



Consip S.p.A.

“Acquisizione del servizio di videoconferenza in cloud per RGS”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI VIDEOCONFERENZA IN CLOUD PER RGS



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Descrizione dell’esigenza.....	4
1.3	Contesto tecnico organizzativo.....	4
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	6
2.1	Descrizione	6
2.2	Dettaglio del servizio	6
2.3	Requisiti tecnico qualitativi.....	8
2.4	Avvio del servizio e durata.....	10
2.5	Livelli di servizio.....	10
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	11
3.1	Responsabile della Fornitura.....	11
3.2	Modalità di comunicazione.....	11
3.3	Verifica di conformità	11
3.4	Modalità di fatturazione.....	12
3.5	Riservatezza.....	12
4	PENALI	13



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

- Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente;
- Ragioneria Generale dello Stato: Beneficiaria;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.



1.2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

La Ragioneria Generale dello Stato si avvale dello staff tecnico (cd. Team Synapsis) in capo all'Ufficio per gli Affari Generali e per la Logistica (UAGL) per accogliere e gestire tutte le richieste di videoconferenza degli uffici centrali e periferici del Dipartimento attraverso un servizio in cloud di videoconferenza. Il servizio, avviato inizialmente in via sperimentale, è stato ripetutamente testato e definitivamente certificato presso il laboratorio RGS ritenendolo compliant alle esigenze espresse dal cliente. Negli ultimi anni la richiesta di servizi di videoconferenza con uffici interni/esterni al Mef (quali ad esempio: enti territoriali, amministrazioni centrali, agenzie ecc...), è stata affiancata dalla sempre crescente necessità di erogare anche un servizio di streaming trasversale a tutti i dipartimenti del Dicastero che ne hanno periodicamente fruito apprezzandone qualità e semplicità di utilizzo.

Attualmente il Team Synapsis dell'UAGL, oltre a gestire ed erogare i servizi descritti ha avviato di concerto con l'Ufficio VI dell'IGICS un'attività di upgrade delle strutture presenti in RGS, rendendole compatibili in materia di digitalizzazione delle immagini e dell'audio con le applicazioni in cloud di videoconferenza.

Tale operazione ha reso i servizi di streaming e di videoconferenza altamente qualitativi sia in ambito di connessione del servizio sia in ambito audiovideo con l'adozione di un sistema HD sia per la parte video sia per la parte audio nonché per la parte condivisione di documenti.

1.3 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

La presente iniziativa è relativa all'approvvigionamento, la gestione/integrazione con le presenti strutture tecniche delle sale RGS, di un servizio in cloud di videoconferenza. Le attività di prenotazioni sale, aule/virtual room e gestione tecnica di eventi e Videoconferenze riguardano in particolare il coinvolgimento dei seguenti uffici del MEF/RGS:

- Ufficio di Segreteria del Ministro
- Capo Segreteria Tecnica Consigliere Diplomatico
- Consiglieri
- Ufficio di segreteria del Capo Gabinetto Capo Gabinetto
- Ufficio di segreteria del Vice Capo Gabinetto
- Ufficio di segreteria del Portavoce
- Ufficio di segreteria del Capo Ufficio stampa
- Ufficio di segreteria Viceministro
- Segreteria del Sottosegretario
- Ufficio Coordinamento Legislativo



- Ufficio Legislativo Economia
- Ufficio Legislativo Finanze
- Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne
- Direzione della Comunicazione Istituzionale
- Ufficio Relazioni Sindacali



2 OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 DESCRIZIONE

Si richiede l'acquisizione del Servizio di videoconferenza in Cloud, come di seguito indicato:

- 3000-0000-1053 Lifesize Small Account

Include supporto online in orario 09.00/18.00 dal lun al ven

- ✓ 50 contemporaneità
- ✓ 50 utenti
- ✓ 20 stanze virtuali
- ✓ One time meetings
- ✓ Microsoft Integrations Small Accounts
- ✓ Lifesize 50 - Way Calling

- 3000-0000-1043 Lifesize Record and Share
- 3000-0000-1231 Lifesize Audio Conferencing
- 3000-0000-1115 Lifesize Live Stream 1000 Viewers
- 3000-0000-0986 Evento singolo in live streaming per 10000 visualizzatori

Il servizio di videoconferenza è, attualmente, così strutturato:

- n. 10 risorse (allocate tramite contratti attivi in Sogei) per il servizio di videoconferenza governato direttamente dall'Amministrazione;
- un prodotto/servizio per la videoconferenza in cloud da gestire insieme al personale messo a disposizione da Sogei sotto il controllo diretto della RGS.

