

## CHIARIMENTO N. 2

Di seguito le risposte ai quesiti sottoposti:

1. A pag. 6 del capitolato si parla di fax server: quanti utenti devono fruire del servizio? Quante contemporaneità è plausibile ipotizzare?
2. A pag. 6 si parla di Voicemail e anche a pag. 11 tra i requisiti del telefono si parla di casella vocale: è un servizio da prevedere per tutti i 2736 derivati?
3. I telefoni IP dovranno essere autoalimentati dal cavo ethernet? Devono essere PoE (Power over ethernet)?
4. A pag. 6 si parla di un servizio di posto operatore automatico che possiamo interpretare come risponditore automatico. Quante sedi dovranno fruire del servizio? Quante chiamate contemporanee è ipotizzabile che il servizio debba gestire?
5. A pag. 10 si parla di operatori di Front Office per la gestione di un mini call center IBOUND. Quanti agenti di CC ci sono?
6. A pag. 8 si parla di gestione di protocollo ISDN tuttavia si sta parlando di una centrale telefonica IP. E' un refuso oppure è una richiesta da ricondurre ai voicegateway?
7. Per una riprogettazione dei voicegateway (necessari per il collegamento verso l'esterno) e per calcolare il numero dei canali contemporanei verso la Rete telefonica Generale (PSTN) esiste una stima di quante chiamate debbano essere gestite contemporaneamente?
8. A pag. 15 del CT viene richiesta un'attività di bonifica del cablaggio con certificazione. La richiesta sembra riconducibile a tutte le sedi anche se poi nello stesso paragrafo si menzionano solo 6 sedi. La bonifica del cablaggio va fatta per le 6 sedi elencate o per tutte?

## RISPOSTE

1. Tutti gli interni collegati agli uffici possono fruire del servizio di fax server. Le contemporaneità da ipotizzare sono pari al numero delle linee in uscita attestate sui vari sistemi.
2. Si è da prevedere per tutti gli interni/utenti del sistema.
3. I telefoni devono essere predisposti al PoE ma devono essere dotati di alimentatori.
4. Tutti i pbx dovranno fornire il servizio di risponditore automatico (IVR). Il numero di chiamate contemporanee deve essere pari al numero di linee telefoniche esterne attestate sui vari sistemi.
5. Non si parla di un sistema di Call Center ma di un'applicazione che permette di rilevare i motivi di una chiamata e di presentare sinteticamente, attraverso report, i dati raccolti.
6. La centrale deve poter gestire anche le linee ISDN attraverso voicegateway.
7. Le chiamate contemporanee sono legate al numero delle linee in uscita gestite.
8. L'attività va svolta solo per le sei sedi.