



**CAPITOLATO TECNICO: Soluzione di Audio e Video conferenza in ambiente CLOUD**

## 1 Premessa

L'Agenzia Italiana del Farmaco, ha intenzione di dotarsi di un servizio che consenta l'organizzazione di teleconferenze e meeting virtuali da fruire sia via telefono, sia via web, in qualità - appunto - di organizzatore. Il servizio deve permettere, in particolare, l'esposizione di relazioni e la discussione fra più partecipanti, collegati non solo dall'Italia ma anche dall'estero, e non richiedere particolari requisiti tecnici e di sistema per gli utenti per potervi accedere.

Il servizio deve essere personalizzabile in base all'evento da organizzare.

## 2 Specifiche tecniche del Servizio di Audio e Video Conferenza

L'Agenzia ha individuato, previa valutazione dei maggiori fornitori mondiali, la soluzione di Audio e Video conferenza StarLeaf, in quanto la stessa è tecnologicamente avanzata, basata sul Cloud, garantisce elevati livelli di servizio, soddisfa i requisiti funzionali richiesti per l'Agenzia.

La soluzione StarLeaf oggetto del presente Capitolato deve prevedere l'erogazione tramite Cloud dei servizi di Audio e Video conferenza con supporto h.24, 7 giorni su 7 e un Service Level Agreement (SLA) pari al 99,9%.

Miglioramenti ed ottimizzazioni potranno essere applicati dalla ditta proponente nel rispetto comunque delle esigenze tecniche espresse nel presente capitolato e previo assenso dell'Aifa.

### 2.1 Elenco dei servizi

- Chiamate punto punto (mediante proprio client e/o App)  
In fase di chiamata le seguenti funzioni devono essere attive su tutti i client: attesa, trasferimento ed inoltro chiamata (sia audio che video verso qualsiasi protocollo standard PSTN, H.323, SIP o Skype for Business)
- Video Segreteria Telefonica
- Call Escalation (da chiamata a 2 a chiamata sino a 20 utenti)  
Durante la Call Escalation non si devono perdere le funzioni sopracitate e quindi dovrà essere possibile avere i servizi base funzionanti anche in questa modalità (trasferimento, attesa, inoltro, ecc).
- Stato di presenza degli utenti e dei terminali
- Chiamate dirette verso Skype for Business sia per le App che per i terminali
- Accesso a conferenze AV MCU indette da Skype for Business su piattaforma Office 365 per i terminali hardware
- Configurazione di un trunk SIP per singoli utenti per attivare funzioni di fonia in Dial-out e Dial-in (per qualsiasi terminale o App)
- Configurazione di Gruppi di chiamata (lineari, a gruppo per base utente o per base terminale) e gestione dei fallback di chiamata per erogazione di servizi Help Desk

- Chat persistente per chiamate punto punto, per gruppi di lavoro pubblici e privati.
- Scelta della giurisdizione dei messaggi (poter decidere in che Data Center i messaggi vengono storicizzati)
- Scelta del DataCenter prioritario e dei successivi PoP in caso di disaster recovery (ambito Unione Europea GDPR compliant).
- Possibilità di registrare al Cloud elementi di rete come Gateway ISDN e/o terminali di videoconferenza Avaya, Huawei, Yealink, e qualsiasi altro terminale standard H.323.
- Schedulazione di Multiconferenza mediante API per poter gestire la piattaforma mediante strumenti di sviluppo esterni.
- Branding personalizzabile del portale, delle email di invito, degli sfondi della conferenza e dei messaggi a video (attesa conferenza inizio, conferenza bloccata, logo in sovrimpressione).

## 2.2 Caratteristiche della soluzione

La soluzione StarLeaf di tipo *enterprise* dovrà avere le seguenti caratteristiche:

N°	Descrizione	
25	Enterprise User Plan Subscription - Price per user for first 100 users (1 Year)	
1	Standard Conference Subscription – (1 Year)	
1	Basic User Plan – Organization License (1 Year) x 40.000 utenti	
1	Attestazione del Codec Avaya su Cloud (1 Year)	
1	Installazione Test Training (Una tantum)	
1	Ass. Tecnica (1 Year)	<p>Assistenza Tecnica annuale Manutenzione ON-SITE di VDC System Specialist Certificato (1 year)</p> <p>Interventi ON-SITE a richiesta (5 gg per 8 h), per consulenza, manutenzione, aggiornamenti SW ed eventuale gestione Advanced Replacement (dove previsto).</p> <p>CALL CENTER (5 gg per 8h)</p> <p>(5 gg per 8h ) da LUN a VEN .</p>

## 3 Avviamento del Sistema

La Ditta affidataria dovrà assistere l'Agenzia nella fase di avvio del servizio.

Tale fase avrà luogo una volta terminato l'addestramento del personale e prima del collaudo finale e dell'accettazione del Sistema.

La Ditta dovrà provvedere all'assistenza diretta agli operatori per il periodo di tempo necessario all'attivazione definitiva del sistema, all'addestramento sul lavoro e al supporto per la soluzione delle varie problematiche che si dovessero presentare all'uso del sistema.

#### **4 Capacità tecnico – organizzativa del fornitore**

Al fine di garantire l'Agenzia la massima qualità della fornitura e delle attività di installazione e configurazione, si richiede, che la Ditta affidataria sia in possesso delle certificazioni sotto indicate, che dovranno esser presentate in fase di presentazione del preventivo:

- Certificazione **UNI EN ISO 9001:2015,**
- Certificazione di Gestione Ambiente conforme alla norma **UNI EN ISO 14001:2015**
- Certificazione Gestione della Sicurezza delle Informazioni **CEI ISO/IEC 27001:2014**
- Assicurazione RC danni a terzi, per un valore di 5 milioni di Euro per sinistro