



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. 3**

Trento, **17 GIU. 2015**

**Prot. n.** S171/15/ *32000* /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 pervenute in data 15 giugno 2015 (prot. 54/4796 e 54/4826) di Informatica Trentina S.p.A., quale struttura competente, si forniscono di seguito i seguenti chiarimenti.

**Quesito n 1)**

1. *Il costo delle linee telefoniche e del traffico sono a carico della committente o dell'aggiudicatario? E quello della segreteria telefonica che deve essere attiva nelle ore di chiusura?*
2. *Cap. Tecnico, cap. 3, pag 7: quali sono le soluzioni tecnologiche adottate dalla Committente con le quali l'infrastruttura tecnologica dovrà essere compatibile?*
3. *In merito alla distribuzione delle chiamate sugli operatori del Contact Center vengono utilizzate priorità di instradamento sulla base degli "skill level" degli operatori? Ad esempio, avendo 3 operatori con skill differenti viene ingaggiato quello con skill più alto?*
4. *Pag. 9 Capitolato tecnico "provvedere all'identificazione del chiamante ed effettuare la registrazione delle informazioni...": ci si riferisce ad un'attività di data entry?*
5. *Il sistema del committente prevede l'invio di SMS ed e - mail?*
6. *Il sistema IVR prevede un ramo per ogni servizio?*
7. *Pag. 8 Capitolato Tecnico: è possibile avere una descrizione dei requisiti minimi che i PC devono avere?*
8. *Che modello di Hardphones voip è richiesto per l'interazione con i sistemi telefonici residenti nella sede di Informatica Trentina?*

9. E' possibile definire la quantità di traffico dati previsto all'interno della VPN site-to site necessaria per consentire la gestione in modo efficace ed efficiente del flusso informativo costituito sia dai dati, sia dalle comunicazioni telefoniche?

10. Relativamente agli SLA, è possibile avere una statistica dei tempi di risposta degli anni precedenti?

11. Pag. 9 capitolato tecnico: la formazione iniziale è prevista per tutte le risorse? E' possibile conoscere la durata (in termini di giorni) e il programma di tale formazione?

12. Pag. 9 cap. tecnico: con quale frequenza vengono effettuati i corsi di formazione e aggiornamento da parte della committente? Quanti giorni durano?

13. Pag. 9 cap. tecnico: agli incontri di formazione/informativi e di aggiornamento parteciperanno solo i responsabili (che riporteranno agli altri) o devono necessariamente partecipare tutte le risorse?

14. Pag. 9 cap. tecnico: chi deve partecipare agli incontri periodici (con cadenza almeno trimestrale) per verificare il servizio erogato?

15. In ogni caso è possibile che i corsi di formazione e aggiornamento possano avvenire in videoconferenza o è necessaria la presenza fisica in aula delle risorse?

16. All. Parametri e criteri di valutazione dell'offerta lotto 2 – pag. 7 punto 3.3): si chiede se possibile di specificare preventivamente i tempi di evoluzione delle competenze anche sulla base delle constatazioni delle precedenti esperienze, in modo che si possa descrivere un congruo piano di formazione delle risorse professionali.

17. All. Parametri e criteri di valutazione dell'offerta lotto 2 – pag. 7 punto 3.3): si chiede se possibile di fornire sin d'ora anche in forma riassuntiva una sintesi dei contenuti formativi necessari;

18. Volendo proporre un'ipotesi di formazione per video-conferenza al fine di poter produrre un conferente piano economico, l'appaltatore darebbe la propria autorizzazione;

19. Si può proporre una formazione presso la società aggiudicataria che si assumerebbe le spese per il/i fornitore/i del committente?

20. pag. 9 del cap. tecnico: "provvedere a suo carico a contattare uffici competenti" si tratta di semplici chiamate outbound?

21. pag. 6 capitolato tecnico: il numero degli appuntamenti equivale al numero dei contatti? O il numero di contatti può risultare maggiore?