2.2 DETTAGLIO DEL SERVIZIO

I servizi erogati sono:

- Videoconferenza tra funzionari e dirigenti della RGS dislocati sul territorio nazionale attraverso rete interna della RGS ed il collegamento con persone/ aziende ed organi internazionali via web;
- Streaming via http (web) che superi le restrizioni interne ed esterne relativamente ai criteri di sicurezza tecnica di rete interna al MEF e di privacy secondo gli della normativa europea che consente la fruizione dell'evento in diretta da ogni postazione RGS interna al Mef, dalle sedi territoriali RTS, da altri dipartimenti interni al MEF e da qualsiasi altro dispositivo esterno alla RGS ed al MEF;
- Registrazione della videoconferenza o dello streaming su uno storage in cloud con capacità consone alle esigenze RGS che potremmo stimare intorno alle 1000 ore circa e la possibilità di rivedere la registrazione/streaming tramite condivisione di un link di collegamento.



La soluzione cloud di videoconferenza deve consentire di collegarsi alle sessioni di videoconferenza o di visualizzare il flusso audio video in streaming, in modo semplice attraverso browser internet di cui se ne attesterà la piena compatibilità (explorer; google chrome). L'utente potrà beneficiare della visione dello streaming della sessione di videoconferenza, oppure potrà parteciparvi in caso di videoconferenza in piena interazione con domande ed interventi, ovunque sia e con qualunque dispositivo purché connesso ad internet.

Il servizio cloud non avrà nessuna infrastruttura necessaria e dovrà essere pronto all'uso in un click.

Si ipotizzano delle sessioni di videoconferenza (virtual room) molteplici e da almeno 40 utenti contemporanei collegati.

La soluzione potrà essere utilizzata su multidispositivi, pc win/mac, smartphone, tablet (iOS e Android) e sistemi da sala tradizionali.

Il Cloud inoltre dovrà soddisfare tutte le esigenze in materia di sicurezza di tipo enterprise e crittografia dati.

Più dettagliatamente vengono allegate le caratteristiche tecniche che la piattaforma di videoconferenza dovrà necessariamente avere per garantire lo standard qualitativo ipotizzato:

- Videoconferenza su servizi Cloud; accessibilità scalabilità delle connessioni sia per la parte gestionale che per la parte di comunicazione – focus 1: Il servizio Cloud deve consentire l'accesso ai servizi di multi conferenza, senza limitazione di risorse, da qualsiasi postazione (sala riunioni, postazione PC, o dispositivo mobile) e da qualsiasi connessione alla rete Internet (fibra, xDSL, 3G o 4 G). Il servizio lato utente deve essere semplice e unificato, a prescindere dalla piattaforma utilizzata, con un'interfaccia intuitiva;
- link che tramite il browser chrome/edge etc.. permette, senza installazioni di codec di terze parti, o di plugin browser di connettersi alla sessione di videoconferenza desiderata. Attraverso il link inviato permette tramite i browser sopra descritti di effettuare innanzitutto un controllo sul computer locale di quanto necessario per partecipare alla sessione di videoconferenza (camera, microfono, audio degli altoparlanti) ma anche di testarne il funzionamento.

Ulteriori aspetti, specificatamente espressi dalla RGS, sono:

- La piattaforma di VDC deve consentire un'attivazione dinamica (anche durante lo svolgimento della video conferenza) dei servizi richiesti così come di poter consentire una funzione di “bridge” verso servizi di analoga tipologia che in maniera estemporanea si richiede di connettere da altri interlocutori istituzionali, così come attualmente possibile;
- Il servizio è particolarmente importante e necessario per lo svolgimento di attività istituzionali per gli utenti descritti precedentemente (la RGS ribadisce che il servizio non può essere interrotto nemmeno per un giorno);
- Ci sono attività che vengono richieste anche in giorni festivi (sabato e domenica) nonché orari notturni;



- Il servizio, pertanto, deve essere garantito h.24 (a richiesta della RGS) per 365 giorni l'anno.

