

OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI ACQUISIZIONE DI UNA SOLUZIONE CCAAS E SERVIZI PROFESSIONALI RELATIVAMENTE AL CONTACT CENTER SOGEI E ALTRI CLIENTI - ID 2904

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it , www.acquistinretepa.it.

| ID | Quesito | Risposta |
|----|--|--|
| 1 | Con riferimento al Disciplinare, §17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, criterio di valutazione 2904_REQPR_05 Natura della piattaforma CCaaS offerta, al fine di applicare il principio della massima partecipazione al presente Accordo Quadro, siamo cortesemente a chiedervi se il punteggio tabellare di 3 punti possa essere calcolato in maniera proporzionale rispetto al possesso dei 3 requisiti (es. 2 punti nel caso di possesso di 2 dei 3 requisiti) e non in modalità on/off (es. 2 requisiti coperti, 0 punti). | Non si conferma. Il criterio 2904_REQPR_05 è definito nel Disciplinare come punteggio tabellare (T) con logica on/off. Il punteggio può essere attribuito esclusivamente qualora tutti e tre i requisiti previsti siano soddisfatti congiuntamente. Non è prevista l'attribuzione proporzionale del punteggio in caso di soddisfacimento parziale di detti requisiti. Si veda anche risposta al chiarimento ID 24. |
| 2 | Con riferimento alle condizioni generali e speciali di contratto si chiede di chiarire se, in caso di eventuale aggiudicazione o già nella fase di offerta, possano essere presentate delle richieste di deroga alle condizioni contrattuali e/o se il contenuto delle stesse possa essere oggetto di negoziazione già in questa fase. | Non si conferma. Le Condizioni Generali e Speciali di Contratto costituiscono schema contrattuale vincolante e non modificabile. |
| 3 | Con riferimento alle Condizioni di assicurazione di cui all'allegato 10, si chiede se, al netto della precedente domanda sulle condizioni contrattuali, in forza delle policy di gruppo della scrivente società, sia possibile negoziare specificatamente le stesse. | Non si conferma. |
| 4 | Con riferimento alla richiesta di produzione della polizza assicurativa in caso di aggiudicazione, si chiede se sia possibile produrre esclusivamente un Certificato di polizza che idoneo ad attestare le coperture assicurative attive, con massimale in linea a quanto previsto dalla documentazione per la scrivente società in riferimento alle attività oggetto della presente gara in sostituzione di predetto contratto di polizza nonché dell'allegato 10. | Non si conferma. In caso di aggiudicazione, l'aggiudicatario deve produrre le polizze assicurative complete conformi all'Allegato 10, che richiede la verifica puntuale di tutte le clausole, estensioni e massimali previsti. Il solo certificato di polizza non è sufficiente a dimostrare la piena conformità alle condizioni obbligatorie e non può sostituire né la polizza né l'Allegato 10. |
| 5 | Con riferimento alla "Copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile" si chiede di chiarire che, in caso RTI costituendo, il predetto documento vada prodotto da tutte le società raggruppante. | Trattasi di refuso. La "Copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile" non deve essere fornita. |
| 6 | Con riferimento alle ISO richieste per la riduzione della garanzia si chiede di chiarire se, le stesse, debbano essere prodotte unitamente alle copie conformi. | Si conferma. Le Certificazioni e documenti per la riduzione della garanzia provvisoria devono essere prodotti come previsto dal par. 14 del Disciplinare di gara. |
| 7 | Si chiede di confermare che con riferimento alla dichiarazione familiari conviventi dei soggetti ex art. 94 D.lgs 36/2023 sia possibile produrre un modello della scrivente società completo di tutte le informazioni necessarie per il corretto e completo rilascio delle stesse e usato per altre procedure ad evidenza pubblica. | Può essere utilizzata una dichiarazione conforme all'Allegato - Facsimile Dichiarazione familiari conviventi. |
| 8 | Si chiede di confermare che i mezzi di comprova di cui ai paragrafi 6.1, 6.2, 6.3 debbano essere prodotti in una fase successiva alla presente. | Si conferma. I mezzi di comprova di cui ai paragrafi 6.1, 6.2 e 6.3 devono essere prodotti solo nella fase successiva, ovvero in sede di verifica dei requisiti sull'operatore economico individuato come aggiudicatario, secondo quanto previsto dalla normativa e dal Disciplinare di gara. |

| | | |
|----|--|--|
| 9 | Con riferimento al "Patto d'integrità" si chiede di chiarire se lo stesso debba essere firmato per presa visione. | Non si conferma. Le condizioni del Patto di integrità si intendono accettate per effetto della sottoscrizione della Domanda di partecipazione. Il Patto di integrità, facendo parte degli allegati al contratto che verrà sottoscritto all'atto della stipula. |
| 10 | Con riferimento al "Patto d'integrità" si chiede di chiarire se, in caso di RTI costituendo, debba essere prodotto un solo Patto d'integrità firmato da tutte le società costituende o se ogni società debba produrre il proprio. | Si veda risposta al chiarimento ID 9 |
| 11 | Si chiede se sia possibile ricevere la documentazione di gara da completare a cura dei partecipanti in formato word o in altro formato editabile. | La documentazione di gara in formato editabile è già resa disponibile ai partecipanti al seguente indirizzo: https://www.consip.it/bandi/aq-barra-telefonica-soluzione-ccas-e-servizi-professionali-per-i-cc-di-sogei-e-altri-enti-id-2904 all'interno della sezione "Documentazione di gara", sottosezione "Documentazione non firmata digitalmente", cartella "Moduli di dichiarazione". |
| 12 | È corretto inserire tutti i documenti relativi alla busta tecnica indicati sul disciplinare al paragrafo 15, all'interno della sezione Busta Tecnica, utilizzando per tutti la medesima tipologia "Documentazione tecnica"? Oppure è necessario allegare un unico file .zip contenente la documentazione necessaria? | Si conferma quanto previsto al paragrafo 15 del Disciplinare di gara. |
