;
- Internet veloce e superveloce;
- Interoperabilità e standard;
- Fiducia e sicurezza informatica;
- Ricerca e innovazione.

In ambito italiano, la strategia digitale (Agenda digitale italiana - Strategia Italiana per la Crescita Digitale e Strategia Italiana per la Banda Ultra larga) approvata dal governo nel 2015 in linea con la strategia europea del mercato unico digitale, fornisce spunti di evoluzione e innovazione che devono tener conto anche delle molteplici novità derivanti dagli obblighi previsti dalla normativa di settore, tra le quali:

- Codice dell'Amministrazione digitale (D.lgs. n.179/2016), aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 76/2020, convertito dalla legge 120/2020;
- Legge di bilancio 2020 (legge 160/2019).

4 OGGETTO DEL SERVIZIO

La presente iniziativa ha ad oggetto l'acquisizione di una soluzione VOIP nativa basata su protocollo SIP (SIP Trunking) per offrire servizi voce e comunicazione unificata tramite accesso IP e Sip Trunk per il Call Center SOGEI, costituita dai seguenti servizi:

- **servizi di telefonia fissa in modalità VOIP** tramite interconnessione in SIP Trunking ridondato, comprensivi di gestione e manutenzione, con attestazione sui Session Border Controller (SBC) di proprietà dell'Amministrazione situati presso il Datacenter SOGEI di Roma (rif. par. 5.1);
- **servizio di traffico voce** a consumo per il fisso nazionale e per il mobile (rif. par.5.2);
- **servizio di traffico voce con addebito al chiamato** a consumo per chiamate da fisso nazionale e da mobile (rif. par.5.2)
- **servizio di supporto specialistico** a consumo (rif. par. 5.3).

Costituiscono parte integrante dell'acquisizione le seguenti attività connesse e che quindi dovranno ritenersi incluse nella fornitura:

- implementazione, configurazioni ed integrazioni del collegamento SIP Trunk,
- test e collaudo del collegamento SIP Trunk,



- migrazione con relativa portabilità dei Numeri Verdi,
- supporto tecnico fino a fine migrazione per il tuning delle configurazioni ed eventuale troubleshooting.

Nell'ambito dell'erogazione del servizio, il Fornitore dovrà inoltre garantire e rendere disponibili all'Amministrazione:

- i canali per l'assistenza tecnica a seguito di eventuali disservizi (rif. par. 5.4.1),
- il monitoraggio e la gestione della flessibilità (rif. par.5.4.2),
- il monitoraggio del consumo e del traffico telefonico (rif. par. 5.4.3 e 5.4.4).

Le quantità stimate dei servizi sono indicate nel paragrafo 4 del Disciplinare di gara.

La procedura si compone di un unico lotto che coincide con l'erogazione dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP mediante l'interconnessione in SIP Trunk presso il DC di SOGEI, sito in Roma, Via Mario Carucci n. 99 – 00143 Roma.

L'architettura del CED è pensata per erogare il servizio in alta affidabilità con modalità di allineamento *active—standby*. Ciascun SBC di proprietà di SOGEI è pertanto in grado di gestire le 1.300 sessioni contemporanee. Eventuali ampliamenti degli stessi in termini di sessioni sarà a carico di SOGEI.

4.1 Durata

Il Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà una durata complessiva di **36 (trentasei) mesi**, decorrenti dalla *"Data di avvio delle prestazioni"*, corrispondente alla chiusura e completamento con esito positivo del collaudo, come meglio specificato al par. 6.25.1.4.

È prevista altresì la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

SOGEI potrà recedere dal contratto sottoscritto in caso di sopravvenienza di disposizioni normative o regolamentari e nel caso di attivazione di convenzione Consip, contenente la tipologia di fornitura e servizi richiesti nella presente iniziativa.

4.2 Luogo di lavoro

I servizi richiesti, laddove non effettuati da remoto, dovranno essere eseguiti nel Comune di Roma, presso la sede della Committente sita in Roma via Mario Carucci 99.

4.3 Responsabile del Servizio

Entro 15 (quindici) giorni solari dalla comunicazione di aggiudicazione (di cui all'art. 76, comma 5, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016), l'Impresa dovrà comunicare alla SOGEI il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile del Servizio e del coordinamento** dello stesso.

Tale Responsabile, unico interlocutore della SOGEI anche per gli aspetti amministrativi, non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per SOGEI.

Il **Responsabile del Servizio** assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali, affinché la SOGEI possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi descritti nei paragrafi a seguire. Il Responsabile del Servizio dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507



Nel caso di indisponibilità temporanea del Responsabile del Servizio (ad esempio ferie, malattia, ecc.), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione a SOGEI. Qualora richiesto dalla Committente, il Fornitore dovrà garantire la sostituzione del Responsabile del Servizio con personale di pari competenza ed esperienza.

In caso di inadeguatezza del **Responsabile del Servizio** identificato dal Fornitore, SOGEI si riserva di chiederne la sostituzione.

Al fine dell'applicazione delle penali saranno considerati i "valori soglia" relativi ai rispettivi SLA così come definiti al successivo par. 7 del presente Capitolato Tecnico o eventualmente i nuovi valori migliorativi offerti oggetto di punteggio tecnico.

Nell'ambito dell'adeguatezza della figura impiegata come Responsabile del Servizio, il Concorrente dovrà indicare a Sistema tra le scelte disponibili secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara il valore di soglia migliorativo relativo al **numero massimo di risorse inadeguate sostituibili**, con le modalità esposte nel Disciplinare di gara (Criterio n. 17 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara).

4.4 Orario di erogazione e criteri sociali

Di seguito è indicato l'orario di servizio richiesto per le attività contrattuali.

Orario di erogazione dei servizi di telefonia fissa in modalità VoIP (di cui ai par. 5.1, 5.2)	L'orario di erogazione dei servizi sono le 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno . Tale orario coincide e viene utilizzato anche per il calcolo dei livelli di servizio.
Orario di erogazione del servizio di supporto specialistico (di cui al par. 5.3)	L'orario di erogazione del servizio di supporto specialistico è dalle 09:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi . Tale orario coincide e viene utilizzato anche per il calcolo dei livelli di servizio per il servizio specifico.

Tabella 3

Si precisa che per festività devono intendersi le *festività a carattere nazionale*.

In casi particolarmente critici, su specifica richiesta di SOGEI, la Società dovrà garantire il supporto specialistico anche al di fuori degli orari specificati, compresi i sabati, le domeniche e le festività nazionali (per un numero massimo di 10 giornate), senza alcun onere aggiuntivo a carico di SOGEI.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Nell'ambito dell'erogazione del servizio saranno inoltre oggetto di valutazione nell'ambito della Relazione tecnica, come definito nel Disciplinare di gara, i seguenti criteri sociali:

- **Flessibilità e organizzazione del lavoro** (Criterio n. 18 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara):
L'offerente ha adottato, ovvero si impegna ad adottare misure o modelli organizzativi di lavoro flessibile tali da favorire la conciliazione vita/lavoro, quali ad esempio:
 - o Smart working o lavoro da remoto;
 - o Flessibilità di inizio e fine orario di lavoro;
 - o Banca delle ore mensile e/o annuale;
 - o Lavoro part time su richiesta dei dipendenti;



- Facilitazioni nella mobilità casa/lavoro quali ad esempio: disponibilità di servizi di car sharing, pagamento tessera servizi pubblici; parcheggi dedicati anche alla mobilità “dolce” ecc.

Per ciascuna misura adottata l’offerente dovrà fornire una descrizione sintetica, che includa ad esempio: (i) quantità e tipologia di popolazione aziendale interessata, anche in riferimento al personale direttamente impiegato nell’esecuzione dell’appalto; (ii) entità del livello di flessibilità garantito dalla misura adottata (es. numero di giornate settimanali di lavoro da remoto, numero di ore di flessibilità di inizio/fine lavoro, etc.); (iii) in caso di misura non ancora implementata, tempi entro cui viene garantita l’adozione.