Le attuali risorse messe a disposizione da Sogei, per il gruppo Synapsis RGS, hanno acquisito un know-how e una competenza tale da consentire di rispondere in tempi celeri ed efficaci alle richieste anche estemporanee dei vari uffici della Ragioneria Generale dello Stato, del Ministro e di tutti gli Uffici a valenza politica, oggi serviti con l'attuale prodotto. Per questo motivo la RGS ci raccomanda di poter mantenere la stessa piattaforma di Lifesize al fine di non perdere il valore acquisito dalle risorse che attualmente operano nel progetto di videoconferenza per la RGS.

2.3 REQUISITI TECNICO QUALITATIVI

Dettagli Tecnici del servizio di videoconferenza/streaming:

- risoluzione fino a 720p per il video principale, fino a 1080p per la condivisione del canale di presentazione;
 - risoluzioni di riferimento di 912p 512p, a partire da 384 Kbps, e fino a 1280p con 768kbps;
 - codec audio specifico per garantire elevata qualità audio anche in presenza di perdita di pacchetti;
 - aggiustamento automatico della risoluzione in base alla banda, con priorità al canale audio;
 - essere nativamente compatibile con i protocolli standard H323/SIP senza la presenza di gateway;
 - consentire chiamate punto – punto e multi – punto tra dispositivi di sala, PC e dispositivi mobili iOS e Android;
 - consentire un massimo di 40 partecipanti per sessione di videoconferenza;
 - rendere disponibile un pannello di amministrazione web per la consultazione di tutti i parametri funzionali del servizio;
 - consentire la video collaboration personale e mobile da qualsiasi dispositivo (macOS, Windows, iOS e Android);
 - includere il servizio di multi audio conferenza attraverso numeri nazionali;
 - integrarsi con qualsiasi terminale di videoconferenza SIP e H323;
 - consentire opzionalmente di invitare utenti esterni tramite chiamate via audio, video, webRTC, Lync/Skype for Business e videoconferenza H323 o SIP;
 - Integrazione con strumenti di scheduling come Calendar Outlook e Gmail;
 - Adattabilità alle policy di restrizione presenti su dominio RGS:
- ✓ Il servizio Cloud deve comprendere un sistema di firewall e NAT trasversali che non richieda alcuna configurazione sul lato client. In caso di mancata apertura delle porte per la segnalazione SIP e i media RTP, i client (PC e dispositivi mobili) e la webapp devono passare automaticamente in modalità tunneling sulla porta TCP 443. Se necessario, deve essere possibile configurare su un client PC anche un web Proxy http;
 - ✓ La gestione centralizzata del servizio Cloud deve includere una dashboard con statistiche di utilizzo di facile accesso e consultazione,



nonché la relativa reportistica dettagliata sui singoli utenti gestionali del servizio e sullo storico delle chiamate effettuate;

