PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Servizio Appalti
Ufficio gare servizi e forniture
Via Dogana n. 8 – 38122 Trento
T +39 0461 496444
F +39 0461 496422
pec *serv.appalti@pec.provincia.tn.it*
@ *serv.appalti@provincia.tn.it*
web *www.appalti.provincia.tn.it*

AGENZIA PROVINCIALE PER GLI APPALTI E CONTRATTI

NOTA DI CHIARIMENTI N. 2

(pubblicata sul sito www.appalti.provincia.tn.it, nelle piattaforme SAP-SRM e SICOPAT)

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA, SUDDIVISA IN 2 LOTTI, PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO, MEDIANTE IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA, DI SERVIZI DI CUSTOMER SERVICE DESK DI TRENTINO DIGITALE S.p.A.

In riscontro alla richiesta di chiarimento pervenuta e a fronte di quanto comunicato per competenza da Trentino Digitale S.p.A. con nota acquisita al protocollo PAT/RFS506-28/12/2020-0839922, si dispone la pubblicazione di quanto segue:

Quesito n. 2:
In riferimento al Paragrafo 3.3 pagina 11 chiediamo quanto segue:
- *Può l'ente confermare che il sistema telefonico è un PBX che si affaccia sulla PSTN?*
- *Può l'ente confermare che il PBX non ha un link CTI?*
- *Può l'ente confermare che il PBX ha delle interfacce voip verso il sistem CTI del fornitore?*
- *Può l'ente confermare che invierà le chiamate afferenti ai vari servizi su trunk differenti verso il PBX del fornitore al fine di poter discriminare su base ANI il servizio che è necessario servire?*
- *Può l'ente confermare che metterà a disposizione la documentazione del CRM (metodi https, API, etc, etc) per l'integrazione CTI con il sistema del fornitore?*

Risposta:
Come indicato nel citato paragrafo del Capitolato Tecnico, per lo svolgimento del servizio sono installati ed operativi in Trentino Digitale alcuni sistemi server che presiedono alle varie funzionalità in cui è strutturato il sistema di Contact Management.
In particolare viene richiesto all'appaltatore di utilizzare gli strumenti informatici della Committente per la gestione del contatto telefonico, per il controllo ed il monitoraggio dei contatti, per il sistema di ticketing.
La Committente, per la parte attinente gli applicativi messi a disposizione, mette a disposizione dell'Impresa l'accesso alla rete di trasmissione dati TELPAT (attiva sul territorio della Provincia Autonoma di Trento) ai fini dell'utilizzo dei precitati strumenti informatici e, qualora necessario, organizza sessioni informative e corsi di aggiornamento al personale dell'Appaltatore; inoltre, qualora necessario, si forniscono all'Appaltatore tutte le informazioni funzionali all'erogazione del servizio.
Si conferma quindi che che non si intende prevedere la sostituzione degli strumenti utilizzati dalla Committente con sistemi dell'appaltatore, come è desumibile dai quesiti posti, e si ricordano le attività preliminari a carico dell'Appaltatore previste al par. 3.1.1.

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/MP
Responsabile del procedimento: dott.ssa Mirta Parnasso