



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

## Servizio Appalti

### Ufficio Gare

Via Dogana n. 8 – 38122 Trento

T +39 0461 496444

F +39 0461 496422

pec [serv.appalti@pec.provincia.tn.it](mailto:serv.appalti@pec.provincia.tn.it)

@ [serv.appalti@provincia.tn.it](mailto:serv.appalti@provincia.tn.it)

web [www.appalti.provincia.tn.it](http://www.appalti.provincia.tn.it)



## AT 88818/2019 - 665-2019

*Numero di protocollo associato al documento come metadato (DPCM 3.12.2013, art. 20). Verificare l'oggetto della PEC o i files allegati alla medesima. Data di registrazione inclusa nella segnatura di protocollo.*

## **GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO.**

### NOTA DI CHIARIMENTI N. 1

A riscontro delle richieste di chiarimento pervenute, si pubblicano di seguito le risposte fornite dal Dirigente del Servizio Motorizzazione civile con nota acquisita al protocollo provinciale in data 19 febbraio 2020 prot. n. 113610/20.

#### **Quesito n. 1:**

La nostra struttura come si interfaccia con la motorizzazione? Attraverso Sip Trunk oppure Sip Station? Attraverso la connessione pubblica o inVPN?2. E' possibile sapere il campo di numerazioni interne adottate?

#### **Risposta**

L'interconnessione deve avvenire tramite trunk SIP su una VPN IPSEC tra un dispositivo con indirizzo IP pubblico statico dell'azienda concorrente e quello di Trentino Digitale.

Caratteristiche del tunnel IPSEC:

TIPOLOGIA: IKE VERSION 1

Proprietà: PolicyBased o RouteBased

Diffie-Hellman Group: Gruppo 2 (1024 bit)

Metodo di autenticazione: Chiave precondivisa ( pre-shared key )

Integrità: MD5, SHA256

Algoritmo di crittografia: AES256, 3DES

Supporto: NAT-T

## **Quesito n. 2**

Si chiede conferma se il tasso inferiore o uguale al 2% di chiamate abbandonate, riportato all'art. 6.1 delle Specifiche tecnico-organizzative allegate al CSA, corrisponde allo SLA attualmente in vigore. In caso contrario si chiede gentilmente di indicare lo SLA attuale di riferimento per la tipologia indicata.

## **Risposta**

Il tasso inferiore o uguale al 2% di chiamate abbandonate, riportato all'art. 6.1 delle specifiche tecnico-organizzative allegate al CSA corrisponde allo SLA attualmente in vigore.



**IL DIRIGENTE**

**- dott. Paolo Fontana -**

*Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993)*

RP/NR