- **Dichiarazione volontaria di carattere non finanziario** (Criterio n. 19 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara): l’operatore si impegna a presentare una dichiarazione volontaria di carattere non finanziario secondo quanto previsto all’art. 7 del d.lgs. n. 254 del 2016 redatto in conformità a quanto previsto all’art. 3 del medesimo decreto legislativo.

4.5 Piano tariffario

Il servizio deve prevedere:

- una componente tariffaria a canone mensile per canale contemporaneo (par. 5.1),
- una componente tariffaria a consumo (€/minuto) in base alla specifica direttrice di traffico (per un dettaglio del traffico voce si rimanda al par. 5.2),
- una componente a consumo (gg/uomo) per il supporto specialistico (par. 5.3).

5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI GARA

5.1 Servizi di telefonia fissa in modalità VOIP tramite interconnessione in SIP Trunking

I servizi di telefonia fissa in modalità VOIP consentono di effettuare chiamate telefoniche utilizzando il medesimo accesso attraverso il quale viene fornita la connettività IP. Per l’erogazione dei servizi VOIP in una determinata sede, si devono prevedere un numero di linee VOIP pari al numero di chiamate effettuabili contemporaneamente da e verso tale sede. Nello specifico ambito, SOGEI richiede che i servizi del Call Center, erogati al momento tramite collegamenti tradizionali ISDN PRI, evolvano in una soluzione VOIP nativa, che sia in grado di garantire le chiamate da e verso la rete PSTN (Public Switched Telephone Network).

I servizi di telefonia fissa in modalità VOIP verranno forniti attraverso la realizzazione di un collegamento SIP Trunk ridondato (per un numero di sessioni contemporanee di picco che vada un minimo di 1.300 ad un massimo di 1.800). Dovrà essere garantita la possibilità di comunicare tramite protocollo SIP con l’utenza telefonica esterna delegando al Provider l’interfacciamento verso la rete PSTN e dovrà essere garantita l’integrazione SIP con il sistema Genesys di SOGEI per funzionalità di Call Center.



5.1.1 Specifiche generali

La Figura seguente riporta l'evoluzione del sistema comunicativo del Call Center SOGEI a seguito della presente acquisizione di gara.

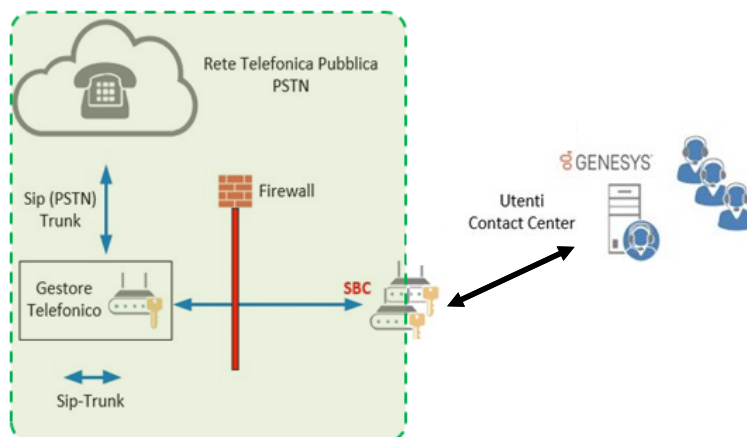


Figura 2 – Sistema comunicativo To-Be a seguito della presente acquisizione

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, tutte le infrastrutture hardware e software necessarie per l'erogazione dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP utilizzando un SIP Trunk come interfacciamento verso la rete telefonica pubblica (PSTN).

La nuova infrastruttura si baserà su un'interconnessione in SIP Trunk dal DC dell'Amministrazione verso la rete dell'aggiudicatario, al fine di poter garantire servizi di telefonia fissa in modalità VOIP dal Call Center verso la rete telefonica pubblica, in relazione alle seguenti specifiche:

- interconnessione SIP Trunk verso la PSTN, tramite accesso fibra ridondato in doppia via diversificata,
- sede di attestazione del collegamento SIP Trunk presso Sogei:
 - DC SOGEI– Via Mario Carucci, 99 – 00143 Roma,
- punto di attestazione del collegamento SIP Trunk presso Sogei:
 - N. 2 SBC 3900 Oracle Acme Packet (release 8.3) presso DC Sogei, in grado ciascuno di gestire 1.300 sessioni in modalità *Active-Standby*,
- numero di chiamate contemporanee/concorrenti: da un minimo di 1.300 ad un massimo di 1.800
- 16 Numeri Verdi (per un totale di 38 IDN PRI) + 2 ISDN PRI
- CAP (Numero chiamate attese al minuto): 620

L'erogazione del servizio dovrà essere del tipo "chiavi in mano", e dovrà essere garantito il supporto per il deployment. In particolare dovranno essere previste le seguenti attività connesse e incluse nella fornitura:

- implementazione, configurazioni ed integrazioni SIP Trunk (rif. par. 5.1.2);
- migrazione dei Numeri Verdi del Call Center e delle 2 linee ISDN PRI rispettivamente Outbound e EQG (vedi Appendice). Non è invece richiesta la migrazione dei numeri geografici sottostanti i Numeri Verdi. Il Fornitore potrà pertanto fornire una propria numerazione geografica sulla quale appoggiare i Numeri Verdi;
- definizione dei requisiti e delle configurazioni di Rete Intelligente;
- modalità di migrazione (rif. par. 5.1.4);



- test e collaudo del sistema SIP Trunk (rif. par. 6.2);
- supporto tecnico-specialistico fino a fine migrazione per tuning delle configurazioni e troubleshooting (rif. par. 5.1.4),
- a regime gestione e manutenzione del servizio nel suo complesso (rif. par. 5.1.3),
- a regime erogazione dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP e corretto instradamento verso/da la rete telefonica pubblica (PSTN).

Il servizio richiesto non include la realizzazione e la gestione delle infrastrutture di rete IP (cablaggio strutturato) ed alimentazione presso i siti dell'Amministrazione.

I seguenti servizi, ad oggi erogati nell'ambito del sistema comunicativo esistente, dovranno essere garantiti anche sul nuovo sistema comunicativo derivante dalla seguente acquisizione:

- chiamata base,
- presentazione del numero del chiamante (CLIP),
- presentazione numero chiamato (DNIS)
- identificativo linea connessa,
- closed User Group,
- trasferimento di chiamata,
- terminal Portability,
- attesa,
- richiamata su occupato.

5.1.2 Caratteristiche delle interconnessioni in modalità SIP Trunk

La fornitura del servizio dovrà avvenire attraverso una connessione SIP Trunk dedicata e ridondata, attestata da un lato agli SBC 3900 Oracle Acme Packet di proprietà SOGEI e dall'altra alla rete del Fornitore. L'attestazione dovrà essere altamente affidabile e contemplare l'opzione di *Disaster Recovery* (doppio POP Provider a livello locale e/o metropolitano). Sarà inoltre facoltà del Fornitore, scelta progettuale che dovrà essere descritta in Relazione Tecnica e che sarà oggetto di valutazione nell'ambito dei criteri sotto indicati, fornire ed installare dei propri SBC da affiancare a quelli di proprietà Sogei.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Saranno oggetto di valutazione tecnica nell'ambito della Relazione tecnica, come definito nel Disciplinare di gara:

- **Efficacia e interoperabilità della soluzione proposta** (Criterio n. 1 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara): Soluzione proposta al fine di garantire le contemporaneità richieste e la relativa flessibilità nell'ambito del range definito (minimo 1.300 massimo 1.800). Il concorrente dovrà descrivere l'architettura e le caratteristiche di accesso alla rete del fornitore in termini di ridondanza degli elementi di rete e/o apparati HW/sistemi SW, di meccanismi di fall back, di affidabilità dei singoli elementi di rete e sottosistemi, di interoperabilità della soluzione e modalità di interfacciamento con gli SBC di proprietà della Committente, etc.;
- **Efficacia e interoperabilità della soluzione proposta** (Criterio n. 2 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara): Soluzione proposta al fine di garantire l'affidabilità e la continuità del servizio. Il concorrente dovrà descrivere:



- l'infrastruttura a livello di rete locale e di rete Core del fornitore (eventuale doppio POP provider a livello locale e/o a livello di Core) e le modalità di interfacciamento verso gli altri operatori;
- le modalità di gestione dei guasti al fine di assicurare la qualità del servizio erogato e il rispetto dei livelli di servizio minimi e migliorativi proposti.

