GARA PER L’ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO SIP TRINK PER IL CALL CENTER SOGEI

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

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

**ictconsip@postacert.consip.it**

Roma, 21/12/2021

**Premessa**

Nell'ambito delle attività contrattuali poste in essere dalla SOGEI S.p.A., Consip S.p.A., tramite apposita Convenzione nonché dall’art. 4, comma 3-bis e comma 3-ter del D.L. n. 95/2012, convertito con L. n. 135/2012, svolge il ruolo di Centrale di Committenza. In ragione del ruolo rivestito, la Consip S.p.a., intende quindi procedere alla pubblicazione della presente Consultazione del mercato.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti *“Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato*”, e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato;
* individuare le migliori soluzioni di mercato, con alto contenuto innovativo e forte impatto in termini di efficacia ed efficienza della soluzione proposta, di vantaggio o riduzione di impatti ambientali o sociali rivolti ai propri dipendenti, ai clienti o alla collettività.

In merito all’iniziativa *“Servizio SIP Trunk per il Call Center Sogei”* Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro­­­­ **il 10/01/2022** all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Obiettivo della presente iniziativa è garantire l’evoluzione dell’attuale infrastruttura del Call Center Sogei, mediante l’acquisizione di servizi di telefonia fissa in modalità VoIP nativa (*full-IP*) basati su protocollo SIP, sostituendo l’attuale modalità di accesso alla rete telefonica pubblica (PSTN) in tecnologia ISDN con un servizio *SIP Trunking*.

Gli apparati router al momento presenti, e collegati agli attuali flussi primari ISDN associati ai numeri verdi dei vari servizi offerti, saranno sostituiti con una coppia di apparati SBC 3900 Oracle Acme Packet (release 8.3), di proprietà ed in gestione a Sogei, ed i flussi primari verranno pertanto sostituiti con un collegamento in SIP Trunk, delegando al Provider l’interfacciamento verso la rete PSTN.

***Situazione attuale***

* Piattaforma Genesys preposta al servizio di Call Center
* N. 18 Numeri Verdi (NV) nazionali per un totale di attuali 41 flussi ISDN PRI (1.165 canali in Area Primaria)
* Traffico fonia da rete fissa e mobile

***Infrastruttura To Be e servizi richiesti***

* N. 2 SBC 3900 Oracle Acme Packet, di proprietà ed in gestione all’Amministrazione, in alta affidabilità (HA), situati presso il CED di Sogei di via Mario Carucci 99 a Roma, e ai quali si attesterà il collegamento SIP Trunk
* Collegamento SIP Trunk dedicato e ridondato, dimensionato per sostenere il numero di chiamate concorrenti di picco di 1000 sessioni contemporanee
* Doppio POP Provider
* Integrazione SIP con l’attuale piattaforma Genesys
* Migrazione delle attuali linee e degli attuali servizi erogati di telefonia fissa su servizio *full-IP* (VoIP)
* Number Portability dei NV
* Traffico fonia entrante/uscente verso la PSTN per le sole direttrici di traffico fisso e mobile
* Supporto specialistico a consumo

**Durata del contatto**: 36 mesi

**Domande**

1. BUSINESS AZIENDALE: si richiede di riportare una breve descrizione dell’Azienda, indicando la tipologia (piccola, media, grande impresa o PMI innovativa), il core business/principali settori di attività, numero di dipendenti e CCNL applicato.

|  |
| --- |
|  |

1. Relativamente ai servizi oggetto dell’iniziativa, si chiede di indicare quale ruolo ricopre la Vostra azienda nell’ambito della catena del valore (es. produttore / distributore / installatore / gestore / manutentore / fornitore del servizio / system integrator).

|  |
| --- |
|  |

1. FATTURATO SPECIFICO: si richiede di indicare il *fatturato specifico annuo* negli ultimi 3 anni disponibili realizzato nel mercato italiano, per gli ambiti/servizi riportati nella tabella seguente.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ambito Servizi** | **Fatturato 2018** | **Fatturato 2019** | **Fatturato 2020**  |
| Telefonia fissa tradizionale |   |   |   |
| Servizi VoIP  |   |   |   |
| Sip Trunking |   |   |   |
| **Totale di cui PA** | di cui PA \_\_% | di cui PA \_\_% | di cui PA \_\_% |

1. CERTIFICAZIONI AZIENDALI: a vostro avviso quali certificazioni aziendali rilasciate da Organismi Nazionali/internazionali/Società/Terze Parti/SOA sono necessarie e quali opzionali per eseguire le prestazioni oggetto dell’iniziativa?

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

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |

1. PORTABILITA’ NUMERI VERDI: ci sono a Vostro avviso delle criticità legate alla migrazione e soprattutto alla portabilità dei numeri verdi del Call Center? Quali sono a Vostro avviso, le considerazioni da fare o gli aspetti tecnici più rilevanti da tener presenti nella migrazione/portabilità di tali numerazioni?

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |

1. COMPONENTI DI COSTO: si richiede di indicare le componenti di costo principali che incidono sul valore complessivo del progetto.

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |

1. CARATTERISTICHE DELL’OFFERTA: con riferimento alla propria offerta per i servizi richiesti nell’iniziativa, si richiede di fornire indicazioni riguardanti:
* scalabilità e modularità rispetto al numero di chiamate concorrenti/contemporanee (razionali e descrizione);
* compatibilità e integrazione con gli SBC 3900 Oracle Acme Packet di proprietà dell’Amministrazione (sì/no);
* dettaglio degli standard e dei codec supportati;
* funzionalità di Fault Management - doppio sito cliente (sì/no);
* funzionalità di Disaster Recovery - doppio PoP Provider (sì/no);
* dettaglio dei parametri che caratterizzano il servizio *Sip Trunking* (es. MOS, OneWayDelay, packet loss, disponibilità standard/avanzata, …);
* dettaglio dei servizi garantiti sulle linee VoIP (es. identificativo del chiamante, identificativo linea connessa, blocco della identificazione del chiamante, etc.);
* eventuali altre *features* (caratteristiche prestazionali, funzionali, non funzionali, livelli di servizio) ritenute utili per l’iniziativa in oggetto e garantite dalla vostra offerta.

|  |
| --- |
|  |

1. ULTERIORI INFORMAZIONI: si richiede di indicare quali ulteriori informazioni / dettagli tecnici / caratteristiche del servizio ritenete utili e/o indispensabili ai fini dello sviluppo di un’adeguata offerta.

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |