

## **ALLEGATO 7**

### **MODELLO DI RELAZIONE TECNICA**

#### **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**

## PREMESSA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti, così come descritto meglio di seguito, che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le 30 (trenta) pagine.

Si precisa che:

- i. nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, **le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta;**
- ii. nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

A Sistema dovrà essere prodotto l'ulteriore documento costituente l'"Offerta Tecnica" – in riferimento a quei criteri di valutazione i cui punteggi sono di carattere quantitativo e tabellare – come meglio specificato al par. 15 del Disciplinare di gara.

## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

**Relazione Tecnica - 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 – ID2507**

#### **1. PREMESSA**

#### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti).

#### **3. SERVIZI DI TELEFONIA FISSA IN MODALITÀ VOIP TRAMITE INTERCONNESSIONE IN SIP TRUNKING (CAPITOLATO TECNICO § 5.1)**

##### **3.1. Efficacia e interoperabilità della soluzione proposta – Contemporaneità e flessibilità (Criterio n. 1 del Disciplinare di gara)**

Descrizione dell'architettura e delle 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. al fine di mostrare come la soluzione proposta sia in grado di garantire le contemporaneità richieste e la relativa flessibilità nell'ambito del range definito (minimo 1.300 massimo 1.800).

##### **3.2. Efficacia e interoperabilità della soluzione proposta – Affidabilità e continuità del servizio (Criterio n. 2 del Disciplinare di gara)**

Descrizione dell'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), delle modalità di interfacciamento verso gli altri operatori, delle modalità di gestione dei guasti al fine di mostrare come la soluzione proposta sia in grado di assicurare la qualità del servizio erogato e il rispetto dei livelli di servizio minimi e migliorativi proposti.

##### **3.3. Sicurezza (Criterio n. 3 del Disciplinare di gara)**

Descrizione del livello di esposizione del trunk SIP, delle soluzioni tecnologiche HW/SW implementate e delle metodologie applicate al fine di mostrare l'efficacia della soluzione proposta nel garantire la sicurezza delle comunicazioni VoIP.

##### **3.4. Piano di realizzazione e modalità di migrazione (Criterio n. 4 del Disciplinare di gara)**

Descrizione dettagliata del piano di realizzazione dell'infrastruttura complessiva, della programmazione, delle modalità operative e del piano di migrazione con cui il Concorrente procederà alla migrazione dei Numeri Verdi, evidenziando in particolare:

- le verifiche ed i collaudi svolti autonomamente in corso di realizzazione, finalizzati a massimizzare le chances di esito positivo del collaudo finale svolto dall'Amministrazione;
- le 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.

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.

### **3.5. Strumenti di gestione e monitoraggio – Contemporaneità (Criterio n. 6 del Disciplinare di gara)**

Descrizione delle modalità e degli strumenti offerti dal Concorrente 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.

### **3.5. Strumenti di gestione e monitoraggio - Traffico e consumi (Criterio n. 7 del Disciplinare di gara)**

Descrizione delle modalità HW/SW e degli strumenti offerti dal Concorrente al fine di permettere all'Amministrazione il monitoraggio e la gestione:

- dell'eventuale overflow di traffico sul collegamento Trunk SIP e delle chiamate verso la PSTN;
- del traffico e dei 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.).

### **3.6. Supporto specialistico – Esperienze pregresse (Criterio n. 14 del Disciplinare di gara)**

Nell'ambito delle Schede – Componente Tecnica compilata e caricata a Sistema (cfr. par. 15 del Disciplinare di gara), che costituisce parte integrante dell'Offerta Tecnica, in riferimento all'elemento migliorativo offerto per il criterio ID 14, il Concorrente dovrà riportare nel presente paragrafo della Relazione Tecnica le seguenti informazioni:

- anno di riferimento dell'esperienza pregressa nel/i progetto/i analogo/i;
- cliente/tipologia cliente/i;
- tipologia dei servizi erogati;
- numero di contemporaneità del progetto/i.

## **4. CRITERI SOCIALI (CAPITOLATO TECNICO § 4.4)**

### **4.1. Flessibilità e organizzazione del lavoro (Criterio n. 18 del Disciplinare di gara)**

Descrizione delle misure o dei modelli organizzativi di lavoro flessibile che il Concorrente adotta, ovvero si impegna ad adottare, al fine di favorire la conciliazione vita/lavoro, quali ad esempio:

- Smart working o lavoro da remoto;
- Flessibilità di inizio e fine orario di lavoro;
- Banca delle ore mensile e/o annuale;
- 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 il Concorrente 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.

## **5. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

Eventuale e se del caso, indicazione delle parti dell'offerta da segretare anche alla luce di quanto dichiarato nella domanda di partecipazione.