Di seguito sono riportate le caratteristiche richieste alla soluzione in SIP Trunk, in funzione anche delle specifiche generali di cui al par. 5.1.1:

- la terminazione delle connessioni SIP Trunk dovrà avvenire sui due SBC Oracle di proprietà di SOGEI,
- i due SBC sono di proprietà dell'Amministrazione e la loro gestione resterà in carico a SOGEI anche nel corso della durata contrattuale; sarà in ogni caso possibile accedere ai CDR (*Call Detail Record*) generati dagli stessi qualora necessario ai fini di estrarre informazioni per monitoraggio e reportistica,
- le attività sugli SBC di proprietà SOGEI necessarie per la configurazione del SIP Trunk verso il Provider sono a carico dell'Amministrazione; il Fornitore dovrà comunque garantire il supporto per il deployment della soluzione nell'erogazione dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP,
- affidabilità elevata del SIP Trunk in configurazione *active-standby* con doppia connettività in fibra ottica e diversificazione totale dei due percorsi in fibra,
- la codifica del traffico consegnato in SIP TRUNK dagli SBC di SOGEI verso la rete del Fornitore deve avvenire tramite codec G.729,
- la transcodifica tra i codec G.729 e G.711 (se richiesto) per un numero di sessioni SIP da un minimo di 1.300 ad un massimo di 1.800 sarà totalmente a carico degli SBC dell'Amministrazione,
- il SIP TRUNK dovrà garantire le funzionalità di integrazione SIP con la piattaforma Genesys sulla quale si basa attualmente il Call Center Sogei. L'interfacciamento viene però gestito dagli SBC 3900 Oracle Acme Packet di proprietà SOGEI e non deve pertanto essere preso in carico dal Fornitore;
- per tutti i Numeri Verdi del Call Center e per le linee ISDN PRI Outbound ed EQG (vedi Appendice) deve essere prevista la Number Portability verso la rete del Fornitore,
- il SIP TRUNK non deve transitare su una connettività INTERNET del fornitore, ma su connettività privata e dedicata solo all'interconnessione con la rete fonia dell'operatore,
- il Fornitore dovrà garantire la realizzazione delle connettività in fibra ottica su propria rete, e non di una terza parte, per offrire scalabilità, basse latenze, trasparenza a qualsiasi tipo di interferenza e disturbo nonché la massima disponibilità al servizio.

La soluzione, inoltre dovrà prevedere i vantaggi di flessibilità e scalabilità del SIP TRUNK, quali:

- consegna del SIP TRUNK su interfacce Ethernet,
- modifica delle contemporaneità in base alle esigenze di SOGEI, da un minimo di 1.300 ad un massimo di 1.800, previa comunicazione da parte dell'Amministrazione,
- assegnazione di nuove numerazioni geografiche (numeri neri sottostanti i Numeri Verdi),
- portabilità degli attuali Numeri Verdi e delle due linee ISDN PRI Outbound/EQG (di cui all'Appendice).

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Saranno oggetto di valutazione tecnica nell'ambito della Relazione tecnica, come definito nel Disciplinare di gara:



- **Sicurezza** (Criterio n. 3 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara): Valutazione dell'efficacia della soluzione proposta al fine di garantire la sicurezza delle comunicazioni VoIP con particolare riguardo al livello di esposizione del trunk SIP, alle soluzioni tecnologiche HW/SW implementate e alle metodologie applicate;
- **Strumenti di gestione e monitoraggio** (Criterio n. 6 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara): Valutazione dell'efficacia delle modalità e degli strumenti offerti al fine di garantire all'Amministrazione la gestione della flessibilità richiesta (in aumento o in diminuzione) in termini di contemporaneità (entro il numero di contemporaneità minimo e massimo definito) nel corso della durata contrattuale.

5.1.3 Gestione e manutenzione

Il Fornitore dovrà garantire la gestione e manutenzione di tutti gli elementi preposti all'erogazione del servizio, sia dal punto di vista di infrastruttura HW e SW, sia dal punto di vista di tutti i componenti/sistemi che garantiscono le funzionalità descritte nei precedenti paragrafi.

La segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione dovrà avvenire attraverso i canali di cui al par. 5.4.1.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Nell'ambito del servizio di gestione e manutenzione del presente paragrafo, nonché dei servizi di assistenza per la segnalazione dei disservizi di cui al par. 5.4.1, il Fornitore dovrà garantire, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679, che i dati personali oggetto di trattamento verranno gestiti nell'ambito dell'UE e non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo ovvero che i suddetti dati saranno trasferiti verso i paesi/territori/organizzazioni, coperti da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 45 Regolamento UE/2016/679 o da altre garanzie adeguate previste dagli artt. 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle norme vincolanti d'impresa Binding Corporate Rules - BCR), indicandone i relativi riferimenti, così come riportato nel Disciplinare di gara (cfr. par. 29).

Il servizio sarà monitorato sulla base dei seguenti livelli del servizio:

- **tempo di presa in carico del disservizio:** è definito come il tempo, misurato in ore solari, che intercorre tra l'apertura del ticket tramite i canali sopra menzionati e di cui al par. 5.4.1 e la presa in carico del disservizio, ovvero la risposta del Fornitore con l'indicazione del numero di ticket;
- **tempo di ripristino del servizio:** è definito come il tempo, misurato in ore solari, che intercorre tra la segnalazione del disservizio rilevato da SOGEI (apertura del ticket) e la chiusura dello stesso;
- **disponibilità del servizio:** è definita come la percentuale di tempo durante il quale il servizio e le sue funzionalità erogate dall'infrastruttura offerta dal Fornitore sono funzionanti, ovvero non si verifica su di essa un disservizio.

Saranno previsti due parametri, il primo **Disponibilità "Base"** che monitora i casi di disservizi di tipologia "Bloccante", il secondo **Disponibilità "Estesa"** che monitora tutti i disservizi, sia di tipologia "Bloccante" sia di tipologia "Non Bloccante", come di seguito specificato e come definiti al successivo par. 7.1.

Sono definiti disservizi di tipologia "Bloccante", guasti/malfunzionamenti/anomalie tali da:

- rendere indisponibili le funzionalità di comunicazione in fonia,



- rendere indisponibile l'interconnessione SIP Trunk o la connettività fino all'interfaccia di rete presente sull'apparato SBC dell'Amministrazione,
- qualunque altro malfunzionamento tale da inibire completamente i servizi oggetto di acquisizione.

Sono definiti disservizi di tipologia **"Non Bloccante"** tutti i guasti/malfunzionamenti/anomalie che riducono la capacità del servizio, o la sua qualità, o rendono indisponibili alcune delle sue funzionalità, e che non rientrano tra i precedenti disservizi **"Bloccanti"**.

Tutti i disservizi strettamente dipendenti da apparati di proprietà e in gestione di SOGEI non rientrano nel perimetro dei livelli del servizio della presente acquisizione.

Si intendono **esclusi** nel servizio gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- atti dolosi di dipendenti o di terzi;
- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini o in genere calamità naturali.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Di seguito si riportano i valori minimi richiesti da Capitolato Tecnico per i quattro livelli del servizio sopra riportati:

	Requisito Minimo	
	"guasto bloccante"	"guasto non bloccante"
Tempo di presa in carico	entro le 2 ore nel 100% dei disservizi	
Tempo di ripristino	entro le 8 ore	entro le 24 ore
Disponibilità "Base"	99,70 %	
Disponibilità "Estesa"	99,50 %	

Tabella 4

Al fine dell'applicazione delle penali saranno considerati i "valori soglia" relativi ai rispettivi SLA così come definiti al successivo par. 7.1.2 del presente Capitolato Tecnico o eventualmente i nuovi valori migliorativi offerti oggetto di punteggio tecnico.

Per il **tempo di presa in carico**, il Concorrente dovrà indicare a Sistema tra le scelte disponibili secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara il valore del tempo di presa in carico espresso in ore solari e la percentuale di disservizi su cui tale valore offerto dovrà essere garantito (Criterio n. 9 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara).

