

Da: Offerte Commerciali Microvision <offerte@microvision.it>
Inviato: martedì 29 settembre 2026 10:44
A: Mauro Piga
Oggetto: Re: Microvision - Richiesta di contatto telefonico Rinnovo servizi – Richiesta conferma annualità - Comune di Palau

Gentile Dott. Mauro Piga,

La ringraziamo per la comunicazione. Di seguito le risposte ai punti richiesti, a integrazione dell'offerta relativa al pacchetto Nuvola Gialla per la piattaforma ConsigliCloud.

1. Assistenza e supporto operativo

- **Modalità di erogazione dell'assistenza:** da remoto, tramite telefono, sistema di ticket e chat in tempo reale.
- **Tempi medi e massimi di risoluzione:**
 - segnalazioni di lieve entità: generalmente in meno di 10 minuti;
 - problemi di media o grave entità risolvibili da remoto: tempo massimo di 45 minuti.
- **Assistenza durante le sedute consiliari:**
 - monitoraggio attivo, con un operatore che presidia i canali di contatto e risponde immediatamente;
 - prima dell'inizio della seduta l'operatore verifica che tutto sia in ordine e dà il benestare al referente di sala;
 - spesso siamo noi a individuare un'anomalia prima di ricevere la segnalazione, intervenendo in tempi brevi.
- **Sedute serali, festive o straordinarie:**
 - assistenza ordinaria dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 24:00, senza costi aggiuntivi;
 - possibilità di estenderla oltre la mezzanotte e nei giorni festivi, con tariffe supplementari; preavviso richiesto: 7 giorni solari, per organizzare l'erogazione del servizio;
 - anche in questi casi l'assistenza è erogata da remoto.
- **Malfunctionamento durante una seduta e tempi di intervento:**
 - la criticità viene gestita immediatamente da remoto, grazie a un assetto hardware e software che consente di intervenire sulla maggior parte dei dispositivi;
 - se il guasto è di natura hardware, si adottano gli interventi di contenimento possibili per proseguire la seduta;
 - un tecnico viene inviato per la risoluzione definitiva alla prima data utile.

2. Archivio storico, contenuti e disponibilità dei dati

- **Accesso e consultazione dell'archivio:**
 - area pubblica, per le sedute rese visibili, con diversi strumenti di trasparenza;
 - area riservata, sezione "Media", per le sedute non pubblicate.
- **Copie di sicurezza ed esportazioni:** il Comune è autonomo nel download di tutto il materiale e della documentazione archiviata, in qualsiasi momento.
- **Formati di esportazione:**
 - video: MP4;

- trascrizioni: DOCX, PDF, ODT, CSV;
- documenti associati alle sedute: PDF.
- **Download autonomo:** disponibile per tutti i contenuti. Per le trascrizioni è presente anche uno strumento di editing integrato che semplifica la revisione del testo.

Portabilità dei dati

- **Frequenza dell'esportazione completa su cloud del Comune:** immediata. Al termine della seduta e dopo la pubblicazione, il materiale è subito disponibile nell'archivio cloud.
- **Consegne periodiche dei dati:** non serve una procedura periodica, perché l'esportazione è disponibile in ogni momento.
- **Informazioni comprese nell'esportazione:**
 - video e trascrizioni;
 - indicizzazione e marcatori temporali;
 - metadati associati alle sedute;
 - risultati delle votazioni;
 - presenze e assenze;
 - cronologia degli interventi e punti in discussione;
 - spettatori in seduta e spettatori in un dato periodo;
 - deleghe effettuate tramite il software.

3. Trascrizioni automatiche e dati prodotti dal sistema

- **Archiviazione:** sul portale del Comune.
- **Esportazione e download:** autonomi, con strumento di editing integrato per la revisione.
- **Formati disponibili:** DOCX, PDF, ODT, CSV.
- **Esportazione massiva:** sì, è possibile per tutte le sedute archiviate.

4. Compatibilità e interoperabilità

- **Requisiti minimi hardware e software:**
 - workstation con processore Intel Core i7, AMD Ryzen 7 o Intel Core Ultra 5 (o superiore);
 - almeno 16 GB di RAM e 1 TB di SSD;
 - software di mixing audio/video fornito da noi in dotazione: vMix oppure OBS (gratuito), già installato sulla workstation presente in aula.
- **Compatibilità con la dotazione attuale:** piena compatibilità con l'infrastruttura installata nell'Aula Consiliare.
- **Interoperabilità con apparati di terze parti:** la piattaforma è compatibile con apparati dei principali marchi di mercato, tra cui Bosch, Televic, Vissonic e Videocongressi.
- **Limitazioni con componenti non forniti da Microvision:** nessuna limitazione rilevante per gli apparati dei marchi compatibili sopra indicati.
- **Future sostituzioni di microfoni, telecamere e workstation:** possono avvenire con apparati standard presenti sul mercato, senza necessità di componenti proprietari.

