



Consip S.p.A.

“SERVIZI IN CLOUD DI VIDEOCONFERENZA PER RGS”

***CAPITOLATO TECNICO
SERVIZI IN CLOUD DI VIDEOCONFERENZA PER RGS***



INDICE

1.	<i>PREMESSA.....</i>	<i>3</i>
2.	<i>OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA.....</i>	<i>3</i>
3.	<i>CONSEGNA.....</i>	<i>7</i>
4.	<i>LIVELLI DI SERVIZIO.....</i>	<i>7</i>
5.	<i>RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....</i>	<i>7</i>
6.	<i>ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA.....</i>	<i>8</i>
7.	<i>MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....</i>	<i>8</i>
8.	<i>RISERVATEZZA</i>	<i>8</i>
9.	<i>VERIFICA DI CONFORMITÀ.....</i>	<i>9</i>
10.	<i>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO</i>	<i>9</i>
11.	<i>PENALI</i>	<i>10</i>



1. PREMESSA

La presente iniziativa è relativa all’approvvigionamento di un servizio di videoconferenza per permettere la fruizione e la partecipazione di corsi, convegni e interazione tra funzionari e dirigenti della RGS.

2. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

La soluzione cloud di videoconferenza dovrà prevedere:

A) il download appena terminato l’evento del video della sessione di videoconferenza/convegno appena concluso;

B) lo streaming audiovisivo in tempo reale della diretta della sessione di videoconferenza/convegno con un limite di utenti attestato a n. 500 utenti circa.

La soluzione di videoconferenza richiesta dovrà rispettare le seguenti caratteristiche:

La soluzione dovrà permettere di collegarsi alle sessioni di videoconferenza o di visualizzare il flusso audiovideo 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 piena interazione con domande ed interventi, ovunque sia e con qualunque dispositivo purchè connesso ad internet.

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

Si ipotizzano 10 user e uno storage di tre anni illimitato nelle ore di videoregistrazione.

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.

La struttura di videoconferenza dovrà necessariamente 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 agli utenti registrati, 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.

- Possibilità di avere al max 10 utenti per la gestione e la creazione di VMR(max 10 per ogni utente) (virtual meeting room con ognuna 50 connessioni max contemporanee).

- Dettagli del servizio VMR:

- risoluzione fino a 4K per il video principale in punto punto, fino a 1080p in multiconferenza e per il canale di presentazione;
- risoluzioni di 912p512, a partire da 384 Kbps, e 1280p768, a partire da 768 Kbps;
- codec audio OPUS per 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;
- supportare almeno fino a 10 Virtual Meeting Room (VMR) permanenti, pari ad altrettante sessioni di videoconferenze contemporanee, con possibilità di ulteriori VMR non pianificate con il meccanismo della call escalation;
- supportare la creazione in numero illimitate di VMR a tempo;
- consentire l’utilizzo delle VMR permanenti non vincolate alla presenza del moderatore;
- consentire un massimo di 50 partecipanti per chiamata e singola VMR;
- rendere disponibile un pannello di amministrazione web, che permetta la consultazione di statistiche dettagliate per utente;
- comprendere almeno i seguenti servizi UC: Unified directory, Presence, IM/Chat;
- consentire la video collaboration personale e mobile da qualsiasi dispositivo (macOS, Windows, iOS e Android);
- rendere disponibili sufficienti risorse in contemporanea per ogni utente e VMR nei limiti offerti;
- includere il servizio di multi audio conferenza attraverso 70 numeri nazionali nel mondo;
- integrarsi con qualsiasi terminale di videoconferenza SIP e H323;
- consentire di invitare utenti esterni tramite chiamate via audio, video, webRTC, Lync/Skype for Business e videoconferenza H323 o SIP;



- integrazione con UC di Microsoft Lync 2013, Lync 365 e Skype for Business.
- 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 trasversal 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 e sullo storico delle chiamate effettuate;
- Certificabilità e compatibilità dell'applicazione di videoconferenza (no webRTC) 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);
- 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 (almeno 10 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:

- o definizione diretta degli utenti che vedranno la registrazione sul proprio account;
- o tramite link, da parte anche di non utenti ai quali verrà inviato;
- o download del file (formato MP4) per la visualizzazione su piattaforme esterne o la conservazione.



- Live streaming: La funzionalità di live streaming deve permettere la visualizzazione di una videoconferenza in corso ad una platea più ampia anche di non utenti del cloud, almeno 1000. Il prodotto, dovrà essere basato sul numero ore illimitate di storage a disposizione.

Il servizio dovrà essere svolto secondo le seguenti modalità:

- il moderatore dell'evento, in completa autonomia, abilita la VMR; non vi sono limitazioni sul numero di eventi contemporanei in live streaming;
- i partecipanti sono connessi alla VMR come in una normale videoconferenza;
- il moderatore accede al link dello streaming con le credenziali cloud;
- lo streaming è effettivamente attivato dal moderatore in qualsiasi momento da interfaccia web;
- l'evento può essere visualizzato in tutti i suoi contenuti (audio, video, presentazioni) da chi è in possesso del link, senza necessità del login con qualsiasi browser;
- i partecipanti in streaming 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:

- Per ciascun account utente devono essere salvati sulla piattaforma solo username (e-mail), display name e password. Le password non devono essere accessibili dai sistemi di billing e licensing;
- L'attivazione dell'account deve avvenire solo a seguito di autenticazione da parte dell'utente, tramite link su e-mail di conferma;
- Le password non devono essere inviate via e-mail e solo la procedura online ne deve consentire il reset;
- Gli eventi organizzati devono poter essere protetti da PIN;
- Il moderatore della videoconferenza deve poter disconnettere facilmente eventuali utenti indesiderati;
- 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 servizio in cloud avrà la durata di 36 mesi, decorrenti dalla Stipula Contrattuale.

3. CONSEGNA

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti oggetto del servizio, compreso il codice di attivazione entro e non oltre **10 (dieci) giorni** dalla data di stipula del contratto. La consegna dovrà essere effettuata a mezzo e-mail verso indirizzo di posta elettronica che verrà indicato in sede contrattuale.

4. 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 risposta per problemi critici	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

5. RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività del servizio di assistenza, il responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.



6. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l’obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

7. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società comunicherà a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all’esecuzione delle attività contrattuali.

L’organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

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.

8. 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.



9. VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell’art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, entro 10 (dieci) giorni dall’avvio del servizio.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d’arte e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

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 riscontrate.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, 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.

Tali Verbali dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

10. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura.

In particolare:

- per la fornitura del servizio richiesto, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall’art. 15 comma 3 dello Schema di contratto, ovvero fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.



11. PENALI

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 9, 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;
- per quanto riguarda la gestione dei malfunzionamenti, con riferimento ai livelli di servizio definiti nel paragrafo 4, per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata, la SOGEI applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo massimo contrattuale, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.