Il Concorrente potrà indicare i valori migliorativi rispetto ai minimi previsti per il tempo di ripristino, per la disponibilità "base" e per la disponibilità "estesa" (Criteri n. 10, 11, 12 e 13 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara).

Per i **tempi di ripristino**, il Concorrente dovrà inserire a sistema i valori "Vx", espressi in ore solari, come da successiva Tabella. Tali tempi dovranno essere indicati con valori interi, inferiori o uguali alla soglia "SM",



mentre la colonna “Sm” serve a definire gli intervalli di valori nell’ambito dei quali, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verranno attribuiti i punteggi tecnici.

<i>Tempo di ripristino</i>	<i>Sm</i>	<i>Valore garantito Vx da inserire a sistema</i>	<i>SM</i>
“guasto bloccante”	4		8
“guasto non bloccante”	12		24

Tabella 5

Per la **disponibilità “base”** e la **disponibilità “estesa”**, il Concorrente dovrà inserire a sistema i valori “Vx”, espressi in percentuali, come da successiva Tabella. Tali percentuali dovranno essere indicate con valori a due cifre decimali, superiori o uguali alla soglia “Sm”, mentre la colonna “SM” serve a definire gli intervalli di valori nell’ambito dei quali, con le modalità esposte nel Disciplinare di gara, verranno attribuiti i punteggi tecnici.

<i>Disponibilità</i>	<i>Sm</i>	<i>Valore garantito Vx da inserire a sistema</i>	<i>SM</i>
Disponibilità “base”	99,70%		99,90%
Disponibilità “estesa”	99,50%		99,70%

Tabella 6

5.1.4 Piano di realizzazione e modalità di migrazione

Il Fornitore dovrà svolgere tutte le attività necessarie all’ *“avvio delle prestazioni”*, come di seguito meglio definito, con un programma tale da assicurare:

1. il completamento di tutte le attività di implementazione, configurazione, integrazione e attestazione del collegamento SIP Trunk agli SBC di Sogei, nonché di tutti gli apparati e sistemi coinvolti nell’erogazione dei servizi di fonia in modalità VOIP;
2. a seguito del punto 1, l’avvio della migrazione complessiva delle linee, nonché la portabilità dei Numeri Verdi, ai nuovi servizi di telefonia fissa in modalità VOIP tramite interconnessione SIP Trunking;
3. a seguito del punto 2, la comunicazione del “pronto al collaudo” del servizio fonia e della relativa infrastruttura, previo invio delle relative “Specifiche delle prove di collaudo” con le iterazioni e i tempi di cui al par. 6.2 del presente documento;
4. l’esecuzione delle operazioni di collaudo.

L’attivazione del nuovo servizio e quindi l’*“avvio delle prestazioni”* sarà monitorato sulla base dei seguenti livelli del servizio:

- **tempo di avvio della migrazione:** è il tempo entro il quale il Fornitore deve avviare la migrazione;
- **tempo di “pronto al collaudo”:** è il tempo entro il quale il Fornitore dovrà concludere la migrazione e rendere disponibile il servizio fonia e la relativa infrastruttura per l’avvio dei collaudi (vedi par. 6.2).



Il **tempo di avvio della migrazione**, ovvero il numero di giorni entro i quali l'infrastruttura complessiva dovrà essere rilasciata al fine di poter procedere all'avvio della migrazione e successivamente al collaudo, non dovrà essere superiore a 60 (sessanta) giorni dalla stipula del contratto.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Sarà considerata caratteristica migliorativa oggetto di punteggio tecnico secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara, la riduzione del tempo di avvio della migrazione (Criterio n. 5 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara).

A tal proposito il Concorrente dovrà indicare a sistema il numero "Vx" di giorni entro i quali sarà disponibile il servizio, come da successiva Tabella.

Il Concorrente dovrà inserire a sistema un valore "Vx" che dovrà essere indicato come intero, inferiore o uguale alla soglia "SM", mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Strumenti di Monitoraggio	S m	Valore garantito Vx da inserire a sistema	SM
Tempo di avvio della migrazione	45		60

Tabella 7

Successivamente, il Fornitore dovrà effettuare tutte le attività necessarie a consentire l'avvio delle prestazioni e quindi la chiusura della migrazione complessiva ai nuovi servizi entro il **tempo di "pronto al collaudo"**, che non dovrà essere superiore a 30 (trenta) giorni dalla data di avvio della migrazione.

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.

Inoltre, a partire dalla *"data di avvio delle prestazioni"*, decorrono gli SLA per i disservizi di tipologia *"Bloccante"* e per il loro contributo alla disponibilità base ed estesa (rif. par. 5.1.3); per gli altri disservizi è prevista una tolleranza di 2 giorni solari. Pertanto, gli SLA previsti per i disservizi di tipologia *"Non Bloccante"* e per il loro contributo alla disponibilità estesa, decorrono a partire dal secondo giorno successivo alla data di avvio delle prestazioni.

Al fine dell'applicazione delle penali saranno considerati i "valori soglia" relativi ai rispettivi SLA così come definiti al successivo par. 7 del presente Capitolato Tecnico o eventualmente i nuovi valori migliorativi offerti oggetto di punteggio tecnico.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Sarà oggetto di valutazione tecnica nell'ambito della Relazione tecnica:

- **Piano di realizzazione e modalità di migrazione** (Criterio n. 4 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara): valutazione dell'efficacia del piano di realizzazione dell'infrastruttura complessiva, della programmazione, delle modalità operative e del piano di migrazione con cui il Concorrente procederà alla portabilità dei Numeri Verdi al fine di garantire il rispetto dei tempi indicati nel Capitolato Tecnico. La valutazione terrà conto anche di:
 - o verifiche e collaudi svolti autonomamente in corso di realizzazione, finalizzati a massimizzare le chances di esito positivo del collaudo finale svolto dall'Amministrazione;



- modalità con cui il Concorrente consentirà all'Amministrazione un attento monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività;
- di come le modalità operative e il piano di migrazione previsti dal Concorrente per la migrazione garantiscano la continuità del servizio reso all'Amministrazione e consentano l'avvio delle prestazioni nei tempi indicati.

In Relazione tecnica è richiesta al Concorrente la descrizione del piano di migrazione, delle specifiche attività previste e delle relative tempistiche, anche in relazione alla priorità e organizzazione della migrazione in funzione di specifiche richieste dell'Amministrazione.

5.2 Traffico voce

Il servizio di telefonia fissa in modalità VOIP prevede una spesa a consumo per il traffico voce in base alla specifica direttrice di traffico. Si riporta di seguito, a titolo indicativo e non esaustivo, una tabella con i consumi stimati dall'Amministrazione nell'arco dei 36 mesi di durata contrattuale per ciascuna direttrice di traffico.

Direttrice di traffico	Minuti 1° Anno	Minuti 2° Anno	Minuti 3° Anno	Totale
Distrettuale, urbane, interdistrettuale	1.100.000	1.300.000	1.500.000	3.900.000
Verso rete mobile	1.200.000	1.300.000	1.500.000	4.000.000
Addebito al chiamato da rete fissa	11.000.000	13.000.000	15.000.000	39.000.000
Addebito al chiamato da rete mobile	12.000.000	13.000.000	15.000.000	40.000.000

Tabella 8

Si stima inoltre un picco massimo di volume di traffico pari a circa 89.000 chiamate in un mese.

5.3 Supporto specialistico

Il Fornitore dovrà erogare – su base “richiesta a consumo” da parte di SOGEI – servizi professionali di supporto specialistico, sia in modalità «remota» sia in modalità «on-site», volti a coadiuvare ed integrare il personale dell'Amministrazione, per un numero massimo di giorni/persona **pari a 100** nel corso dell'intera durata contrattuale.

Il Fornitore dovrà erogare i servizi professionali di supporto specialistico attraverso figure professionali con comprovate competenze nel settore delle reti di telecomunicazioni, nonché nel settore dell'ICT, al fine di coprire gli aspetti tecnologici ed organizzativi necessari alla realizzazione delle attività di supporto, sistemistiche e/o operative descritte nel presente paragrafo.