22. pag. 9 del cap. tecnico: "l'impresa si impegna altresì ad effettuare servizi accessori quali ad esempio rilevazione informazioni .... Contattando i cittadini...." Le chiamate di questa attività sono a carico dell'aggiudicatario" Di quante chiamate all'anno si tratta? Come sono distribuite nell'arco annuale?

23. All. D. lotto 2 offerta tecnica: i numeretti posti accanto ad ogni paragrafo (3,4,5) cosa indicano? I punteggi massimi attribuibili a ciascun paragrafo sono quelli indicati a pag 6 e seguenti dell'allegato parametri e criteri di valutazione dell'offerta?

24. All. parametri e criteri di valutazione dell'offerta (pag. 7) il totale dei punti previsti per la gestione del Team operativo (12) è inferiore alla somma dei singoli paragrafi (12+6+2). Quale è il dato corretto?

25 Pag. 10 ALL. "Parametri e criteri di valutazione dell'offerta": "si ricorda che le caratteristiche tecniche, organizzative e gestionali del servizio descritte nel Capitolato speciale d'appalto...": per "capitolato speciale" si intende il "capitolato tecnico"?

26 "Parametri e criteri di valutazione dell'offerta": nell'elenco degli elementi di valutazione qual è la differenza tra il punto 1.1 (MODELLO OPERATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO" e il punto 2.1 (DESCRIZIONE DELLA PROPRIA ORGANIZZAZIONE

**COMPLESSIVA FINALIZZATA ALLA ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO)? Cosa si intende esattamente per "soluzioni operative"?**

**Risposta**

Punto 1

La maggior parte delle telefonate sono relative a richieste di assistenza effettuate dagli utenti e pertanto sono telefonate in entrata; il costo delle telefonate in uscita, (quelle effettuate dall'Aggiudicataria per eventuali contatti con l'utente) che sono un numero molto limitato, sono a carico della Committente. L'attuale sistema telefonico è configurato per gestire anche la segreteria telefonica in caso di fuori orario.

Punto 2

Le soluzioni tecnologiche adottate dalla Committente consentono di interagire con apparecchiature e servizi applicativi che utilizzano soluzioni standard; di conseguenza, non dovrebbero verificarsi particolari incompatibilità.

Punto 3

La distribuzione delle chiamate in entrata ai singoli operatori viene effettuata sulla base di strategie di routing che considerano il tempo trascorso dall'ultima chiamata ricevuta in una determinata coda/servizio.

Punto 4

Ogni singola richiesta deve essere registrata in un sistema di *trouble ticketing* che già prevede un archivio anagrafico degli utenti; quindi la registrazione dei dati anagrafici dovrà essere effettuata nel caso si tratti di un utente nuovo.

Punto 5

Sì.

Punto 6

Sì.

Punto 7

I posti di lavoro degli operatori richiedono apparecchiature informatiche standard di mercato.

Punto 8

Di seguito l'elenco dei principali modelli VoIP compatibili:

SNOM 300 - 320 - 360 - 370 - 710 - 720 - 760 - 821

CISCO - LINKSYS SPA922 - SPA2102

AASTRA 6731i - 6755i

Punto 9

La quantità del traffico dati previsto all'interno di VPN deve tener conto sia della necessità di accesso degli operatori dell'aggiudicataria alle basi dati informative della Committente (in particolare accessi al sistema *trouble ticking* e al sistema di monitoraggio dei contatti), sia del traffico in modalità VoIP.

Punto 10

Non è possibile fornire informazioni dei livelli di servizio conseguiti negli anni precedenti.