Sostituzione gratuita delle basi microfoniche

In virtù della lunga collaborazione, abbiamo già proposto la sostituzione di tutte le basi microfoniche attualmente in uso con un modello dalle funzionalità avanzate, che integra autenticazione e votazione elettronica direttamente dalla base, **completamente a titolo gratuito, previo rinnovo dei servizi ConsigliCloud.**

- La proposta riguarda tutte le postazioni.
- Non è soggetta a condizioni particolari né a scadenza.
- In caso di adesione, la sostituzione avverrebbe senza alcun onere a carico del Comune.
- In assenza di adesione, eventuali sostituzioni future resterebbero a carico dell'Ente, con apparati standard di mercato.

Restiamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti,

Federica Bonelli

Il giorno ven 18 set 2026 alle ore 18:01 Mauro Piga <m.piga@palau.it> ha scritto:

Gentile Federica,

La ringraziamo per l'invio dell'offerta relativa ai servizi Nuvola Gialla.

Prima di procedere alle successive valutazioni, le chiediamo di integrare la documentazione con una scheda tecnico-funzionale dettagliata, necessaria al completamento dell'istruttoria amministrativa e tecnica.

In particolare, le chiediamo di specificare i seguenti aspetti.

1. Assistenza e supporto operativo

Precisare:

- modalità di erogazione dell'assistenza (telefono, e-mail, ticket, ecc.);
- tempi medi e massimi di risoluzione delle segnalazioni;
- modalità di assistenza durante le sedute consiliari;
- eventuale disponibilità in occasione di sedute serali, festive o straordinarie;
- allo scopo di migliorare ulteriormente il già soddisfacente servizio reso finora, modalità di supporto previste in caso di malfunzionamento durante una seduta consiliare e i relativi tempi di intervento.

2. Archivio storico, contenuti e disponibilità dei dati

Specificare le modalità con cui l'archivio delle sedute consiliari, le relative registrazioni video, le trascrizioni automatiche e gli altri contenuti generati dalla piattaforma sono resi disponibili al Comune nel corso del rapporto contrattuale.

In particolare, si chiede di precisare:

- le modalità di accesso e consultazione dell'archivio da parte del Comune;
- le modalità con cui possono essere effettuate copie di sicurezza o esportazioni dei contenuti;
- i formati utilizzati per l'esportazione dei filmati, delle trascrizioni e della documentazione associata alle sedute;
- l'eventuale disponibilità di strumenti che consentano al Comune di effettuare autonomamente il download dei contenuti e della documentazione archiviata.

Con riferimento alla portabilità dei dati, relativa alla continuità amministrativa e alla conservazione del patrimonio documentale del Comune, si chiede di indicare:

- con quale frequenza sia possibile effettuare l'esportazione completa dell'archivio su cloud proprietario del Comune;
- se siano previste procedure periodiche di consegna dei dati al Comune;
- quali informazioni siano comprese nell'esportazione (filmati, trascrizioni, indicizzazioni, marcatori temporali, metadati associati alle sedute, risultati delle votazioni ed eventuali ulteriori informazioni disponibili sulla piattaforma).

3. Trascrizioni automatiche e dati prodotti dal sistema

Si chiede di precisare:

- modalità di archiviazione delle trascrizioni;
- modalità di esportazione e download;
- formati disponibili (DOCX, PDF, TXT o altri formati eventualmente supportati);

Si chiede inoltre di chiarire se sia possibile effettuare l'esportazione massiva delle trascrizioni relative alle sedute archiviate nel sistema.

4. Compatibilità e interoperabilità

Considerato che il Comune disporrà dell'attuale infrastruttura hardware, installata nell'Aula Consiliare, si chiede di precisare:

- eventuali requisiti minimi hardware e software richiesti;
- compatibilità della nuova piattaforma proposta con la dotazione attualmente in uso;
- interoperabilità con apparati o soluzioni di terze parti;
- eventuali limitazioni tecniche all'utilizzo della piattaforma con componenti non forniti da Microvision.

A titolo esemplificativo, si chiede di indicare se eventuali future sostituzioni di microfoni, telecamere o workstation possano avvenire tramite apparati standard presenti sul mercato oppure richiedano specifiche componenti proprietarie.

Ringraziando per la collaborazione, restiamo in attesa di cortese riscontro.

Cordiali saluti.



Mauro Piga

Vice Segretario

Responsabile del settore affari generali e della transizione al digitale

Iscritto all'elenco nazionale degli

ORGANISMI INDIPENDENTI DI VALUTAZIONE

Comune di Palau

Piazza Popoli d'Europa, 1 - 07020 PALAU (OT)

affarigenerali@palau.it

www.palau.it