Si riportano di seguito i requisiti minimi previsti per la figura professionale utilizzata dal Fornitore per l'erogazione dei servizi in oggetto:

Titolo di studio	Laureato in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Esperienza lavorativa non inferiore a 6 anni, di cui almeno 4 nella specifica funzione
Competenze e capacità professionali	- Gestione ed esecuzione di progetti complessi, in particolare nell'ambito della realizzazione di reti TLC e/o di soluzioni di sicurezza

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507



	<ul style="list-style-type: none">- Reti geografiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard- Tecnologie/soluzioni per servizi di connettività e sicurezza- Capacità di verifica dell'applicazione di procedure e standard di riferimento nell'ambito specifico- Progettazione e realizzazione di reti TLC e/o di soluzioni di sicurezza- Conoscenza di tecniche di implementazione/progettazione/architettura HW e SW e prevenzione/risoluzione di malfunzionamenti- Gestione/monitoraggio KPI e performance di rete/verifica degli SLA- Conoscenze approfondite del protocollo SIP e metodi di diagnostica (analisi tracciati di rete, ecc.)- Competenze nell'architettura specifica e nelle singole componenti dell'infrastruttura SIP Trunking, nonché nei servizi e sistemi ad essa associati in fase di esecuzione- Competenze nell'esercizio e manutenzione di reti complesse- Conoscenza degli standard di network management- Conoscenza degli apparati HW e relativo funzionamento per il bilanciamento del traffico, l'alta affidabilità e la sicurezza della rete- Utilizzo di tool avanzati di network monitoring- Gestione di processi di roll-out di reti TLC.
--	--

Tabella 9

La figura professionale messa a disposizione dal Fornitore, dovrà essere in grado di garantire la gestione e conduzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi nonché protocolli relativi al perimetro della gara, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- attività di implementazione, configurazione ed integrazione SIP Trunk;
- attività di configurazione e buona conoscenza degli apparati di Session Border Controller utilizzati da SOGEI, quale interfacciamento con il collegamento in SIP Trunking
- definizione dei requisiti e delle configurazioni di Rete Intelligente;
- modalità di migrazione;
- tuning dell'infrastruttura HW e SW relativa al perimetro del collegamento in SIP Trunk;
- attività di supporto alla migrazione di utenze, servizi e numerazioni telefoniche.

Il servizio di supporto specialistico dovrà essere erogato per lo più presso la sede di SOGEI in Via Mario Carucci n. 99 a Roma, dalle 09:00 alle 18:00, entro 10 giorni lavorativi dalla “Data di richiesta del servizio” inviata al Responsabile del Servizio. Su specifica richiesta della SOGEI e per gravi problemi e malfunzionamenti, la Società dovrà fornire assistenza in qualunque orario, anche al di fuori di suddette fasce orarie, inclusi i giorni festivi, senza poter chiedere nessun onere aggiuntivo. Tale richiesta potrà essere effettuata per un massimo 10 casi.

Il servizio di supporto specialistico sarà monitorato sulla base dei seguenti livelli del servizio:

- **Tempo di avvio del servizio:** è il tempo (misurato in giorni lavorativi) che intercorre tra la “Data di richiesta del servizio” da parte dell'Amministrazione, e la data in cui il Fornitore mette a disposizione le risorse richieste per l'erogazione dello stesso.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Per il **tempo di avvio del servizio**, il Concorrente dovrà indicare a Sistema tra le scelte disponibili secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara il valore del tempo di avvio del servizio espresso in giorni lavorativi (Criterio n. 15 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara).



Il supporto specialistico sarà richiesto tramite una *“richiesta di erogazione del servizio”* da parte dell'Amministrazione, che specificherà il numero di giorni persona richiesti e relative date. Ricevuta tale richiesta, il Fornitore è tenuto a comunicare la disponibilità all'erogazione dello stesso, tramite l'invio di un *“lettera di avvio del servizio”* nel rispetto del *“tempo di avvio del servizio”*.

In caso di inadeguatezza del personale impiegato nell'ambito del servizio di supporto specialistico SOGEI si riserva di chiederne la sostituzione.

Al fine dell'applicazione delle penali saranno considerati i *“valori soglia”* relativi ai rispettivi SLA così come definiti al successivo par. 7 del presente Capitolato Tecnico o eventualmente i nuovi valori migliorativi offerti oggetto di punteggio tecnico.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Nell'ambito dell'adeguatezza delle figure professionali impiegate per il supporto specialistico, il Concorrente dovrà indicare a Sistema tra le scelte disponibili secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara il valore di soglia migliorativo relativo al **numero massimo di risorse inadeguate sostituibili**, con le modalità esposte nel Disciplinare di gara (Criterio n. 16 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara).

La figura professionale messa a disposizione dal Fornitore, dovrà inoltre essere in possesso di esperienze pregresse in progetti analoghi per servizi di telefonia fissa in modalità VOIP.

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

A tal proposito saranno valutate le **esperienze pregresse** del personale impiegato nell'ambito del supporto specialistico, che il Concorrente dovrà offrire a Sistema tra le scelte disponibili secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara (Criterio n. 14 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara). Sarà inoltre richiesto al Concorrente di indicare in sede di Relazione Tecnica le seguenti informazioni relative alle esperienze pregresse eventualmente offerte:

- anno di riferimento del progetto analogo - cliente - tipologia dei servizi - numero di contemporaneità del progetto/i.

5.4 Servizi a supporto dell'erogazione dei servizi

A supporto di tutte le attività e dei servizi di cui al presente documento, il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione per l'intera durata contrattuale:

- i canali per l'assistenza tecnica a seguito di eventuali disservizi, di cui al successivo par. 5.4.1,
- strumenti per la gestione della flessibilità (in aumento o in diminuzione) in termini di contemporaneità, di cui al successivo par. 5.4.2,
- strumenti per il monitoraggio e la gestione dell'eventuale overflow di traffico e delle chiamate, di cui al successivo par. 5.4.3.
- strumenti per il monitoraggio e la gestione del traffico e dei consumi, di cui al successivo par. 5.4.4.

I relativi corrispettivi sono compresi in quelli delle attività e servizi cui il supporto si riferisce (rif. par. 5.1).

In modifica rispetto a quanto pubblicato con l'Avviso di Preinformazione pubblicato in data 15/09/2022:

Sarà oggetto di valutazione tecnica nell'ambito della Relazione tecnica, come definito nel Disciplinare di gara (Criterio n. 7 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara):



- **Strumenti di gestione e monitoraggio:** valutazione dell'efficacia delle modalità HW/SW e degli strumenti offerti al fine di:
 - monitorare e gestire l'eventuale overflow di traffico sul collegamento Trunk SIP e delle chiamate verso la PSTN;
 - monitorare e gestire il traffico ed i consumi su ciascuna direttrice di traffico in termini di:
 - § flessibilità consentita all'Amministrazione nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtri
 - § flessibilità nella generazione di reportistiche ed elaborazione di analisi statistiche (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/direttrice di traffico, durata delle chiamate, etc.).

Inoltre sarà considerata caratteristica migliorativa oggetto di punteggio tecnico secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara, la riduzione del numero di giorni dalla data della stipula entro i quali il Fornitore deve rendere disponibili gli strumenti di monitoraggio (Criterio n. 8 di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara).

A tal proposito il Concorrente dovrà indicare a sistema il numero "Vx" di giorni entro i quali sarà disponibile il servizio, come da successiva Tabella.

Il Concorrente dovrà inserire a sistema un valore "Vx" che dovrà essere indicato come intero, inferiore o uguale alla soglia "SM", mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Strumenti di Monitoraggio	Sm	Valore garantito Vx da inserire a sistema	SM
Numero di giorni dalla stipula del contratto entro i quali il Fornitore deve rendere disponibile gli strumenti di monitoraggio (par. 5.4.2, 5.4.3 e 5.4.4)	45		60

Tabella 10

5.4.1 Servizio di assistenza per la gestione dei disservizi

Per la gestione dei disservizi, il Fornitore dovrà mettere a disposizione, entro 60 (sessanta) giorni dalla stipula del contratto, un servizio di assistenza con un numero e un indirizzo email dedicati. Il servizio telefonico dovrà essere accessibile mediante numero verde, disponibile per 24 ore al giorno, per 7 giorni alla settimana e per 365 giorni l'anno, e tutte le chiamate telefoniche dovranno essere gestite.