| 13 | È corretto inserire la documentazione aggiuntiva sulla piattaforma Mepa in documentazione amministrativa, tipologia documentazione sotto la voce altro? | La presente procedura è gestita tramite il sito https://www.acquistinretepa.it/ . La documentazione deve essere caricata esclusivamente secondo le modalità e nelle sezioni previste dalla piattaforma telematica indicata nel Disciplinare di gara. |
| 14 | Con riferimento alla sezione B "Informazioni sui rappresentanti dell'operatore economico" si chiede se debbano essere riportati i nominativi di tutti i soggetti con poteri di rappresentanza della società o se sia necessaria indicare esclusivamente il soggetto che firmerà e rappresenterà la società in relazione alla presente procedura. | Si precisa che, nella Sezione B del DGUE ("Informazioni sui rappresentanti dell'operatore economico"), devono essere indicati tutti i soggetti che, in base all'assetto societario, sono muniti di poteri di rappresentanza dell'operatore economico, così come risultanti dai registri ufficiali (es. Registro Imprese). In caso di RTI costituendo, ogni impresa del RTI compila il DGUE in modo autonomo, elencando tutti i propri rappresentanti legali e soggetti con poteri di rappresentanza, anche se non firmeranno materialmente la documentazione di gara. |
| 15 | Si chiede di chiarire, con riferimento al punto 9 del documento denominato "Altre dichiarazioni", se debbano essere dichiarati tutti i contratti di cooperazione continuativa o solo quelli che riguardano eventualmente le attività di cui alla presente procedura di gara. | Si precisa che, ai sensi del punto 9 dell'Allegato "Altre dichiarazioni", devono essere dichiarati solo i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 119, comma 3, lett. d), del Codice, qualora sussistenti e rilevanti ai fini della presente procedura. |
| 16 | Per il tracciamento e la gestione delle richieste di assistenza, si prevede che i servizi messi a disposizione dalla piattaforma oggetto di fornitura dovranno integrarsi mediante connettore nativo con i sistemi di CRM Operazionale Salesforce e ServiceNow. Premessa: Attualmente esistono due modalità alternative di connessione verso il CRM Salesforce: OpenCTI e Service Voice (Service Cloud Voice). Considerato che il protocollo OpenCTI è in stato di maintenance mode (https://help.salesforce.com/s/articleView?id=service.cloud_cti_api_overview.htm&type=5) già da tempo, ovvero il vendor non ne prevede aggiornamenti e sviluppi, indirizzati invece a favore delle nuova tecnologia di integrazione nativa Salesforce Voice, si richiede a codesta Stazione Appaltante quanto segue: | Si precisa che, ai fini dell'integrazione con il CRM Operazionale Salesforce, la soluzione CCaaS oggetto di fornitura dovrà disporre di un connettore nativo pienamente compatibile con la configurazione Salesforce attualmente in uso. In tale ambito, si conferma che l'integrazione nativa mediante il protocollo "Service Cloud Voice" (Salesforce Voice) è considerata conforme ai requisiti del Capitolato Tecnico, in quanto tecnologia di integrazione supportata dal vendor Salesforce e coerente con il modello architettonale richiesto. Non si conferma la possibilità di utilizzare il protocollo OpenCTI |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>Domanda:</p> <p>Il connettore che dovrà essere fornito potrà utilizzare il protocollo OpenCTI, nonostante sia una tecnologia dichiarata in maintenance mode da Salesforce, oppure si dovrà prevedere l'integrazione nativa con il protocollo di integrazione Salesforce Voice (Service Cloud Voice)?</p> | |
| 17 | <p>Il Paragrafo 3.1 richiede la fornitura in modalità subscription di voci specifiche quali "Piattaforma di Routing Multicanale" e "Connettore CRM Operazionale Salesforce".</p> <p>Inoltre il Paragrafo 2.2 (Scenario TO-BE) specifica che la nuova piattaforma CCaaS dovrà integrarsi con gli strumenti "già in uso", citando esplicitamente i CRM operazionali. Si richiede a codesta Stazione Appaltante quanto segue:</p> <p>Domanda:</p> <p>Si richiede di confermare che le licenze relative al CRM Salesforce (es. Service Cloud o Sales Cloud) non siano oggetto della presente fornitura.</p> | <p>Si conferma.</p> <p>Le licenze relative al CRM Salesforce non sono oggetto della presente fornitura.</p> <p>I CRM operazionali sono strumenti "già in uso" da integrare con la nuova piattaforma, non componenti da licenziare o fornire nell'ambito dell'appalto.</p> |
| 18 | <p>Contesto:</p> <p>Paragrafo 2.2 - Scenario To Be</p> <p>"Per il tracciamento e la gestione delle richieste di assistenza, si prevede che i servizi messi a disposizione dalla piattaforma oggetto di fornitura dovranno integrarsi mediante connettore nativo con i sistemi di CRM Operazionale Salesforce e ServiceNow."</p> <p>Premessa:</p> <p>Attualmente esistono due modalità alternative di connessione verso il CRM Salesforce: OpenCTI e Service Voice (Service Cloud Voice).</p> <p>Considerato che il protocollo OpenCTI è in stato di maintenance mode (https://help.salesforce.com/s/articleView?id=service.cloud_cti_api_overview.htm&type=5) già da tempo, ovvero il vendor non ne prevede aggiornamenti e sviluppi, indirizzati invece a favore delle nuova tecnologia di integrazione nativa Salesforce Voice, si richiede a codesta Stazione Appaltante quanto segue:</p> <p>Domanda:</p> <p>Il connettore che dovrà essere fornito potrà utilizzare il protocollo OpenCTI, nonostante sia una tecnologia dichiarata in maintenance mode da Salesforce, oppure si dovrà prevedere l'integrazione nativa con il protocollo di integrazione Salesforce Voice (Service Cloud Voice)?</p> | <p>Si veda risposta al chiarimento ID 16</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | ----- | |
