

Del. N. 140/ 16/11/2018- Realizzazione sistema telefonico VoIP (Voice Over IP)

Presidente riferisce:

Al giorno d'oggi la tecnologia è in continua evoluzione ed è in grado di semplificare e rendere più efficienti i servizi offerti agli utenti e di migliorarne l'interazione.

In quest'ottica è emersa la necessità di sostituire l'attuale infrastruttura telefonica con apparati più performanti basati su tecnologia VOIP ("Voice Over IP", ovvero "Voce tramite protocollo Internet").

Il VOIP è una tecnologia che permette di effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione ad Internet o una rete dedicata che utilizzi il protocollo IP invece di utilizzare la rete telefonica tradizionale (PSTN). Il vantaggio principale di questa tecnologia sta nel fatto che essa elimina l'obbligo di riservare della banda per ogni telefonata (commutazione di circuito), sfruttando l'allocazione dinamica delle risorse, caratteristica dei protocolli IP (commutazione di pacchetto).

Questo tipo di tecnologia offre innumerevoli vantaggi rispetto alla telefonia tradizionale, come ad esempio: creare numeri appositi per gruppi di progetto e/o annunci specifici che possono aumentare la visibilità dei progetti; la possibilità per l'utente di preselezione del numero, con la guida di messaggi vocali registrati; la strutturazione di una catena di recupero chiamate, che permetterà maggior efficienza e un miglioramento dell'immagine dell'ente.

La tecnologia VoIP introduce inoltre nuove possibilità per l'offerta del servizio telefonico, quali: eliminare la distinzione tra chiamate locali e a lunga distanza, mantenere diversi numeri telefonici su un solo collegamento, salvare messaggi vocali sul proprio computer, permettere telefonate completamente gratuite tra utenti dello stesso fornitore.

Altre 37 camere di commercio hanno già adottato la tecnologia VoIP e hanno ottenuto il servizio in modo efficiente da Infocamere Scpa, la società In-house delle Camere di Commercio che gestisce la rete informatica camerale.

In considerazione della delibera n. 31 del 23 marzo 2018 con la quale si è preso atto che, dopo aver

esaminato il documento della ditta KPMG - Nolan Norton "Benchmark servizi facoltativi Infocamere - Executive Summary", tutti i servizi offerti da Infocamere scpa risultano congrui rispetto alle condizioni di mercato.

Pertanto è stata chiesto a Infocamere Scpa una valutazione tecnica ed un'offerta economica per la fornitura del servizio di telefonia VoIP dimensionato sulle esigenze camerali. In particolare, al momento si ritiene opportuno prevedere tale soluzione esclusivamente per la sede principale di Cuneo non tenendo in considerazione le sedi camerali dislocate sul territorio (Alba, Mondovì e Saluzzo) e di non prevedere la postazione per ipovedente.

In data 10 novembre 2018, con nota prot. n. 44175/2018-50000 del 31 ottobre 2018 è pervenuta l'offerta economica della società consortile Infocamere di Padova sulla base delle informazioni fornite dalla Camera.

L'offerta tecnica prevede un'infrastruttura progettata al fine di garantire la massima affidabilità e disponibilità del servizio, anche nell'ottica di quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

L'architettura del sistema VoIP proposto da Infocamere utilizza le più avanzate tecnologie di rete e sistemi. Il centralino software VoIP verrà installato presso il CED Infocamere e sarà dimensionato per gestire tutti gli interni gestendo le chiamate interne ed esterne. La rete geografica del sistema ICRete consente la connessione al CED Infocamere per l'utilizzo dei servizi di telefonia VOIP.

Il servizio di telefonia IP di Infocamere prevede la fornitura di tutte le componenti del sistema per la distribuzione della comunicazione vocale e prevede di utilizzare le infrastrutture di rete LAN e WAN esistenti, purché adeguate alle nuova tecnologia. Sarà, invece, competenza della Camera di commercio provvedere:

- alla messa a disposizione della connettività verso la Rete Telefonica Generale (RTG) tramite la stipula di un contratto con un operatore telefonico (è possibile utilizzare anche le linee di connessione preesistenti)
- all'acquisto degli apparati telefonici VoIP.

InfoCamere provvederà alle necessarie configurazione degli apparati, all'istruzione all'uso della strumentazione da parte personale tecnico dell'Ente, alla gestione del centralino e del personale all'utilizzo dei nuovi telefoni. Fornirà inoltre un servizio di assistenza di

primo livello attraverso Contact Center Infocamere e di secondo livello attraverso i sistemisti di Infocamere.

La CCIAA potrà modificare in autonomia le configurazioni di ogni singolo apparecchio, abilitare la tipologia di chiamate possibili e limitare o espandere i servizi messi a disposizione dell'utente. Inoltre, le chiamate telefoniche effettuate all'interno della rete Infocamere, tra la Camera verso Infocamere e verso tutte le Camere che aderiscono al servizio VoIP Infocamere, sfrutteranno la rete dati esistente e saranno completamente gratuite

L'offerta economica formulata da Infocamere Scpa per l'erogazione del servizio servizio di telefonia Voip, come sopra descritto, prevede per una durata di 5 anni con l'abilitazione di massimo 108 interni dovuti a 90 apparecchi telefonici e 6 cordless dect:

- una quota una tantum di € 5.960 + iva che comprende i costi per: progettazione, configurazione, personalizzazione ed attivazione del sistema, configurazione telefoni, gateway telefonici. Viene ricompreso il software, le attività di installazione e dell'hardware utilizzato
- un canone mensile per i servizi di € 360,00 + iva che comprende i costi per hosting e gestione del sistema, l'assistenza all'utente, la manutenzione, la fornitura di tutti gli apparati(esclusi gli apparati telefonici VoIP).

La Giunta camerale

- sentita la relazione del Presidente;

- considerato opportuno l'adozione del sistema VoIP per i vantaggi di cui in premessa che permetterà una maggior efficienza e un miglioramento dell'immagine dell'ente grazie all'utilizzo di tecnologie evolute ed integrate.

- alla luce dell'art. 78 comma 2 bis del "Codice dell'Amministrazione Digitale" che prevede l'adozione da parte delle Pubbliche Amministrazioni centrali e periferiche del sistema VoIP;

- vista la proposta di del servizio di telefonia Voip, presentata dalla società consortile Infocamere di Padova, secondo le specifiche riportate in premessa;

- viste le disponibilità di bilancio;

- all'unanimità dei presenti

delibera

- di aderire alla proposta economica della società consortile Infocamere di Padova (prot. n. 0040094 del 12/11/2018) relativa al servizio di telefonia VoIP per un costo di:

- Quota una tantum (progettazione, configurazione, personalizzazione ed attivazione del sistema, configurazione telefoni, gateway telefonici)

€ 5.960,00 + Iva

- Canone mensile per i servizi (costi per hosting del sistema, l'assistenza all'utente, la manutenzione, la fornitura di tutti gli apparati esclusi gli apparati telefonici VoIP)

€ 360,00 + Iva

- di autorizzare il dirigente cui è stato affidato il budget per il 2018, nel cui ambito rientra la presente iniziativa, a prenotare gli importi in oggetto e a porre in essere gli opportuni affidamenti di incarico ai diversi fornitori.