Il servizio di assistenza dovrà provvedere a ricevere le richieste di assistenza dell'Amministrazione, formulate al telefono o via e-mail, e ad aprire e gestire i ticket su un sistema di Trouble Ticket Management (TTM). Come ulteriore canale, il sistema di TTM dovrà essere reso accessibile direttamente a SOGEI, al fine di rendere autonomi i referenti dell'Amministrazione nell'apertura dei disservizi.

5.4.2 Servizio di gestione della flessibilità

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la possibilità di gestire la flessibilità del numero di sessioni contemporanee (da un minimo di 1.300 ad un massimo di 1.800) nell'arco della durata contrattuale. Tale flessibilità, in aumento o in diminuzione, garantirà all'Amministrazione di settare il numero delle sessioni contemporanee in base alle proprie esigenze su base trimestrale e di conseguenza il canone verrà calcolato sulle effettive sessioni contemporanee. 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507



5.4.3 Servizio di monitoraggio e gestione del traffico e delle chiamate in overflow

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la possibilità di monitorare e gestire l'eventuale overflow di traffico sul collegamento SIP Trunk e 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.

5.4.4 Servizio di monitoraggio del traffico telefonico

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di SOGEI un servizio di monitoraggio del traffico telefonico e delle chiamate, al fine di poter monitorare il consumo del traffico telefonico sulle differenti direttrici di traffico nonché delle chiamate entranti/uscenti, anche tramite eventuale reportistica personalizzata.

Il servizio dovrà essere messo a disposizione dell'Amministrazione, con tutte le sue funzionalità accessibili 7 giorni su 7, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

In particolare a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovranno essere resi disponibili i seguenti dati:

- data e ora di inizio delle diverse chiamate,
- numero telefonico chiamato/chiamante,
- tipologia della chiamata secondo le diverse direttrici di traffico (fisso nazionale, mobile, addebito al chiamato da rete fissa e addebito al chiamato da rete mobile),
- durata complessiva della chiamata,
- costo complessivo della chiamata.

Ai fini della ricerca e flessibilità, il Fornitore dovrà garantire adeguata flessibilità nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio di traffico (ed esempio: per numero telefonico chiamante/chiamato, per tipologia di traffico, per direttrice, ...).

Ai fini della reportistica, inoltre, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di strumenti per la generazione di reportistiche e l'elaborazione di analisi statistiche, e la relativa ricchezza e flessibilità (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.).

6 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività dell'iniziativa il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

La tipologia delle attività da svolgere richiedono che tutte le attività dell'Aggiudicatario siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione dei servizi e della fornitura oggetto di gara.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti SOGEI, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

6.1 Attività preliminari – “phase in”

Entro 20 (venti) giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà definire e consegnare a SOGEI il “Piano di Erogazione dei Servizi”. Il Piano di Erogazione dei Servizi dovrà evidenziare tutti gli aspetti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507



logistici, organizzativi e procedurali previsti per l'erogazione dei servizi oggetto di appalto, nonché la pianificazione temporale con cui verranno effettuate le attività nel rispetto di quanto stabilito negli atti di gara, compreso quanto indicato al par. 5.1.4.

L'Amministrazione, una volta ricevuto il *"Piano di Erogazione dei Servizi"*, potrà, entro i successivi 10 (dieci) giorni approvarli, ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni che dovranno essere recepite dal Fornitore entro i successivi 10 (dieci) giorni.

Sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione o variazione delle attività rispetto a quanto previsto nel *"Piano di Erogazione dei Servizi"*, aggiornando tale documento. Tale aggiornamento dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro 10 giorni solari dalla richiesta.

Il Piano di erogazione dei servizi e tutte le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da Sogei, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna/attivazione.

In questa fase SOGEI indicherà il numero di canali contemporanei da attivare, che nel corso della durata contrattuale potranno essere modificati (vedi par. 5.4.2) in diminuzione o in aumento in base alle esigenze di SOGEI (nell'ambito del valore minimo di 1.300 e massimo di 1.800 sessioni contemporanee), previa comunicazione da parte dell'Amministrazione.

6.2 Collaudo

Il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione il collegamento SIP Trunk, opportunamente attestato e configurato agli SBC di Sogei, nonché tutti gli apparati e sistemi coinvolti, sia nelle loro componenti hardware che nelle loro componenti software, atti a garantire l'erogazione dei servizi di fonia in modalità VoIP.

Il collaudo sarà monitorato sulla base dei seguenti livelli del servizio:

- **tempo di invio delle "Specifiche delle prove di collaudo"**: è il tempo entro il quale il Fornitore deve inviare il dettaglio delle prove di collaudo che dovranno essere svolte,
- **tempo di "pronto al collaudo"**: è il tempo entro il quale il Fornitore, a valle dell'avvio della migrazione (par. 5.1.4), deve rendere disponibile il servizio completo per l'avvio dei collaudi.

Al fine dell'applicazione delle penali saranno considerati i "valori soglia" relativi ai rispettivi SLA così come definiti al successivo par. 8 del presente Capitolato Tecnico.

I servizi di cui al par. 5.1, la relativa infrastruttura hardware e software da rendere disponibili secondo il piano di cui al par. 5.1.4, dovranno essere pronti al collaudo entro i termini sopra indicati, nonché negli atti di gara e sanciranno la *"data di pronto al collaudo"*.

Entro il quindicesimo giorno precedente la suddetta data, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione le *"Specifiche delle prove di collaudo"* per i servizi e la relativa infrastruttura hw e sw. Qualora l'Amministrazione rilevi che tali specifiche non consentano la verifica di tutte le caratteristiche previste negli atti di gara, il Fornitore dovrà inviare una nuova versione del documento che corregga le non conformità accertate, entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione.

I collaudi verranno effettuati da una Commissione nominata dall'Amministrazione, alla presenza di un rappresentante del Fornitore, e che vedrà coinvolti SOGEI e l'Aggiudicatario. È richiesto in ogni caso al



Fornitore di prestare il supporto tecnico allo svolgimento dei collaudi, mettendo a disposizione anche gli strumenti di misura che si renderanno necessari, in base a quanto previsto dalle “*Specifiche delle prove di collaudo*”.

Le “*Specifiche delle prove di collaudo*” costituiranno la guida operativa della Commissione di collaudo, restando espressamente inteso che in corso di collaudo, la Commissione potrà effettuare tutte le prove che riterrà opportune al fine di verificare la rispondenza dei servizi alle specifiche richieste.

Qualora dagli accertamenti effettuati in sede di primo collaudo, i servizi non risultassero conformi alle specifiche richieste, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine di 10 giorni. Decorso detto termine, la Commissione procederà ad un secondo collaudo.

Il collaudo iniziale, ove non si riscontrino difetti o carenze, avrà valore di verifica positiva e sancirà la “*data di avvio delle prestazioni*” e il decorrere dei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale.

6.3 Verifiche di conformità

L’Amministrazione effettuerà le attività di verifica di conformità delle prestazioni contrattuali volte a certificare che siano state eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Le verifiche di conformità saranno effettuate entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i **due report** che il Fornitore dovrà inviare a SOGEI, all’indirizzo PEC che sarà comunicato in fase di stipula, con cadenza trimestrale a far data dalla stipula del contratto (i report dovranno, in altri termini, far riferimento al medesimo intervallo temporale cui i servizi da fatturare si riferiscono). Tali report dovranno essere inviati entro il giorno 10 del mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento (ad esempio stipula contratto 15 gennaio, i report andranno inviati entro il 10 aprile, 10 luglio, 10 ottobre e 10 gennaio) e saranno utilizzati dall’Amministrazione ai fini delle verifiche di conformità delle prestazioni eseguite dal Fornitore, al fine di accertarne la regolare esecuzione ai sensi dell’art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016.