| 19 | <p>Quesito 2</p> <p>Contesto:</p> <p>Paragrafo 2.2 - Scenario To Be</p> <p>Il Paragrafo 3.1 richiede la fornitura in modalità subscription di voci specifiche quali "Piattaforma di Routing Multicanale" e "Connettore CRM Operazionale Salesforce".</p> <p>Inoltre il Paragrafo 2.2 (Scenario TO-BE) specifica che la nuova piattaforma CCaaS dovrà integrarsi con gli strumenti "già in uso", citando esplicitamente i CRM operazionali. Si richiede a codesta Stazione Appaltante quanto segue:</p> <p>Domanda:</p> <p>Si richiede di confermare che le licenze relative al CRM Salesforce (es. Service Cloud o Sales Cloud) non siano oggetto della presente fornitura.</p> | <p>Si veda risposta al chiarimento ID 17</p> |
| 20 | <p>In riferimento al paragrafo 12.1 REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA del disciplinare di gara a pagina 23 di 61, si chiede di chiarire quale sia la documentazione a comprova da allegare richiamata alla lettera D.</p> | <p>Nella fase di presentazione dell'offerta non è necessario allegare in D alcuna documentazione aggiuntiva, salvo quanto espressamente richiesto dal Disciplinare nelle singole buste (es. certificazioni premiali in Busta Tecnica).</p> <p>I "Documenti a comprova" saranno richiesti solo in sede di verifica (tramite FVOE o su specifica richiesta della Stazione Appaltante).</p> |
| 21 | <p>Quesito 1</p> <p>Contesto:</p> <p>Paragrafo 2.2 - Scenario To Be</p> <p>"Per il tracciamento e la gestione delle richieste di assistenza, si prevede che i servizi messi a disposizione dalla piattaforma oggetto di fornitura dovranno integrarsi mediante connettore nativo con i sistemi di CRM Operazionale Salesforce e ServiceNow."</p> <p>Premessa:</p> <p>Attualmente esistono due modalità alternative di connessione verso il CRM Salesforce: OpenCTI e Service Voice (Service Cloud Voice).</p> <p>Considerato che il protocollo OpenCTI è in stato di maintenance mode (https://help.salesforce.com/s/articleView?id=service.cloud_cti_api_overview.htm&type=5) già da tempo, ovvero il vendor non ne prevede aggiornamenti e sviluppi, indirizzati invece a favore delle nuova tecnologia di integrazione nativa Salesforce Voice, si richiede a codesta Stazione Appaltante quanto segue:</p> <p>Domanda:</p> <p>Il connettore che dovrà essere fornito potrà utilizzare il protocollo OpenCTI, nonostante sia una tecnologia dichiarata in maintenance mode da Salesforce, oppure si dovrà prevedere l'integrazione nativa con il protocollo di integrazione Salesforce Voice (Service Cloud Voice)?</p> | <p>Si veda risposta al chiarimento ID 16</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 22 | <p>Quesito 2 Contesto: Paragrafo 2.2 - Scenario To Be Il Paragrafo 3.1 richiede la fornitura in modalità subscription di voci specifiche quali "Piattaforma di Routing Multicanale" e "Connettore CRM Operazionale Salesforce". Inoltre il Paragrafo 2.2 (Scenario TO-BE) specifica che la nuova piattaforma CCaaS dovrà integrarsi con gli strumenti "già in uso", citando esplicitamente i CRM operazionali. Si richiede a codesta Stazione Appaltante quanto segue: Domanda: Si richiede di confermare che le licenze relative al CRM Salesforce (es. Service Cloud o Sales Cloud) non siano oggetto della presente fornitura.</p> | <p>Si veda risposta al chiarimento ID 17</p> |
| 23 | <p>Si chiede di precisare se le attività di presidio e conduzione che dovranno essere offerte e quotate dal fornitore, dovranno essere fornite per 365 giorni, nella fascia oraria 8-20, per 3 anni, come indicato al paragrafo 3.2.5, oppure dovranno essere fornite con una copertura 24x7 come indicato al paragrafo 4.2.</p> | <p>Si precisa quanto segue. Il Capitolato Tecnico prevede due ambiti distinti di attività: -le risorse previste al par. 3.2.5 devono garantire copertura 8–20 per 365 giorni, nell'ambito dei servizi professionali generali (presidio e conduzione); -il presidio operativo virtuale 24x7 di cui al par. 4.2 è obbligatorio ai fini dell'assistenza in esercizio. Le due previsioni non sono alternative, ma complementari. La fornitura deve rispettare entrambe le coperture, ciascuna nell'ambito previsto dal relativo paragrafo del Capitolato.</p> |
| 24 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Disciplinare 17.1 "CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA" 2904_REQPR_05 Testo del documento > "Natura della piattaforma CCaaS offerta Saranno assegnati 3 punti (on/off) se la soluzione CCaaS proposta soddisfa congiuntamente tutti i seguenti requisiti: a) il Cloud Service Provider (CSP) pubblico corrisponde al produttore della soluzione proposta; b) la piattaforma è erogata in modalità SaaS su infrastruttura cloud propria del CSP pubblico; c) non è previsto il coinvolgimento di vendor terzi nella produzione della componente software CCaaS. Quesito > In linea con l'Art. 3 del D.Lgs. 36/2023 che stabilisce: <ul style="list-style-type: none"> • Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti devono favorire l'accesso al mercato degli operatori economici, secondo le modalità indicate dal Codice; • Tale accesso deve avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza, imparzialità, non discriminazione, pubblicità, trasparenza e proporzionalità; • Il principio dell'accesso al mercato è collegato alla tutela della concorrenza e alla massima partecipazione delle imprese alle procedure, come espressamente riconosciuto dalla dottrina e dalla giurisprudenza; Si chiede di confermare che i 3 punti premiali (on/off) previsti per il 2904_REQ_PR5 si ottengono con una proposta tecnica nella quale il Cloud Service Provider pubblico (CSP) può essere disgiunto dal produttore della piattaforma soluzione CaaS.</p> | <p>Non si conferma. Per ottenere i 3 punti del criterio 2904_REQPR_05, il CSP pubblico deve coincidere con il produttore della piattaforma CCaaS, e non devono essere coinvolti vendor terzi, come previsto dal Disciplinare (par. 17.1). Si veda anche risposta al chiarimento ID 1.</p> |