Punti 11 - 12 - 13

Per quanto riguarda i quesiti posti, si richiama quanto previsto dagli atti di gara in relazione ad impegni e modalità organizzative, mentre è cura dell'Aggiudicataria proporre autonomamente le migliori soluzioni e proposte che saranno oggetto di valutazione

#### Punto 14

Agli incontri periodici deve partecipare il Responsabile dell'esecuzione del contratto e, se ritenuto necessario, il Referente informatico (se diverso dal precedente) nominati dalla Aggiudicataria.

#### Punto 15

E' necessaria la presenza fisica delle risorse professionali della Aggiudicataria per i corsi di formazione ed aggiornamento organizzati presso la sede della Committente.

#### Punto 16 - 17

Si richiama quanto già precisato al precedente punto 11 - 12 - 13.

#### Punto 18 - 19

Si richiama quanto già precisato al precedente punto 15.

#### Punto 20

Sì.

#### Punto 21

Per la gestione degli appuntamenti il numero dei contatti può essere superiore limitatamente ai casi di modifica agenda e richiesta di chiarimenti.

#### Punto 22

I contatti relativi ad eventuali servizi accessori sono già stati stimati nel massimale e nelle altre stime quantitative e sono a carico alla Aggiudicataria.

#### Punto 23

I numeretti indicati a lato dei paragrafi si riferiscono ai numeri di pagina dell'Allegato D dove sono riportati i singoli argomenti che il concorrente deve sviluppare. Si conferma che i punteggi attribuiti a ciascun criterio e sub criterio di valutazione sono quelli indicati nel documento Parametri e criteri di valutazione dell'offerta indicati per ciascun lotto.

#### Punto 24

Confermiamo che il totale massimo dei punti attribuibili alla gestione del team operativo è di **18 punti** (parziali **10 + 6 + 2**) e non di 12, come erroneamente riportato, a causa di un refuso di stampa, al punto **3 Gestione del team operativo** della tabella dei criteri per l'attribuzione dei voti e dei giudizi relativi al **Lotto 2 – Servizio di Contact Center**.

#### Punto 25

Sì.

#### Punto 26

Nella tabella dei criteri di valutazione al Punto 1.1 si richiede quali soluzioni vengono proposte dalla Aggiudicataria per gestire **operativamente** il servizio, mentre al Punto 2.1 si richiede quali soluzioni aziendali sono state individuate dalla Aggiudicataria per gestire in modo **organizzativo** il servizio.

### Quesito n. 2

#### 1) Parametri e Criteri di valutazione Offerta — Pag, 9

*Viene indicato che la relazione tecnica deve consistere in un documento di massimo 30 facciate in formato A4. Si chiede di chiarire se la pagina di frontespizio e l'indice del documento sono escluse dalle 30 facciate.*

#### 2) Bando Integrale — Pag. 2

*Per meglio progettare i servizi sia per il Lotto 1 che per il Lotto 2, si chiede la disponibilità ad effettuare un sopralluogo o presso le sedi dell'Amministrazione o presso le sedi delle aziende ove si svolgono i servizi di Help Desk e Contact Center.*

### *3) Capitolato tecnico Lotto 2*

*Al fine di meglio progettare il servizio si chiede di avere evidenza delle seguenti informazioni:*

- Durata gestione call informativa (compreso apertura ticket)*
- Durata gestione call appuntamenti (compreso apertura ticket)*

### *4) Capitolato tecnico Lotto 1*

*Al fine di meglio progettare il servizio si chiede di avere evidenza delle seguenti informazioni:*

- Durata gestione call help desk*

### *5) Capitolato tecnico Lotto 1*

*Per le attività di help desk è previsto il controllo remoto degli asset? In caso affermativo gli strumenti di controllo remoto saranno resi disponibili dall'Amministrazione?*

### *6) Capitolato tecnico Lotto 1 e Capitolato tecnico Lotto 2*

*La VPN che sarà implementata sarà una site-to-site o una rete dedicata? Inoltre la VPN deve permettere il traffico VoIP?*