Si evidenzia che il primo report sarà utilizzato dalla Committente stessa nell’ambito delle verifiche periodiche di conformità disciplinate nello Schema di contratto. La Committente, al ricevimento di detti report, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi ed entro 30 giorni dal ricevimento comunicherà via PEC al Fornitore l’esito di tale verifica. Nel caso di esito positivo della verifica, la data di invio di detta PEC verrà considerata quale “*Data di Accettazione dei servizi*” (cfr. anche art. 12 S dello Schema di contratto).

Successivamente al ricevimento della succitata PEC e all’emissione del “*Certificato di verifica di conformità*” (di cui all’art. 12 S dello Schema di contratto), l’Impresa potrà emettere fattura che dovrà contenere al suo interno i dati di ordine e riga (Dati FEP) per il relativo maturato di periodo. Gli importi da fatturare nel trimestre dovranno essere del tutto congruenti con detti report; in caso di incongruenze la fattura non potrà essere accettata.

Il **primo report** dovrà contenere i seguenti dati:

- con riferimento ai servizi di cui al par. 5.1, il numero di sessioni contemporanee richieste dalla Committente, qualora differenti da quelle richieste nel Piano di erogazione dei servizi iniziale e configurate sul collegamento SIP Trunk nell’arco del trimestre di riferimento ed il relativo canone;
- con riferimento al traffico voce a consumo di cui al par. 5.2, il dettaglio sulle chiamate originate e in entrata, con indicazione del chiamante, del chiamato, della data/ora di inizio e fine della chiamata,



della durata (minuti di conversazione e relativo costo) per ciascuna direttrice di traffico, il tutto in coerenza con i dati consultabili e resi disponibili a SOGEI nell'ambito del sistema di cui al par. 5.4.4;

- con riferimento ad eventuali giornate di servizi di supporto specialistico di cui al par. 5.3 utilizzate nel trimestre, il numero di giornate erogate (con nominativi, profili e date), differenziate fra giornate erogate on site e da remoto, e giorni residui.

Su richiesta dell'Amministrazione dovranno essere forniti a livello aggregato i seguenti dati:

- durata complessiva e numero delle chiamate per tutte le direttrici previste dal servizio;
- parametri di utilizzo delle singole linee (quali ad esempio, numero totale minuti di traffico per singola linea nel periodo di osservazione, valori di picco in termini di percentuale di utilizzo in periodi di tempo di un'ora/mezzora, etc.);

A livello aggregato per singola utenza dovranno essere disponibili i seguenti dati:

- durata complessiva delle chiamate per direttrici;
- numero delle chiamate per direttrici.

Il **secondo report**, con riferimento a tutti i parametri di SLA elencati nel successivo par. 7, deve riportare le seguenti indicazioni:

- periodo temporale di riferimento del report;
- specificazione di eventuali ticket aperti e modalità di risoluzione (da remoto o on-site);
- descrizione dei parametri di SLA oggetto di misura;
- valori assunti dai parametri di SLA oggetto di misura;
- importo delle eventuali penali associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato i valori target contrattualizzati. Tali eventuali importi dovranno essere riportati in detrazione nella relativa fattura.

6.4 Rilascio dei servizi – phase out

Al termine del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà prestare all'Amministrazione e/o a terzi da essa indicati, il massimo supporto e collaborazione per consentire il subentro, la migrazione e l'erogazione dei servizi nell'ambito di un nuovo contratto. Il Fornitore dovrà pertanto fornire tutte le indicazioni, le conoscenze maturate e le informazioni necessarie o utili al subentro, 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.

Al termine del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà inoltre impegnarsi a fornire la prestazione di Number Portability per i Numeri Verdi del Call Center.

7 LIVELLI DEL SERVIZIO E PENALI

I Service Level Agreement (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore.

Per ciascuno dei parametri è stabilito un *“valore di soglia”*, ovvero il valore minimo che il concorrente dovrà rispettare, al superamento del quale scatterà il meccanismo di applicazione delle penali come di seguito descritto.



Il Fornitore, qualora lo ritenga opportuno e ove consentito (nelle successive Tabelle questa possibilità è indicata nella colonna “Migliorabile”), ha facoltà di proporre nell’Offerta Tecnica, per ciascun livello di qualità, valori di soglia migliorativi rispetto a quelli minimi richiesti. **In caso di aggiudicazione, i valori migliorativi offerti quali soglia minima per la misurazione dei parametri di SLA e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate sostituiranno quelli minimi esposti nel presente Capitolato Tecnico.**

7.1 Definizioni relative ai Livelli di servizio

Nella tabella seguente si riportano le definizioni adottate nella specifica dei livelli di servizio.

Orario di erogazione dei servizi (di cui ai par. 5.1, 5.2)	L’orario di erogazione dei servizi sono le 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell’anno.
Disponibilità “Base” (cfr. par. 5.1.3)	<p>Percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante ovvero non vi sono interruzioni dovute a disservizi di tipologia “bloccante”. È calcolata con la seguente formula:</p> $D_{Base} = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ D_{Base} = disponibilità “base” del servizio espressa come valore percentuale;▪ d_j = durata del disservizio j-esimo;▪ M = numero totale di disservizi di tipologia “bloccante”;▪ T = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio, pari a 6 mesi.
Disponibilità “Estesa” (cfr. par. 5.1.3)	<p>Percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante e non vi sono interruzioni dovute sia a disservizi di tipologia “bloccante”, sia a disservizi di tipologia “non bloccante”. È calcolata con la seguente formula:</p> $D_{Estesa} = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} - \frac{\sum_{i=1}^N d_i}{T} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ D_{Estesa} = disponibilità “Estesa” del servizio espressa come valore percentuale;▪ d_j = durata del disservizio di tipologia “bloccante” j-esimo;▪ M = numero totale di disservizi di tipologia “bloccante”;▪ d_i = durata del disservizio di tipologia “non bloccante” i-esimo;▪ N = numero totale di disservizi di tipologia “non bloccante”;▪ T = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio pari a 6 mesi.
Tempo di presa in carico del disservizio (cfr. par. 5.1.3)	Tempo (ore solari) intercorrente tra l’apertura del ticket tramite i canali indicati al par. 5.4.1 e la presa in carico del disservizio comunicata dal Fornitore.
Tempo di ripristino del servizio (cfr. par. 5.1.3)	Tempo (ore solari) intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la chiusura dello stesso.
Orario di erogazione del servizio di supporto specialistico (di cui al par. 5.3)	L’orario di erogazione del servizio di supporto specialistico è dalle 09:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi (ad esclusione delle 10gg da erogare anche al di fuori di tale intervallo, come meglio specificato al par. 4.4).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l’affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507

Appendice 1 – Capitolato tecnico

Pag. 25 di 30



Tempo di avvio del servizio (cfr. par. 5.3)	Tempo (giorni lavorativi) che intercorre tra la data di richiesta del servizio da parte dell'Amministrazione, e la data in cui il Fornitore comunica la disponibilità all'erogazione dello stesso.
Tempo di invio delle "Specifiche delle prove di collaudo" (cfr. par. 6.2)	Tempo (giorni solari) entro il quale il Fornitore deve inviare le "Specifiche delle prove di collaudo".
Tempo di avvio della migrazione (cfr. par. 5.1.4)	Tempo (giorni solari) a decorrere dalla stipula, entro il quale il Fornitore dovrà avviare la migrazione delle linee nel nuovo servizio.
Tempo di "pronto al collaudo" (cfr. par. 6.2)	Tempo (giorni solari) a decorrere dall'avvio della migrazione, entro il quale il Fornitore dovrà completare la migrazione e rendere disponibile il servizio fonia e la relativa infrastruttura per l'avvio dei collaudi.
Tempo di invio delle "Specifiche delle prove di collaudo" (cfr. par. 6.2)	Tempo (giorni solari) entro il quale il Fornitore deve inviare il dettaglio delle prove di collaudo che dovranno essere svolte.
CTss (Corrispettivo totale del servizio di supporto specialistico)	Importo alla base del calcolo delle penali relative al servizio di supporto specialistico. CTss è pari al corrispettivo complessivo del servizio di supporto specialistico, nell'arco dell'intera durata contrattuale.
Ctot (Corrispettivo totale)	Importo alla base del calcolo delle penali. E' l'importo netto contrattuale, pari ai corrispettivi complessivi dovuti al Fornitore per tutti i servizi oggetto del contratto, nell'arco dell'intera durata contrattuale.