| 25 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Disciplinare 17.1 "CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA" 2904_REQPR_05 Testo del documento > "Natura della piattaforma CCaaS offerta Saranno assegnati 3 punti (on/off) se la soluzione CCaaS proposta soddisfa congiuntamente tutti i seguenti requisiti:</p> | <p>Si veda risposta ai chiarimenti ID 1 e ID 24.</p> |

| | | |
|----|---|---|
| | <p>a) il Cloud Service Provider (CSP) pubblico corrisponde al produttore della soluzione proposta; b) la piattaforma è erogata in modalità SaaS su infrastruttura cloud propria del CSP pubblico; c) non è previsto il coinvolgimento di vendor terzi nella produzione della componente software CCaaS. Quesito > Si chiede di confermare che i 3 punti premiali possano essere assegnati in modalità crescente in base alla conformità ai requisiti e non in modalità on/ off</p> | |
| 26 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Disciplinare 17.1 "CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA" 2904_REQPR_05 Testo del documento > "Natura della piattaforma CCaaS offerta Saranno assegnati 3 punti (on/off) se la soluzione CCaaS proposta soddisfa congiuntamente tutti i seguenti requisiti:</p> <p>a) il Cloud Service Provider (CSP) pubblico corrisponde al produttore della soluzione proposta; b) la piattaforma è erogata in modalità SaaS su infrastruttura cloud propria del CSP pubblico; c) non è previsto il coinvolgimento di vendor terzi nella produzione della componente software CCaaS. Quesito > Si richiede di confermare che, sebbene la soluzione venga erogata da un unico CSP erogatore, possano essere presenti servizi derivati da molteplici CSP pubblici che comunque rispettino tutti i requisiti di esecuzione</p> | <p>Si veda risposta ai chiarimenti ID 1 e ID 24. Si aggiunge, a mero titolo esemplificativo, che:</p> <ul style="list-style-type: none"> -la casistica di piattaforma CCaaS nativa del CSP che integra servizi / funzionalità aggiuntivi esterni (ad esempio funzionalità di AI, analytics, ecc.) non facenti parte del core CCaaS ottiene i 3 punti; -la casistica di piattaforme prodotte da vendor terzi e solo ospitate su un CSP pubblico, poiché il CSP non è il produttore del core CCaaS, non ottiene i 3 punti. |
| 27 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Capitolato Tecnico – Paragrafo 3.4.1 Requisiti di esecuzione Testo del documento > Per l'esecuzione del servizio/fornitura oggetto del presente capitolo tecnico, è richiesto:</p> <p>a) L'Operatore economico aggiudicatario alla gara deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • possedere la certificazione ISO 27001:2022. • possedere una partnership attiva, documentata e certificata con un Cloud Provider pubblico che è anche produttore di soluzioni CCaaS; o in alternativa, • possedere due partnership attive, documentate e certificate, una con un Cloud Provider pubblico e l'altra con il produttore di soluzioni CCaaS; <p>b) Il Cloud Service Provider pubblico (CSP) erogatore della piattaforma CCaaS deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • possedere la certificazione ISO 27001: 2022. • risultare iscritto negli elenchi AGID/ACN dei fornitori qualificati di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, con indicazione del livello di qualificazione ottenuto (QC1, QC2, QC3 o QC4) e della data di validità della qualificazione precedente alla data di stipula; • In ambito - Sicurezza e protezione dei dati sensibili degli Utenti – possedere almeno una delle seguenti certificazioni: <ul style="list-style-type: none"> ➢ ISO/IEC 27017:2021 - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni applicabili ai servizi cloud. ➢ ISO/IEC 27018:2020 - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei servizi cloud pubblici. <p>c) La soluzione CCaaS deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • risultare iscritto negli elenchi AGID/ACN dei fornitori qualificati di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, con indicazione del livello di qualificazione ottenuto (QC1, QC2, QC3 o QC4) e della data di validità della qualificazione precedente alla data di stipula; • In ambito - Sicurezza e protezione dei dati sensibili degli Utenti – possedere almeno una delle seguenti certificazioni: | <p>Si conferma.</p> <p>Ai sensi del Capitolato Tecnico, §3.4.1, lett. a), il CSP pubblico erogatore può essere disgiunto dal produttore della piattaforma CCaaS, purché l'aggiudicatario possieda due partnership attive, documentate e certificate: una con il CSP pubblico e una con il produttore. Restano fermi gli ulteriori requisiti di cui alle lett. b) e c) (qualificazioni AGID/ACN e certificazioni ISO).</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | <p>➤ ISO/IEC 27017:2021 - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni applicabili ai servizi cloud.</p> <p>➤ ISO/IEC 27018:2020 - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei servizi cloud pubblici. Quesito > In linea con l'Art. 3 del D.Lgs. 36/2023 che stabilisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti devono favorire l'accesso al mercato degli operatori economici, secondo le modalità indicate dal Codice.; • Tale accesso deve avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza, imparzialità, non discriminazione, pubblicità, trasparenza e proporzionalità.; • Il principio dell'accesso al mercato è collegato alla tutela della concorrenza e alla massima partecipazione delle imprese alle procedure, come espressamente riconosciuto dalla dottrina e dalla giurisprudenza; <p>Si chiede di confermare che Il Cloud Service Provider pubblico (CSP) erogatore della piattaforma CCaaS può essere disgiunto dal produttore della piattaforma soluzione CaaS</p> | |