### *7) Capitolato tecnico Lotto 2 — Parametri e criteri di valutazione offerta*

*Nella documentazione di gara viene indicato che sono circa 90.000 [87.000 + 3.000] i contatti/appuntamenti da gestire nell'anno. Ipotizzando siano 260 i giorni lavorativi annuali si stimano in 350 i contatti/appuntamenti giornalieri. Nel documento "Parametri e criteri di valutazione offerta" viene indicato in 450 i contatti giornalieri da gestire. Si chiede di chiarire questa differenza.*

*Inoltre per "contatti" si intendono contatti telefonici o ticket? Infine si chiede di chiarire se ogni contatto genera un ticket.*

## **Risposta**

### **Punto 1**

Si conferma che il n. di 30 facciate si riferisce al contenuto della Relazione tecnica e quindi alla descrizione del servizio che il concorrente intende offrire

### **Punto 2**

Per i servizi di HD e CC oggetto del bando di gara non si rendono necessari sopralluoghi presso le sedi indicate

### **Punto 3 - 4**

Per informazioni relative ai contatti e agli appuntamenti si richiama quanto previsto dagli atti di gara, nonché dalle risposte a precedenti richieste di chiarimento già pubblicate sul sito web ufficiale.

### **Punto 5**

Il sistema di gestione del *trouble ticketing* citato dal Capitolato Tecnico utilizza una base dati aggiornata dell'Asset; pertanto non sono necessari strumenti di controllo remoti.

### **Punto 6**

Per informazioni relative alla VPN si richiama quanto riportato nelle risposte a precedenti richieste di chiarimento (si veda Nota di chiarimenti n. 1), pubblicato sul sito web ufficiale.

### **Punto 7**

Sulla base dei dati stimati dal Capitolato tecnico è corretto considerare una media giornaliera dell'ordine di 350 contatti/appuntamenti.

Con il termine di contatti si fa riferimento alle richieste pervenute attraverso i canali di comunicazione (telefono, e-mail, ecc.), mentre con il termine ticket si intende la richiesta registrata nel sistema di trouble ticketing.

Esistono contatti che non generano ticket come, ad esempio, contatti telefonici abbandonati dall'utenza prima della risposta dell'operatore o contatti telefonici per aver sbagliato numero.

### **Quesito n. 3**

*1) lotto n. 1 - pag. 9 - allegato "PARAMETRI E CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA": si chiede di confermare che copertina ed indice non rientrino nel computo delle 30 facciate della relazione tecnica.*

*Si chiede altresì di confermare che le schede relative alle risorse professionali non rientrino nel computo delle 30 facciate della relazione tecnica.*

*2) Lotto n. 1 - pag. 7 - ALLEGATO D modello offerta tecnica: si chiede di specificare se vada compilata una scheda di descrizione per ogni risorsa professionale individuata per l'erogazione del servizio ovvero esclusivamente una scheda di descrizione rappresentativa per ogni profilo professionale previsto.*

*3) Lotto n. 1 - pag. 5 - Capitolato tecnico Servizio HELP DESK – LOTTO 1.: allo scopo di dimensionare correttamente il servizio si chiede di indicare la durata media del singolo contatto distinguendo tra contatti per Supporto ed Assistenza, contatti per Informazioni e contatti per Gestione Password ed ulteriormente per tipologia (telefono/web e mail). Si chiede altresì di indicare la durata media dei contatti previsti per il servizio di back office.*

*4) Lotto n. 1 - pag. 8 - PARAMETRI E CRITERI DI VALUTAZIONE OFFERTA pag. 6 - ALLEGATO D Modello offerta tecnica HELP DESK LOTTO: nel documento "Criteri di Valutazione, nel paragrafo 4, sono presenti i paragrafi 4.1, 4.2 e 4.3 che non corrispondono a paragrafi previsti nel modello di Offerta Tecnica. Si chiede di confermare che detti criteri di valutazione corrispondano alle sezioni delle Schede di Descrizione delle Risorse Professionali, pertanto la valutazione del singolo sottocriterio sarà data dalla valutazione complessiva delle sezioni omologhe di ogni scheda presentata.*

### **Risposta**

Punto 1)

Si conferma che il n. di 30 facciate si riferisce al contenuto della Relazione tecnica e quindi alla descrizione del servizio che il concorrente intende offrire. Le schede delle risorse professionali che il concorrente deve produrre non rientrano nelle 30 facciate.