Tabella 11 Livello del servizio, penali contrattuali e reportistica.

Per la valutazione dei livelli di servizio, il Fornitore dovrà rilevare i parametri riportati nei paragrafi seguenti, compresi quelli non utilizzati direttamente per la valutazione delle penali.

Il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione via PEC (come meglio specificato al par. 6.3), i report trimestrali contenenti la misurazione dei livelli di servizio e il calcolo delle penali, il tutto anche in coerenza con i dati registrati e resi disponibili a SOGEI nell'ambito del sistema di cui al par. 5.4.1.

7.1.1 Attivazione dei servizi e collaudi

Livello del servizio

INDICATORE	LIMITE (SLA TARGET)	PENALE
Tempo di avvio della migrazione (cfr. par. 5.1.4)	Tempistiche entro le quali il Fornitore deve avviare la migrazione delle linee del Call Center: - entro il 60mo giorno dalla stipula del contratto	0,3% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni giorno di ritardo
Tempo di "pronto al collaudo" (cfr. par. 5.1.4 e 6.2)	Tempistiche entro le quali il Fornitore deve concludere la migrazione e rendere disponibile il servizio di fonia e la relativa infrastruttura, al fine di permettere l'esecuzione del collaudo:	0,3% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni giorno di ritardo



	- entro 30 giorni dalla data di avvio della migrazione.	
Tempo di invio delle "Specifiche delle prove di collaudo" (cfr. par. 6.2)	Tempistiche entro le quali il Fornitore deve inviare le "Specifiche delle prove di collaudo": - entro il 15mo giorno precedente la "data di pronto al collaudo".	0,3% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni giorno di ritardo, per ogni documento di "Specifiche delle prove di collaudo" inviato in ritardo.
Tempo di invio delle "Specifiche delle prove di collaudo" corrette a seguito di richiesta dell'Amministrazione (cfr. par. 6.2)	Tempistiche entro le quali il Fornitore deve inviare le "Specifiche delle prove di collaudo" aggiornate con le richieste dell'Amministrazione: - entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	0,3% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni giorno di ritardo, per ogni documento "Specifiche delle prove di collaudo" corretto inviato in ritardo.
Esito negativo del collaudo (cfr. par. 6.2)	Tempistiche entro le quali il Fornitore deve eliminare i vizi accertati e consentire di procedere con il secondo collaudo: - 10 giorni dalla data del collaudo negativo.	0,5% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni giorno di ritardo

Tabella 12

7.1.2 Gestione e manutenzione

Livelli del servizio

INDICATORE	LIMITE (SLA TARGET)	PENALE
Tempo di presa in carico del disservizio (cfr. par. 5.1.3)	Valore target minimo per la presa in carico del disservizio: - entro 2 ore dall'apertura della segnalazione sui canali di assistenza resi disponibili dal Fornitore (rif. par. 5.4.1)	Per ogni evento che non rispetti lo SLA Target: - 0,02% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni ora eccedente lo SLA Target
Tempo di ripristino del servizio (cfr. par. 5.1.3)	Valori target minimi per ciascuna tipologia di disservizio: - entro le 8 ore per guasto di tipologia "bloccante"; - entro le 24 ore per guasto di tipologia "non bloccante".	Per ogni evento che non rispetti lo SLA Target: - 0,02% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni ora eccedente lo SLA Target per disservizio "Bloccante"; - 0,0125% dell'importo netto contrattuale Ctot, per ogni ora eccedente lo SLA Target per disservizio "Non Bloccante".
Disponibilità "Base" del servizio (cfr. par. 5.1.3)	Valore target minimo: 99,70 %	Importo unitario di 75 € per ogni scostamento in diminuzione di 0,01% rispetto allo SLA Target.
Disponibilità "Estesa" del servizio (cfr. par. 5.1.3)	Valore target minimo: 99,50 %	Importo unitario di 50 € per ogni scostamento in diminuzione di 0,01% rispetto allo SLA Target.

Tabella 13



7.1.3 Supporto specialistico e Responsabile del Servizio

Livelli del servizio

INDICATORE	LIMITE (SLA TARGET)	PENALE
Tempo di avvio del servizio (cfr. par. 5.3)	Tempistiche entro le quali il Fornitore deve mettere a disposizione le risorse per l'erogazione del servizio: <ul style="list-style-type: none">- entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di erogazione del servizio conteggiati nell'orario di erogazione.	1‰ dei corrispettivi totali CTss di tutti i servizi di supporto specialistico di cui al par. 5.3, per ogni giorno di ritardo.
Adeguatezza delle figure professionali impiegate per l'erogazione del servizio di supporto specialistico e per il Responsabile del Servizio (cfr. par. 5.3 e 4.3)	L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione di tutte le risorse inadeguate. Ai fini del presente SLA Target, il numero massimo di risorse inadeguate e quindi sostituite ($N_{\max_{risorse_sostituibili}}$), è pari a 2 .	250 € per ogni risorsa sostituita oltre il valore massimo di SLA Target nell'ambito del supporto specialistico. 500 € per ogni sostituzione oltre il valore massimo di SLA Target nell'ambito del Responsabile del Servizio.

Tabella 14

7.1.4 Servizi a supporto dell'erogazione

Livelli del servizio

INDICATORE	LIMITE (SLA TARGET)	PENALE
Servizio di assistenza per la gestione dei disservizi (cfr. par. 5.4.1)	Tempistiche entro le quali il Fornitore dovrà mettere a disposizione i canali del servizio di assistenza tecnica dei disservizi: <ul style="list-style-type: none">- entro 60 giorni dalla data di stipula contrattuale.	0,3‰ dell'importo netto contrattuale Ct _{tot} , per ogni giorno di ritardo
Strumenti di gestione e monitoraggio (cfr. par. 5.4)	Tempistiche entro le quali il Fornitore dovrà mettere a disposizione gli strumenti di monitoraggio: <ul style="list-style-type: none">- entro 60 giorni dalla data di stipula contrattuale.	0,3‰ dell'importo netto contrattuale Ct _{tot} , per ogni giorno di ritardo

Tabella 15



8 APPENDICE – CONSISTENZE ATTUALI

Servizio	Numero Verde	Numero canali	NUOVO Flusso ISDN PRI Fastweb
Assistenza Uffici	800-211351	30	0645775900
		15	0645775901
Telematico Territorio	800-219402	30	0645775913
		30	0645775905
Carta Famiglia	800-863119	30	0645775904
		30	0696519896
DF - Giustizia Tributaria	800-051052	30	0645775906
		30	0645775903
Telematico Entrate	800-863113	30	0645775902
		30	0696519895
		30	0645775908

Studi di Settore	800-279107	25	0645775907
		15	0645775909
Siatel	800-863116	30	0645775912
		30	0645775911
Sanità	800-030070	30	0696519897
		30	0696519891
		30	0696519883
Giustizia Vendite Pubbliche	800-236160	30	0696519884
		30	0696519885
Telematico Dogane	800-257428	15	0696519886
		30	0696519887
		30	0696519888

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di telefonia fissa in modalità VOIP con protocollo SIP per il Call Center Sogei – ID 2507



AAMS	800-217213	30	0696668935
		30	0696668940
Fatturazione Elettronica	800-299940	30	0696668941
		30	0696668942
		30	0696668943
		30	0696519889
		30	0696519890
Lotteria Scontrini	800-180966	30	0645775932
		30	0645775933
		30	0645775934
RGS	800-811172	30	0645775936
		30	0645775937
DISPONIBILE NEW 3	800936610	30	0645775938
		30	0645775940
DISPONIBILE NEW 4	800-909660	30	0645775935
Outbound		30	0645775925
EQG		30	645775910