| 28 | <p>Ambito > Economico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 2.1.7 "Dimensioni attuali delle risorse tecnologiche, applicative e operative";</p> <p>Documento: Disciplinare tecnico 3.OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI Testo del documento > La tabella 2 del capitolato Tecnico evidenzia che il numero di operatori totali è 4.571, mentre la tabella 1 economica del Disciplinare evidenzia le licenze a regime sono 1522 Quesito > Si richiede di confermare che gli operatori a regime richiesti dall'amministrazione in termini di operatori contemporanei sulla piattaforma CCaaS corrisponde a n.1502 mentre il numero complessivo di utenti operatori è pari a 4571.</p> | <p>Quanto riportato nella tabella a pagina 10 del Capitolato Tecnico, paragrafo 2.1.7, rappresenta la situazione AS-IS, ovvero le dimensioni attuali delle risorse tecnologiche, applicative e operative, per un totale di 4.571 operatori potenziali.</p> <p>Quanto riportato nella Tabella 2 a pagina 10 del Disciplinare rappresenta invece la situazione TO-BE a seguito della migrazione di tutti gli enti, con un numero di licenze a regime pari a 1.522, corrispondenti al numero massimo di operatori contemporanei da supportare sulla piattaforma CCaaS.</p> |
| 29 | <p>Ambito > Economico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 2.1.7 "Dimensioni attuali delle risorse tecnologiche, applicative e operative";</p> <p>Documento: Disciplinare tecnico 3.OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI Testo del documento > La tabella 2 del capitolato Tecnico evidenzia che il numero di operatori totali è 4.571, mentre la tabella 1 economica del Disciplinare evidenzia le licenze a regime sono 1522 Quesito > Si richiede di confermare il numero di operatori richiesti sulla piattaforma CCaaS precisando la tipologia named o concurrent per i diversi servizi oggetto di migrazione. Infatti, le licenze a regime richieste nel Disciplinare sono 1522 invece la Tab 2 riporta un complessivo di 4571 come somma dei vari servizi senza specificare in entrambi i casi se si tratta di operatori named o concurrent. Si chiede di confermare le quantità e la tipologia per ciascun servizio.</p> | <p>I 4.571 operatori indicati nel Capitolato (§2.1.7) rappresentano l'AS-IS e il totale degli operatori potenziali. Le 1.522 licenze indicate nel Disciplinare rappresentano invece gli operatori contemporanei (concurrent) richiesti a regime (TO-BE) sulla piattaforma CCaaS.</p> <p>Non è prevista una ripartizione per singolo servizio: le 1.522 licenze concurrent costituiscono il fabbisogno complessivo per tutti gli enti migrati.</p> |
| 30 | <p>Ambito > Economico Riferimento documentale ></p> <p>Documento: Disciplinare tecnico 3.OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI Testo del documento > La tabella 1 riporta come base d'asta per i servizi di migrazione: 2.449.800 .</p> <p>La tabella 2 riporta le quantità giornate e le tariffe giornaliere per ogni figura professionale (Business Analyst, Cloud SP Business Analyst, Cloud Application Developer, Specialized Cloud Application Developer, Application Developer, Applications Tutor)</p> <p>Quesito > Si richiede di confermare che il valore dei servizi di migrazione non è pari a €2.449.800 ma è pari a €2.249.800 che è il valore calcolato dalla moltiplicazione delle tariffe giornaliere per ogni figura professionale (Business Analyst, Cloud SP Business Analyst, Cloud</p> | <p>Si conferma che l'importo indicato nella Tabella 1 del Disciplinare per i Servizi di migrazione contiene un refuso.</p> <p>L'importo corretto è € 2.249.800,00, come risultante dalla moltiplicazione delle giornate previste per ciascuna figura professionale per le rispettive tariffe giornaliere riportate nella Tabella 2 del Disciplinare.</p> <p>Ad ulteriore comprova, si precisa che l'importo totale a base d'asta, pari a € 16.504.270,20, è corretto, in quanto computa il valore aggiornato dei Servizi di migrazione, pari a € 2.249.800,00, insieme a tutte le restanti voci economiche previste dalla procedura.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | Application Developer, Specialized Cloud Application Developer, Application Developer, Applications Tutor) | |
| 31 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 3.2.5."Servizi professionali generali"</p> <p>Documento: Capitolato Tecnico 4.2 "Assistenza in esercizio" Testo del documento > La tabella relativa alle figure di presidio del Capitolato Tecnico .3.2.5 indica 5 fte che opereranno nella fascia oraria 8.00 / 20, mentre nel Capitolato Tecnico 4.2 è riportato che il presidio dovrà essere disponibile 24x7 Quesito > Si richiede di confermare che le n. 5 persone di presidio potranno operare da remoto, trattandosi di soluzione full Cloud, e opereranno nella fascia oraria 8.00 / 20.</p> | <p>Si conferma. Le 5 risorse di presidio operano nella fascia 08:00–20:00 (Capitolato Tecnico 3.2.5."Servizi professionali generali") e possono svolgere l'attività, salvo diversa indicazione della Sogei, anche da remoto, come previsto dal Capitolato Tecnico §3.4 "Modalità di esecuzione".</p> <p>La copertura 24x7 richiesta nel Capitolato Tecnico paragrafo 4.2 "Assistenza in esercizio" riguarda il presidio operativo virtuale, distinto dalle 5 risorse.</p> |
| 32 | <p>Ambito > Economico Riferimento documentale ></p> <p>Documento: Disciplinare tecnico 3.0.GGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI Testo del documento > La tabella 1 riporta come base d'asta per la Fornitura di una piattaforma unificata di Contact Center in modalità cloud CCaaS 8.367.964,80.</p> <p>La tabella 2 riporta i valori di dettaglio dei canoni mensili associati alle 4 voci di offerta (Piattaforma di Routing Multicanale, Connettore CRM Operazionale Salesforce, Connnettore CRM Operazionale Servicenow, Connnettore Sistema telefonico) Quesito > Si chiede di esplicitare e confermare la base d'asta per la soluzione CCaaS in quanto il canone mensile per la durata di 36 mesi delle 4 voci di offerta non coincide alla base d'asta (8.367.964,80 €) anche considerando il canone mensile al 100%</p> | <p>La base d'asta si ottiene sommando i sei semestri di ramp-up (40%–80%–100%–100%–100%–100%): per ogni semestre si applica numero licenze × canone mensile × percentuale semestre × 6 mesi.</p> <p>La somma delle quattro voci calcolate in questo modo coincide con la base d'asta complessiva di € 8.367.964,80.</p> |
