**CSI PIEMONTE**

**soluzione SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER**

**APIM22\_005**

**REQUISITI TECNICO - FUNZIONALI**

**E MODALITÀ DI FORNITURA**

**[***Indicare qui il nome dell’operatore economico partecipante***]**

# INTRODUZIONE

Dal 2006 il CSI Piemonte si è dotato di una piattaforma di Contact Center nell'ottica di fornire un migliore e più ampio livello di servizio passando dalla gestione semplice della sola chiamata telefonica alla gestione complessa di un contatto generico (telefonata, e-mail, SMS).

Sull'infrastruttura di Contact Center del CSI Piemonte sono ad oggi erogate varie tipologie di servizi a diverse realtà della Pubblica Amministrazione Regionale (Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Città di Torino, ASL, etc.) che possono essere raggruppati in 3 diverse macro aree:

1. il centro unico di contatto della Regione Piemonte fornito dal CSI;
2. i servizi di Citizen Care (Sistema Piemonte, Torino Facile, Numero Verde Rupar, etc.), erogati tramite il CUC a vari enti pubblici;
3. i servizi di Help Desk per la Pubblica Amministrazione.

La criticità dei servizi sopra elencati richiede una gestione che garantisca la piena operatività H24, 7 giorni su 7.

L'architettura, che comprende N. 3 Server Lighthouse (per un totale di 150 canali) comprensivi di SW e sistema Operativo Server Windows 2012, 64 bit, processore Intel® Xeon®, RAM 8GB, si basa su una tecnologia proprietaria. La piattaforma è già basata su tecnologia VOIP e protocollo SIP per cui si presta facilmente all’integrazione con componenti applicative e servizi telefonici evoluti di terze parti.

Nelle tabelle riportate di seguito vengono dettagliati i requisiti funzionali e non funzionali, obbligatori e informativi.

Il presente documento – che costituisce l’allegato 1 all’*Avviso di indagine di mercato nell’ambito dell’analisi comparativa finalizzata all’individuazione di una soluzione software SaaS per servizio di Call Center e la sua integrazione con la soluzione CRM utilizzata in CSI Piemonte* – ha l’obiettivo di verificare la presenza sul mercato di soluzioni dotate – in tutto o in parte – di caratteristiche funzionali e tecniche atte a soddisfare le attuali esigenze di Contact Center focalizzate essenzialmente sulle funzionalità telefoniche e valutarne “in primis” il grado di integrazione con la nuova soluzione CRM “Zammad” (<https://zammad.org>) sviluppata dal CSI Piemonte.

Obiettivo dell’indagine è anche di valutare le modalità di fornitura/distribuzione/licencing oltre che le stime di massima su costi e tempi di messa a disposizione.

# Nota bene: in considerazione della natura dell’Indagine in corso e dei relativi fini di analisi comparativa ai sensi dell’art. 68 CAD – è richiesto di omettere ovvero di non inserire tra le informazioni, elementi protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analoga normativa (si veda anche quanto al riguardo precisato nell’avviso cui il presente documento costituisce allegato).

# RIFERIMENTI

Art. 68 CAD.

# DESCRIZIONE IN SINTESI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

*Inserire qui una breve descrizione (max 2 pagine) della soluzione proposta e delle tecnologie di riferimento adottate dalla soluzione (system software, linguaggi di sviluppo e middleware).*

# SODDISFACIMENTO DEI REQUISITI

Nel seguito sono elencati i requisiti individuati per la soluzione sulla base delle esigenze espresse anche dagli Enti fruitori del servizio

Si distinguono in tabelle separate:

* i requisiti funzionali (RF),
* i requisiti non funzionali (RNF),
* la modalità di fornitura del software (MF)

Nel seguito si descrive il significato delle colonne:

* **Gruppo di requisiti**: per i requisiti non funzionali e le modalità di fornitura descrive il raggruppamento logico del requisito. (NON MODIFICARE)
* **ID**: descrive il codice univoco del requisito (NON MODIFICARE)
* **Requisito**: descrive il singolo requisito individuato (NON MODIFICARE)
* **Obbligatorio (O) Informativo (I):** i requisiti contrassegnati con la
  + **O** sono considerati essenziali/imprescindibili. La loro assenza non permette di prendere in considerazione la soluzione proposta;
  + **I** sono utili a comprendere elementi alternativi o utili ma non rappresentativi ai fini della valutazione in termini quantitativi della soluzione valutata
* **Requisito soddisfatto:** indica la disponibilità del requisito da parte della soluzione proposta nella versione attualmente disponibile (COMPILARE). La disponibilità/non disponibilità deve essere indicata con “SI/NO”.
* **Note** (DA COMPILARE OPZIONALMENTE E/O OVE RICHIESTO): spazio da utilizzare per fornire precisazioni esplicative rispetto al soddisfacimento del requisito.

**Requisiti funzionali**

| **ID** | **Requisito funzionale (RF)** | **Obbligatorio (O)**  **Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto**  **(SI/NO)** | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RF1** | Integrazione con il CRM opensource Zammad (https://zammad.org/) sfruttando l’interfaccia CTI (Computer Telephony Integration) e/o la realizzazione di eventuali estensioni / “integrations”, allo scopo di fornire agli operatori del CRM la possibilità di effettuare chiamate outbound e ricevere chiamate inbound in modalità integrata nella piattaforma Zammad. | **O** |  |  |
| **RF2** | La soluzione deve supportare differenti algoritmi di distribuzione delle chiamate verso i posti operatore quali round-robin o basati sul numero chiamate medio gestite dall’operatore. | **O** |  |  |
| **RF3** | L’applicazione deve essere utilizzabile in tutte le sue funzioni da operatori ipovedenti e dovrà quindi essere dotata dei relativi moduli SW e HW necessari a garantirne l’usabilità per queste tipologie di utenze e con la relativa certificazione nazionale per i dispositivi per i non vedenti. | **O** |  |  |
| **RF4** | Servizio notte ovvero possibilità di inoltrare ad un numero di telefono specifico le chiamate che arrivano fuori orario e quando tutti gli operatori sono disconnessi. | **O** |  |  |
| **RF5** | Possibilità di attivare messaggi vocali (IVR) o musica di attesa per le chiamate in ingresso nelle code o in attesa di essere smistate agli operatori. | **O** |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **RF6** | Funzionalità di prenotazione chiamata da parte dell’utente in caso di linee sempre occupate o fuori orario (tramite canali diversi in ingresso). | **I** |  |  |
| **RF7** | Console di base per controllo real time. | **O** |  |  |
| **RF8** | Disponibilità di reportistica avanzata e configurabile real time per monitoraggio operativo. | **O** |  |  |
| **RF9** | Servizio di comunicazione all’utente in tempo reale della posizione in attesa del primo operatore disponibile. | **I** |  |  |
| **RF10** | Reportistica integrata parametrizzabile per analisi statistiche, invio dati massivo e rispetto SLA. | **O** |  |  |
| **RF11** | Il sistema deve consentire la definizione di differenti profili per gli operatori, permettendo di organizzarli in gruppi. | **O** |  |  |
| **RF12** | Funzionalità per i supervisori per l'ascolto delle chiamate utente in essere con gli operatori. | **I** |  |  |
| **RF13** | Funzionalità di registrazione e download delle conversazioni. | **I** |  |  |

**Requisiti non funzionali**

I requisiti “non funzionali” includono requisiti tecnici o di servizio.

| **Classe del Requisito** | **ID** | **Requisito tecnico, architetturale, infrastrutturale e non funzionale (RNF)** | **Obbligatorio (O)**  **Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto** | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Documentazione** | **RNF1** | Internamente alla documentazione sono indicate chiaramente le caratteristiche tecniche minime della postazione di lavoro lato utente necessarie per l’accesso al sistema (Sistemi Operativi, Browser, Plug-in, ecc.) e delle modalità di utilizzo della soluzione. | **I** |  |  |
| **Interoperability** | **RNF2** | Livello di interoperabilità con gateway "esterni" su protocollo SIP. | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF3** | Possibilità di utilizzo dell’applicativo da parte di Enti diversi con visibilità limitata agli oggetti di propria competenza (multi tenancy). | **O** |  |  |
| **Scalability & Robustness** | **RNF4** | Indicare il numero massimo degli operatori e dei supervisori ammessi in collegamento contemporaneamente. | **O** |  |  |
| **Scalability & Robustness** | **RNF5** | Le funzionalità non soggette a controllo degli accessi (es. console, dashboard, reportistica web), devono consentire un utilizzo simultaneo illimitato di utenti contemporanei. | **O** |  |  |
| **Infrastruttura** | **RNF6** | La soluzione è “Multi-Tenant”, cioè è possibile utilizzare la medesima piattaforma per gestire postazioni P.O. di clienti differenti con diverse personalizzazioni dei servizi e piani di numerazione telefonica distinti. | **I** |  |  |
| **Topologia di rete e Mobilità** | **RNF7** | La soluzione non deve essere vincolata ad una specifica configurazione di rete per garantire la mobilità (smart working). In particolare, deve essere permesso che uno stesso P.O. possa connettersi attraverso differenti accessi di rete (es: rete aziendale, VPN, Internet, ecc.). | **O** |  |  |
| **Identità e Gestione accessi** | **RNF8** | La soluzione dispone di un sistema di autenticazione e profilazione dei P.O: specificare quale. | **O** |  | Specificare di quale sistema di autenticazione e profilazione si dispone. |
| **Portabilità** | **RNF9** | L’applicazione deve essere supportata su PC Desktop o Laptop con S.O. Windows 10 o superiore. | **O** |  | Specificare quali sono i S.O. supportati. |
| **Portabilità** | **RNF10** | La Soluzione è fruibile da parte dell’utente finale attraverso l’utilizzo di web browser di comune diffusione alle versioni stabili e supportate (ad es. Internet Explorer, Mozilla Firefox Chrome, ecc.) ed a quelle future, senza la necessità di prevedere l’installazione di applicativi o plug-in ad hoc sulla macchina client dell’utente finale (chiamata web con html 5). | **I** |  | Specificare quali browser e le relative versioni sono supportate. |
| **Scalability & Robustness** | **RNF11** | Indicare il numero di chiamate annue che la soluzione proposta è in grado di gestire. | **O** |  |  |
| **Sicurezza** | **RNF12** | Le comunicazioni tra il client dei P.O. (applicativo stand-alone o interfaccia Web) e il server di gestione dei P.O. devono avvenire in modalità sicura. | **O** |  |  |
| **Gestione e monitoraggio** | **RNF13** | La soluzione presenta una interfaccia di gestione e monitoraggio per la configurazione di tutti i servizi e la verifica dello stato delle console P.O. (attive o disattive) e dello stato dei servizi applicativi e di gestione delle chiamate (call queuing, ACD, IVR, ecc.). | **O** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF14** | Il sistema deve permettere l’abilitazione delle diverse funzionalità del sistema complessivo in maniera selettiva a ruoli utente diversi. | **O** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF15** | La soluzione dovrà essere disponibile in esercizio per operatori del CSI Piemonte e operatori o clienti di sedi geograficamente ubicate sul territorio nazionale. | **O** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF16** | Internamente alla documentazione acclusa al prodotto è presente la rappresentazione dell'infrastruttura di rete comprensiva di diagramma di dettaglio, con la capacità della banda richiesta, la latenza, etc. *Indicare nelle note la modalità di connessione al servizio (internet, LAN, RUPAR, etc.), la banda di rete occupata in funzione del carico massimo di utenti e le modalità di raggiungimento del back office. Allegare la documentazione/gli schemi in merito all'architettura di rete supportata ed anche alle bande supportate.* | **O** |  | Allegare la documentazione/gli schemi in merito all'architettura di rete supportata ed anche alle bande supportate. |
| **Identity & Access Management** | **RNF17** | La soluzione ha un sistema di autenticazione e autorizzazione modulare compatibile con sistemi di autenticazione federata basata sul protocollo SAML2. In particolare, è possibile permetterne l'interazione con un Identity Provider SAML2.0 basato sul framework Shibboleth. Indicare nelle note tutti i protocolli accettati. La soluzione deve prevedere il Single Sign On. | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF18** | La soluzione prevede almeno la possibilità di accesso applicativo mediante l’utilizzo di credenziali centralizzate gestite dall’Ente tramite protocollo LDAP. Specificare la modalità di collegamento tra la soluzione ed il sistema di credenziali centralizzate dell’Ente (per es. link di rete dedicato, VPN IPSEC, ecc.). | **I** |  | Specificare la modalità di collegamento tra la soluzione ed il sistema di credenziali centralizzate dell’Ente (per es. link di rete dedicato, VPN IPSEC, ecc.). |
| **Identity & Access Management** | **RNF19** | La soluzione di autenticazione e autorizzazione integrata è totalmente compliant ai vincoli di sicurezza applicativa in aderenza alla legge D.lgs.196/2003 e successivi aggiornamenti ed al Codice della Amministrazione Digitale. | **O** |  |  |
| **Compatibility** | **RNF20** | La soluzione è basata su versioni dei System Software ancora supportati da Vendor o Community. Ovvero, il ciclo di vita della versione dei System Software non si è chiuso; sono ancora supportate evolutive o almeno patch di sicurezza dei System Software. | **O** |  |  |
| **Compatibility** | **RNF21** | La soluzione prevede l'adozione di strumenti di produttività individuale (MS Office, Open Office, Libreoffice, etc.). Indicare nelle note vendor, nome, versione e licenza specifica. | **I** |  |  |
| **Interoperability** | **RNF22** | L’interoperabilità con i sistemi esterni è basata su protocolli di comunicazione a Web Services di tipo SOAP o RESTful per l’implementazione dell’architettura SOA. | **O** |  |  |
| **Interoperability** | **RNF23** | La soluzione espone API Web per l'interoperabilità con altre applicazioni. Indicare nelle note la tipologia di API (SOAP, RESTful, etc.). | **O** |  |  |
| **Interoperability** | **RNF24** | Sono previste modalità di interscambio dati con i sistemi interni o esterni di tipo batch e/o massivo. | **O** |  |  |
| **Privacy** | **RNF25** | Sono previste delle modalità di protezione dei dati personali nella comunicazione tra la postazione client dell'utente ed il server. Indicare nelle note se usa ad esempio delle tecniche di cifratura dei dati, quali sono gli standard utilizzati nello scambio dati fra i diversi sistemi interfacciati. (compliancy al GDPR privacy). | **I** |  |  |
| **Privacy** | **RNF26** | Sono adottate tutte le misure minime di protezione dei dati nel rispetto della normativa DPGR (2016/679) in relazione alla sicurezza del trattamento di dati personali (data breach).  *Indicare nelle note le modalità di attuazione.* | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF27** | La comunicazione a servizi esposti esternamente, nel caso implementati, prevede l’adozione di protocolli di sicurezza quali ad esempio WS-Security o similari in relazione alla trattazione di dati personali o sensibili.  *Indicare nelle note i protocolli adottati.* | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF28** | La soluzione permette l'aggiornamento delle patch di sicurezza dei System Software, garantendo completa compatibilità applicativa. | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF29** | Sono disponibili i risultati dei test di vulnerabilità della soluzione per le istanze già installate effettuati periodicamente.  *Indicare nelle note le modalità con cui vengono effettuati i test e la messa a disposizione delle risultanze di tali test.* | **I** |  |  |
| **Backup** | **RNF30** | Sono previste delle procedure di backup dei dati e dei sistemi. *Indicare nelle note tali modalità.* | **I** |  |  |
| **Disaster Recovery** | **RNF31** | È documentata la procedura di Disaster Recovery da integrare nel Business Continuity Plan aziendale per il ripristino in caso di gravi eventi che ne interrompono il servizio. | **I** |  |  |
| **Accessibility** | **RNF32** | La soluzione è implementata secondo gli standard di accessibilità e usabilità previsti dagli articoli 53 e 71 del CAD (DLGS 82/2005 e s.i.) e in particolare dalla L. 4/2004 e s.i. (Legge Stanca). | **I** |  |  |
| **Usability** | **RNF33** | La soluzione permette la fruizione del servizio nel caso in cui la postazione di lavoro sia virtualizzata (es. in modalità RDS - Remote Desktop Services).  *Indicare nelle note le modalità operative.* | **I** |  |  |
| **Quality** | **RNF34** | I dati applicativi gestiti dalla soluzione sono mantenuti e storicizzati.  *Indicare nelle note come possono essere eventualmente fruiti. In termini di storicizzazione dei dati, nell'ottica di mantenimento di una base dati storica di almeno 10 anni, descrivere quale sia la situazione ottimale in termini di tempi di risposta delle interrogazioni al database.* | **O** |  |  |
| **Quality** | **RNF35** | La soluzione adotta o suggerisce l'adozione di strumenti per il monitoraggio infrastrutturale ed applicativo.  *Indicare nelle note nomi, versioni, vendor e natura dell'integrazione degli strumenti (centralizzata, locale, distribuita, etc.).* | **I** |  |  |
| **Quality** | **RNF36** | Lo sviluppo e l'evoluzione del software è realizzato con strumenti interni o esterni che permettono sia la produzione sia la conservazione dei log per il tracciamento delle modifiche apportate al software stesso.  *Indicare nelle note gli strumenti adottati.* | **I** |  |  |
| **Quality** | **RNF37** | La documentazione della soluzione è corredata di manuale utente e/o altro strumento di supporto all’uso a beneficio dell’utente finale. | **O** |  |  |
| **Interoperability** | **RNF38** | Compatibilità con client SIP WebRTC attraverso l’implementazione del protocollo SIP su trasporto Websocket (RFC7118) per l’integrazione del client all’interno del CRM | **I** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF39** | La Soluzione continua ad essere disponibile indipendentemente dalla quantità di accessi, senza soluzione di continuità né decadimento significativo delle prestazioni. | **I** |  |  |
| **Extensibility** | **RNF40** | La soluzione è flessibile, ovvero è configurabile l'attivazione dei moduli funzionali (Building Blocks) tramite file di configurazione o wizard grafico per l'impostazione dei parametri, senza richiedere ulteriori attività di sviluppo o deploy, applicabile ad ogni singolo tenant nel caso in cui la soluzione sia multi-tenant. | **I** |  |  |
| **Monitoring** | **RNF41** | La Soluzione adotta un sistema di traceability delle attività degli utenti, assicurando il monitoraggio attraverso la fruizione dei log di audit, ovvero raccolta cronologica di informazioni finalizzata ad avere evidenze sui trattamenti svolti sui dati, ivi compresa, nel caso occorra, la consultazione. | **I** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF42** | Sono disponibili i risultati dei test di carico (Stress Test) della soluzione. | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF43** | La soluzione ha un sistema di autenticazione e autorizzazione ulteriore dedicato all’esposizione delle API (OpenID Connect, Oauth 2.0, ecc…) | **I** |  |  |

**Modalità di fornitura della soluzione**

| **Classe del Requisito** | **ID** | **Modalità di fornitura (MF)** | **Obbligatorio (O)**  **Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto** | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Licensing** | **L1** | Modalità di licensing a tempo indeterminato. | **I** |  | Specificare la modalità di licensing (indeterminato o subscription annuale/pluriennale). |
| **Licensing** | **L2** | La soluzione propostanon prevede limiti relativi alla possibilità in capo al licenziatario di erogare servizi a terzi, quantomeno con riferimento agli enti clienti del CSI-Piemonte. | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L3** | In relazione al requisito precedente L2, la soluzione consente comunque la fruizione delle funzionalità utente – anche sotto forma di servizio - non solo al CSI Piemonte ma anche ai suoi Enti clienti. | **I** |  |  |
| **Portabilità** | **L4** | Specificare modalità e costi della migrazione di tutte le caratteristiche di configurazione del sistema attuale verso il nuovo sistema proposto. Nel dettaglio:   * linee telefoniche (oggi 150), * dati di anagrafica degli operatori, * gruppi e ambiti in cui sono suddivisi gli operatori, servizi telefonici in essere (oltre 160), * configurazioni servizi ad alta complessità come per esempio: gestione centralizzata dei giorni festivi, gestione centralizzata agevole dei messaggi da recitare (per esempio per un improvviso sciopero), sistema intelligente di distribuzione telefonate/inoltri verso numerazioni multiple interne ed esterne, gestione menu IVR, recitazione messaggi vocali da file audio, gestione giorni ed orari, trasferimenti interni da campagna a campagna, gestione sistema di Priorità code telefoniche, gestione avanzata degli skill agenti umani, ecc. | **O** |  |  |
| **Usability** | **L5** | Il software è messo a disposizione attraverso modalità Cloud computing o "SaaS" (software as a service, in cui il software viene erogato come servizio da remoto). | **O** |  |  |
| **Document Management & Digital Signature** | **L6** | La soluzione prevede l'utilizzo di un servizio esterno di Conservazione a norma, secondo quanto previsto dalle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AgID il 09/09/2020, presso un conservatore accreditato presso l'AgID.(cloud service provider certificato) | **O** |  |  |
| **Licensing** | **L7** | La licenza non prevede limitazioni a metrica associata. Ad es.: numero di utenti e/o processori e/o accessi contemporanei o loro assenza; numero di dispositivi collegabili (come ad esempio stampanti, scanner, etc.) o loro assenza; eventuale numero massimo di processori o core su cui il software può essere eseguito; numero di elaborazioni da effettuare nell'arco di validità della licenza superato il quale occorre corrispondere un controvalore maggiore.  *Se previste limitazioni, specificare quali nel campo Note.* | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L8** | La licenza non prevede dipendenze da elementi di terze parti eventualmente integrati nel prodotto in oggetto e/o da cui lo stesso dipenda per il relativo funzionamento. Nelle note fornire l'elenco dettagliato corredato dagli annessi vincoli d'uso di qualsivoglia natura e con quali modalità vengono trasferiti al CSI.  *Se previste dipendenze, specificare quali nel campo Note.* | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L9** | Per quanto riguarda gli "sviluppi ad hoc" richiesti e finanziati dal CSI, la stessa acquisisce la titolarità del software così realizzato, ovvero acquisisce i diritti di proprietà intellettuale (diritti di sfruttamento economico) e/o di diritto industriale; detti diritti nel caso riguardano tutto quanto realizzato dal fornitore (anche tramite eventuali subappaltatori in esecuzione della fornitura), comprensivo ad es. di codici binari e sorgenti, materiali preparatori, documentazione e ogni altro materiale e/o documento creati, inventati, modificati, predisposti o realizzati dal fornitore o dai suoi dipendenti nell’ambito o in occasione dell’esecuzione della fornitura, in modo che il Committente possa esercitare senza restrizione alcuna di condizioni e/o di tempo i relativi diritti di titolarità previsti dalla normativa di riferimento (uso, redistribuzione, pubblicazione, cessione, anche parziale, modifica ed evoluzione, etc.). | **O** |  |  |
| **Gestione e monitoraggio** | **L10** | È prevista la disponibilità del fornitore a mettere a disposizione del CSI, a titolo gratuito (o eventualmente ricompreso nel costo delle licenze d’uso) il servizio di assistenza all’uso del software, di segnalazione malfunzionamenti e della correzione degli stessi. | **I** |  |  |
| **Gestione e monitoraggio** | **L11** | Con riferimento al servizio di assistenza per ripristino del sistema in caso di malfunzionamenti bloccanti, il fornitore garantisce una copertura h24, 7x7x365. | **O** |  |  |
| **Disaster Recovery** | **L12** | Con riferimento al ripristino del sistema, esso deve rispettare le tempistiche (sottoposte a penali):   * Problema bloccante o grave: 8 ore solari (4 ore lavorative) dalla segnalazione del guasto, * Problema significativo: 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto.   Problema lieve o imperfezione: 24 ore lavorative dalla segnalazione del guasto. | **O** |  |  |
| **Licensing** | **L13** | Sono previste delle Garanzie e i relativi limiti?  *Specificare quali* *nel campo note.* | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L14** | Non sono previste eventuali ulteriori clausole da valutare attentamente e prendere in considerazione che potrebbero limitare l'uso delle licenze così come desunto tramite le risposte alle domande precedenti. | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L15** | La licenza è di tipo proprietario. | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L16** | La licenza è di tipo a sorgente aperto o open source. | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L17** | La licenza è concessa a tempo indeterminato. | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L18** | La licenza è concessa a canone servizio. | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L19** | Il prodotto è utilizzabile su tutto il territorio nazionale senza costi aggiuntivi. | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L20** | È incluso nel servizio (Cloud o SaaS) il diritto di ricevere gli aggiornamenti per la durata del contratto senza costi ulteriori. | **I** |  |  |
| **Compatibility** | **L21** | Il software è perfettamente documentato (manuali d'uso) e la documentazione è disponibile e aggiornata con continuità. | **I** |  |  |
| **Compatibility** | **L22** | Le nuove release e versioni del software garantiscono un elevato livello di backward compatibility. | **I** |  |  |
| **Accessibility** | **L23** | Il software è messo a disposizione e fruibile anche attraverso la modalità operativa del Lavoro Agile (Smart Working). | **O** |  |  |
| **Portabilità** | **L24** | Disponibilità della Soluzione ad utilizzare le attuali numerazioni telefoniche geografiche nazionali attualmente attive presso l’Ente. *Specificare la modalità di collegamento prevista tra le numerazioni dell’Ente e la Soluzione proposta, per es. dettagliandone l’architettura di rete.* | **I** |  | Specificare la modalità di collegamento prevista tra le numerazioni dell’Ente e la Soluzione proposta. |
| **Portabilità** | **L25** | Disponibilità ad operare la Number Portability per le attuali numerazioni telefoniche geografiche nazionali attualmente in uso presso l’Ente verso la Soluzione proposta. | **I** |  |  |
| **Portabilità** | **L26** | Disponibilità di fornitura di nuove numerazioni all’interno della Soluzione proposta. | **I** |  |  |