- ✓ Tramite la connessione H323/SIP – IP si dovrà connettere nella sessione di videoconferenza da cui hanno ricevuto il link (purché quest’ultime piattaforme abbiano una connessione standard professionale come già evidenziato (h323/sip/IP).
- Certificabilità e compatibilità dell'applicazione di videoconferenza con altre app presenti nelle pdl di lavoro RGS;
- Accessibilità all'applicazione (no web RTC): Le applicazioni per utenti devono essere scaricabili in modo gratuito e illimitato direttamente dalla pagina download del servizio Cloud oppure dai relativi store online di Android e iOS per i dispositivi mobili. Le stesse applicazioni devono essere utilizzabili in modalità guest dagli utenti invitati a partecipare privi di un account nel servizio Cloud ossia come ospiti;
- Possibilità attraverso il browser di partecipare ad inviti di videoconferenza, senza la necessità di installare l'applicazione del produttore (webRTC);
- Aggiornamenti eventualmente bimestrali dell'app di videoconferenza tramite download o pagina dedicata del produttore;
- Registrazione delle sessioni di videoconferenza: Il servizio deve prevedere la registrazione su cloud delle sessioni di videoconferenza di qualunque tipo, comprese le eventuali presentazioni:
 - ✓ Deve essere possibile la registrazione di un numero illimitato di eventi con conservazione su cloud del produttore/fornitore di un predeterminato numero di ore, indipendentemente dalle caratteristiche di qualità del dato trasmesso, con possibilità per l'amministratore di un'agevole rimozione o trasferimento su supporti esterni per tenere sempre libero lo spazio;
 - ✓ La condivisione della registrazione deve avvenire secondo le seguenti modalità:
 - definizione diretta degli utenti amministratori e gestionali;
 - tramite link, anche a non utenti ai quali verrà inviato;
 - download del file (formato MP4) per la visualizzazione su piattaforme esterne o la conservazione da parte degli amministratori.
- Live streaming: Questa funzionalità deve permettere la visualizzazione del flusso audio video di una videoconferenza/streaming in corso ad un numero di almeno 1000 utenti connessi simultaneamente.

Il servizio dovrà essere svolto secondo le seguenti modalità:

- il moderatore dell'evento, genera un link di visione che viene condiviso secondo i canali standard, via mail ecc...
- i partecipanti si connettono al flusso streaming tramite una pagina web con opzionale richiesta di nome e cognome;
- lo streaming è effettivamente attivato dal moderatore in qualsiasi momento e terminato con la stessa procedura;
- l'evento può essere visualizzato in tutti i suoi contenuti (audio, video, presentazioni) soltanto da chi è in possesso del link;



- i partecipanti in streaming opzionalmente devono poter lasciare commenti su una finestra di chat abilitata e visibile unicamente dal moderatore, che può rispondere ed eventualmente pubblicare le conversazioni in chat.

Sicurezza:

- Gli eventi organizzati devono poter essere protetti da PIN.
- Il moderatore della videoconferenza deve poter disconnettere facilmente eventuali utenti indesiderati;
- Il moderatore della videoconferenza deve poter gestire l'audio con inibizione o meno del microfono di ogni singolo utente connesso
- Deve poter essere forzata l'autenticazione di client/Codec tramite HTTPS prima della registrazione SIP;
- Deve essere sempre negoziata l'encryption della segnalazione (TLS) e dei media (AES) per tutte le chiamate;
- Il prodotto/servizio non dovrà modificare nessun setting sia per la parte cablata della rete sia per la parte wifi entrambe sottoposte a dei criteri rigidi di filtraggio rete da parte di proxy e conseguente firewall.

2.4 AVVIO DEL SERVIZIO E DURATA

Il servizio descritto nei paragrafi precedenti, dovrà essere erogato per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi **a partire dal 11/03/2023 e fino al 10/03/2025.**

2.5 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società si impegna a rispettare i tempi di presa in carico di problemi, a seconda della sua gravità e secondo le modalità e le tempistiche di seguito esplicitate:

Servizi e supporto	Supporto tramite: Chat, Telefono, E-mail
Tempo di risoluzione per problemi critici e/o indisponibilità del servizio	1 ora, contatto immediato tramite chat o telefono
Disponibilità assistenza	24 ore al giorno / 7 giorni la settimana
Supporto Lingua	Italiano durante le ore lavorative, in inglese durante le ore non lavorative



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”**.

3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Sogei, effettuerà la verifica di conformità **entro 15 (quindici) giorni** dalla data di inizio dell'erogazione del servizio per quanto riguarda il primo anno ed **entro 15 (quindici) giorni** dall'inizio del secondo anno contrattuale, per quanto riguarda il secondo anno.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui sia verificata la corrispondenza di quanto fornito, sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Al termine di tale attività sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.



Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

In merito all'erogazione del servizio di cui al paragrafo 2.1, la Società potrà emettere fattura con modalità annuale anticipata, e comunque successivamente all'esito positivo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.3.

3.5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



4 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di avvio del servizio, di cui al paragrafo 2.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni evento non gestito coerentemente entro le soglie indicate al paragrafo 2.5 in merito ai tempi di risoluzione per problemi critici, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui a paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.