Punto 2)

La Scheda di Descrizione delle risorse professionali prevista dal bando di gara precisa tra parentesi che è "da compilare con riferimento a ciascuna risorsa professionale prevista nell'ambito del gruppo di lavoro"

Punto 3

Si richiama quanto previsto dagli atti di gara, in particolare si rinvia alle risposte ad analoghe richieste di chiarimento già pubblicate sul sito web ufficiale

Punto 4

I paragrafi del punto 4 di pagina 8 dei Parametri e criteri di valutazione offerta citato nella richiesta di chiarimento fanno riferimento al Lotto 2 – Servizio di Contact Center al quale corrisponde l'Allegato D Modello Offerta tecnica di Contact Center Lotto 2 e non l'Allegato D Modello Offerta tecnica di Help Desk Lotto 1. In ogni caso si conferma che la valutazione dei sub elementi 4.1, 4.2 e 4.3 sarà effettuata considerando quanto indicato dal concorrente nelle schede di descrizione delle risorse professionali.

#### **Quesito n. 4**

*Vorremmo sapere il tempo medio di conversazione (TMC) delle singole chiamate per entrambi i lotti, servizio help desk e servizio di contact center (servizio informativo e Servizio gestione appuntamenti).*

#### **Risposta**

Per informazioni relative ai tempi medi di durata del contatto si richiama quanto previsto dagli atti di gara, in particolare si rinvia alle risposte ad analoghe richieste di chiarimento già pubblicate sul sito web ufficiale

#### **Quesito n. 5**

*Con riferimento alla gara in oggetto, si pongono i seguenti quesiti.*

*In relazione a quanto riportato nel CT e relativi Allegati si chiede gentilmente:*

- 1. di conoscere le dotazioni software CTI in uso presso I.T. che l'aggiudicatario dovrà adottare e quindi installare sulle postazioni di lavoro (PC) degli operatori remotizzati;*
- 2. se è possibile ricevere un file di export degli alberi IVR delle diverse "campagne" implementate presso il CC di I.T. per i servizi di cui ai Lotti 1 e 2, se disponibili;*
- 3 conferma che siano esclusi dalle 30 pagg. di progetto i criteri 4 e 5 dell'allegato PARAMETRI E CRITERI DI VALUTAZIONE OFFERTA per entrambi i Lotti;*
- 4. conferma che non siano previste, né valutate in alcun modo eventuali "Proposte Migliorative" rispetto ai requisiti minimi indicati dal CT, per entrambi i Lotti.*
- 5. Si chiede inoltre conferma che, in caso di partecipazione alla gara in RTI, qualora la ditta mandataria soddisfi interamente i requisiti di fatturato minimo richiesti dal Bando, non siano previste delle percentuali minime di possesso del requisito da parte delle mandanti.*

#### **Risposta**

##### **Punto 1**

Per quanto riguarda il quesito posto, si richiama quanto previsto dagli atti di gara e dalle risposte alle richieste di chiarimenti pervenuti e già pubblicati sul sito ufficiale.

##### **Punto 2**

Relativamente agli alberi IVR si precisa che per il Lotto 1 esiste solo un messaggio di benvenuto per i numeri telefonici associati alle diverse tipologie di utenza, mentre per il Lotto 2 sono previsti sia numeri di telefono sia 1 albero IVR associati alle diverse tipologie di servizio.

