



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



Agenzia Provinciale
per gli Appalti e Contratti

Servizio appalti

Via Dogana, 8 – 38122 Trento
☎ 0461.496444 – 📠 0461.496422
serv.appalti@pec.provincia.tn.it

NOTA DI CHIARIMENTI N. 1

Trento, **27 MAG. 2015**

Prot. n. S171/15/ 281156 /3.5-710-14

Oggetto: Procedura aperta sopra soglia comunitaria con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei servizi di CSD di Informatica Trentina.
Lotto 1: Servizio di Help Desk (CIG 5726564E18)
Lotto 2: Servizio di Contact Center (CIG 5726568169)

Viste le note rispettivamente di data 25 e 26 maggio 2015 (prot. n. 277654 e 278874) di Informatica Trentina S.p.A., quale struttura competente nel merito si forniscono i seguenti chiarimenti:

QUESITO 1)

Pag. 2 – II.1.2 "Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione"

Si richiede se esiste un vincolo logistico per cui i servizi previsti dal bando di gara devono essere obbligatoriamente erogati dall'appaltatore da una sede ubicata sul territorio della regione Trentino Alto Adige o possano essere erogati da una qualsiasi altra sede ubicata sull'intero territorio nazionale

RISPOSTA:

Il Bando di Gara non prevede un vincolo logistico per cui i servizi debbano essere obbligatoriamente erogati da una sede in provincia di Trento o da un altro ambito territoriale specifico.

Come previsto dal Capitolato Tecnico, la sede operativa dovrà essere predisposta, a cura della Aggiudicataria, per garantire il collegamento telematico con la sede di Informatica Trentina S.p.A. e per disporre le necessarie postazioni di lavoro per gli operatori impiegati nella erogazione del servizio.

QUESITO 2)

Capitolato tecnico - 3.1.1 Attività preliminari

"Di seguito vengono indicate le attività preliminari che l'Aggiudicataria si impegna ad effettuare prima di procedere all'attivazione del servizio:

acquisire e predisporre l'infrastruttura tecnica della rete per effettuare il collegamento telematico della propria sede operativa con la sede di Informatica Trentina in via Gilli 2 – Trento, garantendone la continuità operativa del servizio per la fascia oraria giornaliera richiesta dalla Committente".

Domanda: il collegamento telematico della propria sede operativa con la sede di Informatica Trentina in via Gilli 2 – Trento deve essere fatto attraverso linea VPN

RISPOSTA:

L'Aggiudicataria dovrà provvedere al collegamento telematico ridondato della propria sede operativa con la sede di Informatica Trentina mediante tecnologia VPN site-to-site, per consentire di accedere e quindi di fruire dei servizi forniti dal Data Center di Informatica Trentina, dove sono installati il sistema di gestione dei contatti ed il sistema di gestione ticketing.

L'infrastruttura telematica dovrà consentire di gestire in modo efficace ed efficiente il flusso informativo costituito sia dai dati (gestiti dai citati sistemi) sia dalle comunicazioni telefoniche (VoIP).

QUESITO 3)

Capitolato tecnico lotto 2 - paragrafi 2.3.1 e 2.3.2:

- *si richiede per i volumi espressi di indicare la durata media del contatto e dell'appuntamento;*
- *si richiede la distribuzione giornaliera settimanale e mensile dei volumi espressi.*

Capitolato tecnico lotto 2 - paragrafo 3.1.2:

- *si richiede, se sarà disponibile un elenco dei referenti degli Uffici competenti delle strutture provinciali, ai quali potersi rivolgere per acquisire le informazioni necessarie in caso di quesiti relativi a richieste specifiche.*

Capitolato tecnico lotto 2 - paragrafo 3.2

- *si richiede la percentuale collegata al livello di servizio riguardante "i tempi di risposta".*

RISPOSTA:

Riguardo alle richieste di chiarimento, riportiamo le seguenti considerazioni:

1. in relazione al primo punto, in considerazione della diversa tipologia di servizi erogati a favore del cittadino è difficile indicare una durata media del contatto, si può eventualmente individuare un range da 1 a 4 minuti ipotizzando domande di tipo informativo, mentre per richieste più tecniche la durata potrebbe essere maggiore. Riguardo alla gestione degli appuntamenti la considerazione è analoga, peraltro tale attività è notevolmente inferiore in termini quantitativi rispetto ai contatti di tipo informativo (vedasi Capitolato Tecnico) e riguarda essenzialmente il tempo per la gestione delle agende;
2. in relazione al secondo punto, si richiama quanto riportato nel documento "Parametri e criteri di valutazione dell'offerta" dove viene effettuata una stima del numero di contatti giornalieri previsti e la percentuale di quelli gestiti al mattino;
3. in relazione al terzo punto, si conferma che per ogni singolo servizio di Contact Center sarà fornito l'elenco dei referenti delle strutture provinciali ai quali è possibile rivolgersi sia per acquisire ulteriori informazioni sia per inoltrare loro telefonicamente eventuali richieste specifiche dei cittadini;
4. in relazione al quarto punto, si precisa che, come previsto nel Capitolato Tecnico, il livello di servizio (SLA) è misurato sul tempo medio di risposta considerando "tutte le richieste telefoniche in arrivo", di conseguenza non è prevista una percentuale.

QUESITO 4)

Capitolato tecnico lotto 2 - paragrafi 3.1.1:

- *si richiede di indicare se utilizzare Hardphones o Softphones.*

RISPOSTA:

Riguardo alla richiesta di chiarimento, il paragrafo 3.1.1 del Capitolato Tecnico prevede che la postazione di lavoro degli operatori sia dotata della apparecchiatura telefonica VoIP (hardphones) che costituisce il mezzo comunicativo che riceve le richieste telefoniche indirizzate alla sede di Informatica Trentina e poi di seguito inoltrate alla sede della Aggiudicataria.

La soluzione individuata prevede infatti di utilizzare il sistema di gestione del contatto telefonico fornito dalla Committente che consente alla Aggiudicataria di gestire e monitorare tutte le chiamate in entrata, nonché di attivare le funzioni di controllo e monitoraggio del servizio telefonico.

PF/NR



IL DIRIGENTE
- dott. Leonardo Caronna -