



## **AVVISO DI “INDAGINE DI MERCATO”**

preordinato all'affidamento del  
Servizio di manutenzione della soluzione Cisco Call Manager/Contatta utilizzata  
da InfoCamere per la gestione del proprio Contact Center e installata presso il  
proprio Data Center

Data di pubblicazione avviso: 10 ottobre 2018

**Data di scadenza avviso: 25 ottobre 2018**

InfoCamere Società Consortile per azioni, C.so Stati Uniti 14, 35127 Padova

### **Si rende noto che**

con il presente avviso, InfoCamere intende avviare un'indagine di mercato esplorativa per consentire agli operatori economici in possesso dei requisiti richiesti di manifestare il proprio interesse ad essere interpellati, secondo le vigenti modalità di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (nel prosieguo solo “Codice”), per l'affidamento di un contratto avente ad oggetto l'acquisizione del Servizio di manutenzione della soluzione Cisco Call Manager/Contatta, per un periodo di 36 mesi.

L'importo stimato relativo all'esigenza di approvvigionamento posta a base della successiva procedura è globalmente valutato in **Euro 480.000,00 (Euro quattrocentottantamila/00)** oltre IVA.

### **Oggetto**

Per erogare i servizi di assistenza ai propri utenti, InfoCamere si avvale della soluzione Contatta che si integra con una centrale telefonica Cisco Call Manager; attraverso questa soluzione, le richieste di assistenza degli utenti vengono smistate ai siti produttivi di Roma, Padova e Milano che sono collegati tra di loro attraverso una rete geografica privata.

InfoCamere ha la necessità di procedere con l'acquisto di un servizio di manutenzione per la soluzione Cisco Call Manager/Contatta, installata presso il CED InfoCamere di Padova, che dovrà garantire:

- **La manutenzione ordinaria ed evolutiva ed assistenza** dei moduli software Contatta;
- **La manutenzione ordinaria ed evolutiva e assistenza** delle componenti Cisco (Cisco Call Manager, Jabber e Voice Gateway) integrate con la soluzione Contatta;
- **upgrade software delle licenze caricate a sistema**, sia per la centrale telefonica Cisco Call Manager che per il software Contatta;
- **upgrade vecchie licenze Cisco** alla versione 12.x del Cisco CUCM comprensive delle Cisco® Software Support Service (SWSS) per 36 mesi;

- **fornitura nuovi apparati Cisco Voice Gateway;**
- **fornitura modulo software Chat;**
- **I servizi di consulenza specialistica**, a supporto dell'evoluzione della soluzione e della sua integrazione con altri sistemi aziendali.
- **Il servizio di noleggio licenze** operatore/supervisore per gestione picchi.

#### **Modalità di presentazione della candidatura**

Gli operatori economici in grado di fornire i servizi e prodotti sopra indicati, potranno manifestare il proprio interesse a partecipare alla procedura bandita da InfoCamere dichiarando nella propria manifestazione d'interesse, di possedere:

- l'abilitazione ai Bandi Me.PA "Beni e Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" in corso di validità;
- l'idoneità professionale, ai sensi dell'art. 83, comma 1, lettera a), del Codice, da comprovarsi mediante l'iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per le attività oggetto di appalto, ovvero, se trattasi di impresa non residente in Italia, l'iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XVI del Codice, ovvero l'iscrizione secondo le modalità vigenti nello Stato di appartenenza;
- adeguate capacità tecniche e professionali di cui al comma 1 lettera c) dell'articolo 83 del Codice, da comprovarsi mediante l'indicazione di almeno 4 (quattro) risorse aventi un'esperienza di almeno 3 anni sulla piattaforma software Contatta integrata con Cisco Call Manager e in possesso del Certificato "Ellysse-Contatta Technical Support", per tutte le risorse, rilasciato dal produttore della piattaforma stessa.

Gli operatori economici in possesso dei suddetti requisiti ed in grado di garantire la fornitura dei prodotti e servizi descritti nel presente avviso possono manifestare il proprio interesse inviando, **entro e non oltre la data di scadenza del presente avviso**, la propria candidatura a mezzo PEC all'indirizzo:

InfoCamere S.C.p.a.  
Approvvigionamenti  
Corso Stati Uniti 14  
35127 Padova PD  
PEC: **approvvigionamenti@pec.infocamere.it**

utilizzando, preferibilmente, il modello appositamente messo a disposizione da InfoCamere ed indicando nell'oggetto della comunicazione: Candidatura per l'affidamento del Servizio di manutenzione della soluzione Cisco Call Manager/Contatta.

Successivamente alla predetta data di scadenza, InfoCamere bandirà l'opportuna procedura ai sensi del Codice, tenendo conto dell'esito della presente indagine di mercato.

InfoCamere S.C.p.a.  
Il Direttore Generale  
Paolo Ghezzi