**DIMENSIONAMENTO DELLA SOLUZIONE**

Per consentire al fornitore una stima dei costi e dei tempi si riportano di seguito tre ipotesi in merito ai dati di dimensionamento del nuovo servizio:

***SCENARIO 1***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Descrizione** | **Q.tà** |
| **1** | Numero linee telefoniche | **150** |
| **2** | Numero gruppi definiti | **10** |
| **3** | Numero ambiti | **160** |
| **4** | Numero operatori, di cui 1 ipovedente | **165** |
| **5** | Numero supervisori | **10** |
| **6** | Numero utenze collegate in simultanea | **80** |
| **7** | Numero totale telefonate annue | **860000** |
| **8** | Numero totale minuti annui | **1530000** |

***SCENARIO 2***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Descrizione** | **Q.tà** |
| **1** | Numero linee telefoniche | **75** |
| **2** | Numero gruppi definiti | **5** |
| **3** | Numero ambiti | **80** |
| **4** | Numero operatori, di cui 1 ipovedente | **83** |
| **5** | Numero supervisori | **5** |
| **6** | Numero utenze collegate in simultanea | **40** |
| **7** | Numero totale telefonate annue | **430.000** |
| **8** | Numero totale minuti annui | **765.000** |

***SCENARIO 3***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Descrizione** | **Q.tà** |
| **1** | Numero linee telefoniche | **450** |
| **2** | Numero gruppi definiti | **30** |
| **3** | Numero ambiti | **480** |
| **4** | Numero operatori, di cui 3 ipovedenti | **495** |
| **5** | Numero supervisori | **30** |
| **6** | Numero utenze collegate in simultanea | **240** |
| **7** | Numero totale telefonate annue | **2.580.000** |
| **8** | Numero totale minuti annui | **4.590.000** |

**COSTI E TEMPI INDICATIVI DELLA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE**

Si richiede di compilare le seguenti tabelle relative a costi e tempi per la messa a disposizione e per la gestione della soluzione desiderata. Si ricorda che si tratta di stime di massima, non impegnative (non costituiscono offerta), ma utili a definire la base d'asta e il capitolato per una eventuale gara finalizzata all’acquisizione della soluzione dal mercato.

In particolare, le stime riguardano:

* i requisiti funzionali e non funzionali;
* la messa in esercizio della soluzione.