| 33 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 2.1.7 "Dimensioni attuali delle risorse tecnologiche, applicative e operative";</p> <p>Testo del documento > La tabella che segue contiene i valori dimensionali dei servizi erogati attualmente. Devono essere considerati come riferimento di partenza e – nell'ottica di un consolidamento tecnologico – guidare il Fornitore nel processo di disegno del progetto di migrazione tecnologica ed evoluzione al paradigma cloud. I volumi sono relativi alla giornata lavorativa tipo. Quesito > Si richiede di esplicitare nel TO-BE il numero di supervisori e tecnici interni che dovranno essere abilitati all'utilizzo della piattaforma CCaaS e formati.</p> | <p>Nel TO-BE non è previsto un numero vincolante di supervisori e tecnici interni da abilitare/formare. Tali quantitativi saranno definiti in avvio progetto insieme alla Committente, nell'ambito di piano di migrazione, configurazione e formazione. Tuttavia, in partenza il numero minimo mandatorio è di un supervisore per ogni ambiente.</p> |
| 34 | <p>Con riferimento all'Allegato 10 (RCP e Cyber), si chiede di confermare:</p> <ul style="list-style-type: none"> che in ragione della tipologia di servizio oggetto della gara non sia richiesta né applicabile la copertura di Responsabilità Civile verso Prodotti (RCP) e, se per l'estensione al rischio Cyber prevista nell'ambito della RCT sia ammessa la presentazione di un certificato Cyber dedicato, ai fini della dimostrazione del possesso della relativa copertura assicurativa. | <p>Si conferma che la copertura R.C. Prodotti non è richiesta qualora l'operatore economico non rientri nelle fattispecie di produttore/fornitore indicate nell'Allegato 10.</p> <p>È inoltre ammessa la presentazione di una polizza Cyber dedicata per coprire il rischio Cyber, purché garantisca le coperture minime previste dal medesimo Allegato.</p> |
| 35 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 3.2.3 "Servizi Professionali di Formazione"</p> <p>Testo del documento > Sono i servizi erogati a valle della migrazione di ciascun Ente/Servizio (completamento di un Progetto di Migrazione o Task), necessari a rendere fruibili le applicazioni e interfacce utente oggetto della presente fornitura. Quesito > Si richiede se possibile mettere a</p> | <p>Si conferma che i contenuti formativi possono essere resi anche in modalità FAD.</p> <p>Non è garantita, invece, la possibilità di utilizzare la piattaforma di e-learning in uso di AdE e più in generale di altri clienti</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | disposizione contenuti di formazione fruibili in modalità FAD ed in caso affermativo se possibile utilizzare la piattaforma già in possesso dal personale ADE per il learning. | |
| 36 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 2.1.7 "Dimensioni attuali delle risorse tecnologiche, applicative e operative"</p> <p>Testo del documento > La tabella che segue contiene i valori dimensionali dei servizi erogati attualmente. Devono essere considerati come riferimento di partenza e – nell'ottica di un consolidamento tecnologico – guidare il Fornitore nel processo di disegno del progetto di migrazione tecnologica ed evoluzione al paradigma cloud. I volumi sono relativi alla giornata lavorativa tipo. Quesito > Si richiede di confermare che nella tabella di dimensionamento del Capitolato Tecnico (par. 2.1.7), il contenuto della colonna "Applicazioni IVR" corrisponde al numero di call flow attualmente presenti nelle piattaforme di accoglienza del Contact Center da migrare sulla nuova piattaforma CCaaS. Si richiede di specificare il numero di code in ingresso, il numero di applicazioni /call flow da sviluppare sulla piattaforma di accoglienza e il dettaglio delle regole di business per il routing su agente o quanto meno la profondità (es. combinazione skills, tempo di attesa).</p> | <p>Si conferma che, nella tabella del Capitolato Tecnico §2.1.7, la colonna "Applicazioni IVR" rappresenta il numero di call flow IVR attualmente in esercizio (AS-IS) sulle piattaforme di accoglienza.</p> <p>Il numero di code in ingresso, il numero di applicazioni/call flow da sviluppare in TO-BE e le regole di instradamento (es. combinazioni di skill, priorità, soglie/tempi di attesa) non sono fissati nel Capitolato e saranno definiti in fase di analisi e progettazione esecutiva con la Committente/Enti, nell'ottica di consolidamento e razionalizzazione dei flussi in migrazione.</p> |
| 37 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 3.2.2.1 "Piano di Migrazione Generale"</p> <p>Testo del documento > Successivamente all'affidamento del contratto, il Fornitore deve produrre il Piano di Migrazione Generale (anche Piano di Lavoro) che preveda rilasci successivi rispetto agli Enti coinvolti (Progetti di Migrazione o Task) e che deve evidenziare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sequenza di migrazione dei vari servizi indicandone le tempistiche; • i criteri di gestione e mitigazione dei rischi con le eventuali procedure di roll-back; • il piano di ramp-up di utilizzo delle licenze. <p>Il Piano di Migrazione Generale deve contenere il Diagramma di Gantt per identificare le tempistiche e gli effort previsti per ciascun Progetto di Migrazione. Quesito > Si richiede di dettagliare, nell'ambito del Piano di Migrazione, specificando per eventuale ordine di migrazione di ciascun Ente/Servizio (SAM, SD, DP/UT, AdER, DT, ACN), eventuali fasce orarie specifiche il downtime massimo tollerato per le code di Contact Center. Fine</p> | <p>Il Capitolato Tecnico non definisce né l'ordine di migrazione degli Enti/Servizi (SAM, SD, DP/UT, AdER, DT, ACN), né fasce orarie specifiche, né un valore di downtime massimo per le code di Contact Center.</p> <p>Tali elementi saranno definiti nel Piano di Migrazione Generale, da elaborare dopo l'affidamento, in accordo con la Committente, nell'ambito delle attività di analisi, pianificazione e coordinamento previste dal paragrafo 3.2.2.1.</p> <p>Resta fermo che il Piano dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> -minimizzare l'impatto sui servizi e garantire continuità operativa, -prevedere procedure di mitigazione e roll-back, -indicare eventuali finestre di intervento condivise con ciascun Ente. |
