



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. 2

Trento, **11 GIU. 2015**

Prot. n. S171/15/ 307401 /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)

Vista la nota di data 5 giugno 2015 (prot. 295885) di Informatica Trentina S.p.A., quale struttura competente nel merito si forniscono i seguenti chiarimenti:

Quesito n. 1)

Nel caso in cui l'aggiudicataria presenti più centri di risposta in disaster recovery tra loro, si chiede conferma sulla possibilità del Contact Management VoIP messo a disposizione da Informatica Trentina di predisporre un routing multisede verso l'aggiudicataria; in caso contrario si chiede conferma sulla possibilità di remotizzare le postazioni di lavoro presso aziende dell'RTI nei casi di emergenza o sovraccarico del traffico VOIP sulla sede primaria.

Risposta

Relativamente al primo quesito alla data non è disponibile la funzione routing multi sede verso l'Aggiudicataria.

Riguardo al quesito successivo si conferma la possibilità di remotizzare le postazioni di lavoro presso le Aziende dell'RTI, nei casi indicati.

Quesito n. 2

1) Capitolato Tecnico - Cap. 3 Attività preliminari pagg. 8 e 9.

La soluzione di Contact Management della Committente che, utilizza la modalità VOIP, richiede particolari vincoli architettureali o di rete? In caso affermativo specificare quali.

Si chiede di chiarire se verrà effettuato un trasferimento di chiamata via VoIP all'infrastruttura dell'aggiudicatario o se verranno fornite all'aggiudicatario postazioni virtuali dell'infrastruttura della Committente.

E' possibile prevedere una connessione via VPN tra le due sedi?

Per la soluzione di trouble ticketing BMC, verrà fornito all'aggiudicatario un accesso web con tutte le funzionalità necessarie per le attività richieste? E' corretto assumere che non vi siano costi di licenze per l'utilizzo della piattaforma BMC?

E' corretto assumere che non vi siano costi telefonici, né di inbound, né di outbound, a carico dell'aggiudicatario?

2) Capitolato Tecnico - Cap. 3.3 Impegni a carico della Committente, pag. 11

La Committente si impegna ad organizzare sessioni formative e corsi di aggiornamento al personale dell'Aggiudicataria. E' possibile avere una indicazione delle giornate formative previste in fase di start-up?

Sono previste anche sessioni di aggiornamento continuo durante il corso dell'appalto? In caso affermativo è possibile avere una stima delle giornate previste?

3) Capitolato Tecnico - Cap. 2.3.1 Service Desk 1° livello, pag. 7

In caso di richiesta di assistenza inoltrata tramite, strumenti operanti in ambiente Web, Il ticket viene generato automaticamente nel sistema della Committente?

4) Allegato "Parametri e criteri di valutazione offerta" pag.9

Dal conteggio delle 30 facciate per la Relazione Tecnica si possono escludere: la prima pagina di intestazione, l'indice e un Management Summary?

Risposta

Punto 1

- La soluzione di Contact Management messo a disposizione della Committente in modalità VoIP non richiede particolari vincoli architetture.
- Come previsto del Capitolato Tecnico è carico dell'Aggiudicataria dotarsi delle apparecchiature telefoniche VoIP che consentiranno di ricevere le chiamate in modalità virtuale.
- Si conferma la possibilità di connessione VPN tra due sedi.
- La soluzione trouble ticketing in BMC sarà utilizzata dall'Aggiudicataria in modalità web con le funzionalità necessarie per gestire il ticket e alla data non sono previsti costi di licenze per il suo utilizzo.
- Le chiamate inbound non richiedono alcun costo telefonico, per le eventuali chiamate outbound (numero ridotto) è previsto l'utilizzo di un unico apparecchio telefonico abilitato alle chiamate esterne a carico della Committente.

Punto 2

- Per quanto riguarda i quesiti posti al punto 2, si richiama quanto previsto dagli atti di gara in relazione ad impegni e modalità organizzative, mentre è cura della Aggiudicataria proporre autonomamente le migliori soluzioni e proposte che saranno oggetto di valutazione.

Punto 3

- In caso di richiesta inoltrata via web, utilizzando le funzioni attivabili direttamente dall'utente finale utilizzando il portale BMC, il ticket viene generato automaticamente dal sistema ed è compito dell'Aggiudicataria prenderlo in carico, effettuare controlli di merito e provvedere alla sua eventuale risoluzione o inoltrarlo alla struttura competente.

Punto 4

- 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.

Quesito n. 3

In merito alla gara in oggetto si formulano i seguenti quesiti:

- *in relazione sia al lotto 1) che al lotto 2) si chiede se è possibile avere la durata media dalle chiamate ricevute nell'anno 2014 divise per mese (Relative sia al primo che al secondo livello - Lotto 1);*
- *in relazione sia al lotto 1) che al lotto 2) si chiede se è possibile avere la distribuzione delle chiamate nell'anno 2014 divise per giorni e fasce orarie (Relative sia al primo che al secondo livello – Lotto1);*

Capitolato Tecnico lotto 1) - pag 7 (Punto 2.3.2) si fa una stima delle mail annue in circa 15.000, si chiede:

- *la durata media per la gestione mail;*
- *al punto 2.3.3 servizio di back office si stima richieste annue pari a 3.500 si chiede di chiarire se tali richieste fanno parte della stima degli 84.000 contatti annui oppure se rientrano nella stima dei 15.000 contatti mail o sono contatti a parte;*
- *si chiede se è possibile, per il lotto I avere esempi di richieste tipo rientranti nelle tipologie di servizio richiesto;*
- *per il secondo livello - lotto 1) - pag 6, si fa una descrizione delle attività del secondo livello, si chiede di precisare se il secondo livello è presenziato da personale dell'aggiudicataria o esclusivamente da personale del CSD di Informatica Trentina.*

Risposta

- *Al primo e al secondo quesito è già stata fornita risposta, si rinvia pertanto alla nota di chiarimenti n. 1 pubblicata sul nostro sito <http://www.appalti.provincia.tn.it/bandiappalti>.*
- *Relativamente al quesito posto per la gestione delle e-mail è difficile indicare una durata media del contatto, analogamente a quanto già chiarito per la gestione del contatto telefonico, 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.*
- *Il Capitolato Tecnico per il servizio di HD prevede la gestione di tre differenti tipologie di servizio, per ognuna delle quali è stata effettuata una previsione annuale distinta.*
- *Il Capitolato Tecnico prevede che il servizio di Help Desk (Lotto 1) in particolare "fornisce assistenza e supporto relativamente all'utilizzo di applicazioni ed attrezzature informatiche", di conseguenza le richieste degli utenti riguardano il funzionamento e le modalità per l'utilizzo dei diversi servizi applicativi erogati dalla Committente, nonché richieste di tipo tecnico legate a possibili malfunzionamenti delle apparecchiature elettroniche.*
- *Il Service Desk di secondo livello si occupa di prendere in carico le richieste non risolvibili al primo livello, tale servizio pertanto non fa parte del presente capitolato; mentre esiste una attività intermedia (tra il primo ed il secondo livello) denominata Servizio di Back Office che si occupa di effettuare approfondimenti successivi per meglio incanalare le richieste alle strutture competenti, come precisato nella successiva pagina 7 del Capitolato Tecnico del lotto 1.*

Quesito n. 4

Con riferimento alla procedura in oggetto si chiede cortesemente:

- 1) nel caso in cui la ditta partecipi per entrambi i lotti, è corretto presentare un'unica busta amministrativa, contenente i documenti richiesti per entrambi i lotti, oppure è preferibile la predisposizione di due distinte buste?*
- 2) La procedura è soggetta alla creazione del PASSOE?*
- 3) In caso di risposta negativa, si chiede conferma che la prova dei requisiti dichiarati a favore di clienti pubblici venga effettuata, previa indicazione da parte della ditta partecipante delle informazioni necessarie, direttamente dalla Stazione appaltante;*

4) Si chiede conferma che, per il soddisfacimento dei requisiti di capacità tecnica e di esperienza, il triennio di riferimento sia 2012/2013/2014.

Risposta

Premesso che le risposte ai quesiti formulati sono già contenute nel bando di gara, si ribadisce in tale sede:

- 1) La "busta A" contenente la documentazione amministrativa di cui al paragrafo 4.1 è unica per tutti i lotti a cui il concorrente partecipa.
- 2) La procedura non è soggetta ad AVCPASS.
- 3) La Stazione appaltante procede alla verifica dei requisiti dichiarati dal concorrente acquisendo d'ufficio la documentazione necessaria, previa puntuale indicazione da parte della ditta partecipante delle informazioni a ciò necessarie.
- 4) Il bando di gara individua quale arco temporale per la comprova dei requisiti di capacità tecnica e di esperienza i tre anni antecedenti la pubblicazione del bando. Quindi il triennio da considerarsi a tal fine va da maggio 2012 a maggio 2015.

Quesito n. 5

Nel bando integrale all'art. 4.2 si precisa che il deposito cauzionale provvisorio deve essere emesso a favore di "Informatica trentina S.p.A." invece le referenze bancarie a chi devono essere intestate visto che nulla è specificato all'art. 4.1 bis.

Risposta

Non è richiesta alcuna intestazione particolare delle referenze bancarie. Essendo la procedura di gara svolta dalla Provincia Autonoma di Trento si ritiene corretto che le stesse siano intestate alla medesima.

Quesito n. 6

Capitolato Tecnico – Cap. 2.2 Caratteristiche operative del Servizio Help Desk (pag. 5)

Sulla base dei dati storici, è possibile avere l'indicazione della durata media dei contatti per tipologia di canale utilizzato (telefono, web e-mail)?

Allegato Schema di Contratto – articolo 14 – corrispettivo (pag.10)

Nel caso in il numero dei contatti da fatturare superi il valore di 307.500 (n.ro stimato di contatti nei 36 mesi), è prevista un'estensione contrattuale?

Risposta

- Al primo quesito è già stata fornita risposta, a seguito di analoga richiesta e si rinvia pertanto alla nota di chiarimenti n. 1 pubblicata sul nostro sito <http://www.appalti.provincia.tn.it/bandiappalti>;
- In ordine al secondo quesito si richiama quanto previsto dal Capitolato Tecnico e dallo Schema di Contratto; in particolare all'articolo 14 dello Schema di Contratto viene precisato che si tratta di un "valore complessivo stimato" e di un "massimale non garantito". L'eventuale supero dei massimali previsti sarà trattato secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti.



IL DIRIGENTE

- dott. Leonardo Caronna -