Requisiti funzionali e non funzionali

**Costo delle componenti**: costo complessivo stimato della messa a disposizione delle caratteristiche funzionali e non funzionali.

I valori economici stimati verranno considerati oneri fiscali esclusi.

***SCENARIO 1***

| **ID** | **Voci di costo** | **Stima costo (Euro)** | **NOTE** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Installazione e configurazione della soluzione BASE per lo ***SCENARIO 1*** [vedasi suddetta tabella]. |  |  |
| 2 | Add-on per fornitura/installazione e configurazione ***n. 01 postazione “ipovedenti”.*** |  |  |
| 4 | Formazione on-site agli operatori (normovedenti e ipovedenti) sull’uso dell’applicazione. |  | **Indicare i gg stimati** |
| 5 | Formazione (anche da remoto) ai tecnici CSI sulla gestione della soluzione. |  | **Indicare i gg stimati** |
| 6 | Costo licencing per lo ***SCENARIO 1*** [vedasi suddetta tabella] – se a subscription indicare il canone annuale. |  |  |
| 7 | Costo licencing per lo ***SCENARIO 1*** [vedasi suddetta tabella – se a tempo indeterminato indicare l’*una tantum*. |  |  |
| 8 | Canone annuo di assistenza, manutenzione e fornitura upgrade SW – (SLA NBD - *Next Business Day*). |  |  |
| 9 | Canone triennale di assistenza, manutenzione e fornitura upgrade SW - (SLA NBD - *Next Business Day*). |  |  |

***SCENARIO 2***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Voci di costo** | **Stima costo (Euro)** | **NOTE** |
| 1 | Installazione e configurazione della soluzione BASE per lo ***SCENARIO 2*** [vedasi suddetta tabella]. |  |  |
| 2 | Add-on per fornitura/installazione e configurazione ***n. 01 postazione “ipovedenti”.*** |  |  |
| 4 | Formazione on-site agli operatori (normovedenti e ipovedenti) sull’uso dell’applicazione. |  | **Indicare i gg stimati** |
| 5 | Formazione (anche da remoto) ai tecnici CSI sulla gestione della soluzione. |  | **Indicare i gg stimati** |
| 6 | Costo licencing per lo ***SCENARIO 2*** [vedasi suddetta tabella] – se a subscription indicare il canone annuale. |  |  |
| 7 | Costo licencing per lo ***SCENARIO 2*** [vedasi suddetta tabella – se a tempo indeterminato indicare l’*una tantum*. |  |  |
| 8 | Canone annuo di assistenza, manutenzione e fornitura upgrade SW – (SLA NBD - *Next Business Day*). |  |  |
| 9 | Canone triennale di assistenza, manutenzione e fornitura upgrade SW - (SLA NBD - *Next Business Day*). |  |  |

***SCENARIO 3***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Voci di costo** | **Stima costo (Euro)** | **NOTE** |
| 1 | Installazione e configurazione della soluzione BASE per lo ***SCENARIO 3*** [vedasi suddetta tabella]. |  |  |
| 2 | Add-on per fornitura/installazione e configurazione ***n. 03 postazioni “ipovedenti”.*** |  |  |
|  |  |  |  |
| 4 | Formazione on-site agli operatori (normovedenti e ipovedenti) sull’uso dell’applicazione. |  | **Indicare i gg stimati** |
| 5 | Formazione (anche da remoto) ai tecnici CSI sulla gestione della soluzione. |  | **Indicare i gg stimati** |
| 6 | Costo licencing per lo ***SCENARIO 3*** [vedasi suddetta tabella] – se a subscription indicare il canone annuale. |  |  |
| 7 | Costo licencing per lo ***SCENARIO 3*** [vedasi suddetta tabella – se a tempo indeterminato indicare l’*una tantum*. |  |  |
| 8 | Canone annuo di assistenza, manutenzione e fornitura upgrade SW – (SLA NBD - *Next Business Day*). |  |  |
| 9 | Canone triennale di assistenza, manutenzione e fornitura upgrade SW - (SLA NBD - *Next Business Day*). |  |  |