| 38 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 3.2.3 "Servizi Professionali di Formazione"</p> <p>Testo del documento > Sono i servizi erogati a valle della migrazione di ciascun Ente/Servizio (completamento di un Progetto di Migrazione o Task), necessari a rendere fruibili le applicazioni e interfacce utente oggetto della presente fornitura. I servizi di formazione devono essere segmentati rispetto ai profili sotto riportati.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione Operatori e Supervisori. • Formazione Amministratori. • Formazione personale tecnico interno Sogei per l'amministrazione delle piattaforme, la configurazione e la parametrizzazione dei servizi, il monitoraggio delle attività e lo sviluppo delle funzionalità, interfacce utente oggetto della presente fornitura. <p>I Servizi di Formazione vengono acquisiti in modalità "a corpo". Il Fornitore deve indicare la metodologia di formazione prevista, l'eventuale suddivisione in moduli formativi e indicare le modalità con cui eseguirà l'attività specificando tempi e criteri di coinvolgimento delle risorse degli Enti. Quesito > Si richiede di quantificare l'eventuale numero minimo di giornate di</p> | <p>Il Capitolato non prevede numeri minimi di giornate di formazione né quantità di partecipanti per profilo.</p> <p>Tali elementi saranno definiti nel Piano di Formazione in fase di avvio progetto, in accordo con la Committente, sulla base dei fabbisogni degli Enti.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>formazione previste, distinte per profilo (operatori, supervisori, tecnici e amministratori Sogei), indicando anche il numero stimato di partecipanti massimo per ciascuna categoria.</p> | |
| 39 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 3.1 . "Piattaforma CCAAS (Contact Center As A Service)</p> <p>Testo del documento > Sogei si riserva la possibilità di acquistare licenze opzionali per l'attivazione di funzionalità già incluse nel presente perimetro di gara (scalabilità dimensionale) o per includere funzionalità migliorative (scalabilità funzionale) che risultassero necessarie a soddisfare eventuali fabbisogni di innovazione e miglioramento dei servizi. Il Fornitore deve quindi evidenziare altre tipologie di licenze inerenti servizi o funzionalità aggiuntive e quotare per ciascuna di esse il Canone Unitario Mensile. In particolare, le licenze oggetto di quotazione opzionale devono coprire almeno i seguenti domini funzionali:</p> <p>Workforce Optimization e Mananagement Journey Management e Channel Orchestration; Social Media Management; Knowledge Management a supporto degli Operatori e del Sistema di Risposta Vocale Interattiva Agent Assistant per il support delle attività degli Operatori; Funzionalità evolute per la Risposta Vocale Interattiva tramite impiego di bot e AI. Funzionalità di Routing Avanzato tramite l'impiego di AI. L'inserimento delle licenze funzionali opzionali nella richiesta di offerta ha esclusivamente lo scopo di determinare un prezzo di riferimento per la Committente, senza alcun impatto sui requisiti minimi di partecipazione alla gara. Quesito > In riferimento a quanto previsto per le licenze opzionali la cui offerta non ha alcun impatto sui requisiti minimi di gara, ha invece impatto sui requisiti generali? Se si in base a quale criterio tecnico/economico ? Dove inserire tale informazione relativa al costo delle licenze opzionali? A parità di Punteggio Economico questa informazione ha una sua valenza?</p> | <p>Le licenze opzionali non incidono sui requisiti generali o minimi di gara. La loro quotazione va inserita in Busta economica generata da sistema. Tali prezzi non hanno alcun effetto sul punteggio economico né sullo scioglimento di eventuali ex-aequo.</p> |
| 40 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 4 "Livelli di Servizio"</p> <p>Testo del documento > Nella tabella dei livelli di servizio è riportato il LdS per la Qualità del servizio (QOS) Kpi: QoS.P, Qos.L, "Garantisce che le chiamate vocali abbiano una qualità stabile senza ritardi, interruzioni o rumori di sottofondo eccessivi" che prevede Jitter < 30ms; Packet Loss < 2%; Latenza < 150 ms Round Trip Quesito > Si chiede di confermare che si tratta di un refuso in quanto essendo una piattaforma in Cloud la qualità delle chiamate vocali possono dipendere non dalla piattaforma CCaaS ma dalle performance dell'accesso Internet dell'end-user che è Out of Scope</p> | <p>Non si conferma. I valori di Jitter, Packet Loss e Latenza (RTT) indicati nel paragrafo 4 – Livelli di Servizio del Capitolato Tecnico si riferiscono alla qualità del servizio garantita dalla piattaforma CCaaS nel proprio dominio di responsabilità, ossia all'interno dell'infrastruttura cloud del Fornitore e verso i punti di interconnessione previsti. Resta fermo che le prestazioni dell'accesso Internet dell'utente finale, essendo fuori dal perimetro della fornitura, non rientrano nel campo di applicazione del LdS e non sono imputabili alla piattaforma CCaaS.</p> |