##### **Punto 3**

Per quanto riguarda il quesito posto, si richiama quanto previsto dalle risposte alle analoghe richieste di chiarimento pervenute e già pubblicate sul sito ufficiale.

##### **Punto 4**

Come già precisato a seguito di analoghe richieste, è cura della Aggiudicataria proporre autonomamente le migliori soluzioni e proposte che saranno oggetto di valutazione

##### **Punto 5**

Si conferma e si richiama quanto previsto espressamente dal bando di gara secondo il quale **"il requisito di capacità tecnica di cui al *paragrafo 4.1 punto 1.b)* – ossia aver realizzato, negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando, servizi analoghi a quelli**

oggetto dell'appalto - potrà essere cumulato dal raggruppamento, fermo restando che la somma dovrà raggiungere il minimo richiesto per le imprese singole e che l'Impresa mandataria dovrà possedere il requisito in misura minima del 50 % (cinquanta per cento), **a** **PENA DI ESCLUSIONE**".

### **Quesito 6)**

Con riferimento al punto 4.2 DEPOSITO CAUZIONALE si richiede se la certificazione UNI EN ISO 9001 certificata da ente TUV NORD CERT, garantisce il beneficio della riduzione della cauzione del 50% per entrambi i lotti

### **Risposta**

Si rammenta che il beneficio della riduzione della cauzione del 50% trova applicazione in presenza del possesso della certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee UNI EN ISO 9000 rilasciata da organismi accreditati. E' onere del concorrente verificare se l'ente TUV NORD CERT rientra fra quelli accreditati.

### **Quesito 7)**

Si chiede se nell'impossibilità di reperire le dichiarazioni rese dai soggetti cessati in quanto non più appartenenti all'organico aziendale è possibile modificare il formato allegato B) Oppure è necessario fare una dichiarazione aggiuntiva?

### **Risposta**

Si evidenzia che i modelli vengono predisposti al fine di facilitare il concorrente nel rendere le dichiarazioni previste dal bando di gara. Il partecipante rimane libero di non utilizzarli, ovvero di allegare agli stessi eventuali ulteriori dichiarazioni, purché siano rese tutte le dichiarazioni richieste dal bando di gara. Si rinvia al paragrafo 4.1 del bando di gara (pag. 10) per quanto concerne i soggetti tenuti a rendere le dichiarazioni e le modalità da seguire.

### **Quesito 9**

Spett. le stazione appaltante, con riferimento alla procedura di gara 153005-2015 relativa ai servizi di assistenza informatica e di supporto 2015/S 085-153005, essendo che la ditta scrivente intende partecipare al lotto 2; ma dispone di un solo c/c presso un solo istituto, e quindi può produrre una sola referenza bancaria, chiediamo con la presente, precisamente quale altro atto sostitutivo può essere valido secondo questa stazione appaltante in alternativa alla seconda referenza che siamo impossibilitati ad avere per le ragioni su esposte.

### **Risposta**

Si richiama quanto disposto dal paragrafo 4.1 *bis* del Bando di gara, ossia: "Ai sensi dell'art. 41 comma 3 del D.Lgs. 163/06 si precisa che se il concorrente non è in grado, per giustificati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell'attività da meno di tre anni, di presentare le referenze richieste, può provare la propria capacità finanziaria ed economica mediante qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla stazione appaltante; in tal caso, il concorrente impossibilitato a presentare le due referenze richieste dal bando dovrà:

- a) indicare i «giustificati motivi» dell'impedimento;
- b) allegare «qualsiasi altro documento» idoneo a dimostrare la propria capacità finanziaria ed economica".



Conseguentemente, il Concorrente sarà tenuto, oltre ad indicare espressamente giustificati motivi per i quali non sia in possesso delle due referenze bancarie richieste, a produrre qualsiasi altro documento idoneo a comprovare il possesso del requisito di capacità economica-finanziaria richiesto.

de AFNK



IL DIRIGENTE

- dott. Leonardo Caronna