| 41 | <p>Ambito > Economico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 3.1+C2 Documento: Disciplinare 3. "OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI" tabella 2 Testo del documento > La tabella 2 riporta un canone mensile pari a 30.000€ per l'interfacciamento col commettitore del sistema telefonico Avaya. Quesito > Considerato che l'integrazione con il sistema Avaya On prem richiede, oltre all'utilizzo delle API-REST, anche la disponibilità di licenze sulla piattaforma si chiede di confermare che il costo indicato per il connettore verso il sistema Telefonico Avaya sia riferito al costo dello stesso e includa tutto</p> | <p>Non si conferma. Il canone mensile di € 30.000 indicato nella Tabella 2 del Disciplinare per la voce "Connettore Sistema Telefonico Avaya" rappresenta esclusivamente il costo del connettore CCaaS necessario all'integrazione con la piattaforma Avaya on-premise. Tale importo non comprende eventuali licenze, componenti, moduli o abilitazioni richiesti sulla piattaforma Avaya on-premise, che restano a carico della Committente, in quanto esterni al perimetro della fornitura e non inclusi nella definizione contrattuale del connettore.</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | quanto necessario in termini di licensing per l'abilitazione delle stesse sulla piattaforma Avaya on premise. | |
| 42 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 2.2.1 Accoglienza e orientamento informativo generale</p> <p>Documento:Capitolato Tecnico 2 Descrizione dell'ambito del progetto Testo del documento > Nel Capitolato tecnico par.2.2.1 è riportato che "...deve integrarsi tramite web services con l'applicazione Sogei per la prenotazione degli appuntamenti presso gli uffici (CUP)".</p> <p>Quesito > Si richiede la disponibilità della documentazione relativa ai webservices di tale applicazione Sogei in modo da poter valutare adeguatamente effort relativo a tale integrazione richiesta.</p> | <p>La documentazione tecnica dei web services dell'applicazione Sogei per la prenotazione appuntamenti (CUP) non è resa disponibile nella fase di gara.</p> <p>Tali specifiche saranno fornite esclusivamente in fase di avvio progetto, nell'ambito delle attività di analisi tecnica e integrazione previste dal Piano di Migrazione, previa condivisione con i competenti team applicativi Sogei.</p> <p>Ai fini della partecipazione alla gara, l'integrazione deve essere considerata sulla base delle normali modalità di integrazione tramite web services richiamate dal Capitolato Tecnico.</p> |
| 43 | <p>Riferimento: Capitolato Tecnico - paragrafo 2.1.7</p> <p>Relativamente ai sistemi SBC riportati all'interno della tabella sull'assetto tecnologico attuale delle varie Amministrazioni, al fine di avere una visione completa dell'infrastruttura, si chiede di specificare per ogni apparato il vendor, il modello e la release.</p> | <p>I dettagli vendor / modello / release degli apparati SBC non sono forniti nella documentazione di gara. Saranno condivisi solo in fase di avvio progetto, durante le attività di analisi tecnica e discovery con la Committente.</p> |
| 44 | <p>Riferimento: Capitolato Tecnico - paragrafo 3.1</p> <p>Relativamente alla possibilità da parte di Sogei di acquistare licenze opzionali per l'attivazione di funzionalità già incluse nel presente perimetro di gara (scalabilità dimensionale) o per includere funzionalità migliorative (scalabilità funzionale), si chiede di specificare se tali licenze opzionali saranno richieste per un periodo temporale limitato e, nel caso, qual è il periodo minimo.</p> | <p>Il Capitolato non prevede un periodo minimo per le licenze opzionali.</p> <p>Sogei potrà richiederle in qualsiasi momento della durata contrattuale, senza vincoli temporali minimi.</p> |
| 45 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento:Capitolato Tecnico 2.1 Scenario AS IS</p> <p>Documento:Capitolato Tecnico 2 Descrizione dell'ambito del progetto Testo del documento > Nel Capitolato tecnico par.2.1 viene riportata una descrizione di alto livello dell'AS-IS. Quesito > Si richiede di confermare che sarà messo a disposizione dell'aggiudicatario la descrizione dettagliata delle attuali code relative al contact center ed IVR in esercizio che dovranno essere replicate sulla nuova infrastruttura CCaaS nonché i messaggi vocali da riprodurre all'interno delle alberature.</p> | <p>Si conferma.</p> <p>La descrizione dettagliata delle code, dei flussi IVR e dei messaggi vocali attualmente in esercizio sarà fornita all'aggiudicatario in fase di avvio progetto, nell'ambito delle attività di analisi e migrazione.</p> |
| 46 | <p>Ambito > Tecnico Riferimento documentale > Documento Disciplinare Committente: par. 17.1 Criteri valutazione offerta tecnica - 2904_REQPR_02 Testo del documento > Proposta progettuale per la fornitura CCaaS</p> <p>Il concorrente dovrà descrivere la proposta progettuale che si impegna a realizzare per la fornitura e attivazione della piattaforma CCaaS e dei servizi professionali (migrazione, gestione progetto).</p> <p>Indice degli argomenti da trattare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Descrizione della piattaforma proposta (architettura, funzionalità, innovazione, scalabilità), con particolare riferimento al nome commerciale della soluzione e alla natura della stessa; 2) Modalità di attivazione e fornitura della piattaforma; 3) Approccio alla migrazione da sistemi esistenti/on premises; | <p>Si conferma.</p> <p>Eventuali variazioni del solo nome commerciale, della release o della versione della piattaforma sono ammissibili, purché la soluzione descritta nella Proposta Progettuale sia la stessa piattaforma CCaaS effettivamente offerta, e mantenga identiche natura, architettura, funzionalità e requisiti dichiarati in sede di offerta tecnica.</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | <p>3) Descrizione dell'integrazione della soluzione CCaaS con i sistemi on-premises; 4) Elementi distintivi di innovazione tecnologica.</p> <p>La proposta progettuale sarà valutata rispetto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Completezza della soluzione proposta; b) Efficacia della strategia di migrazione e integrazione; c) Valore aggiunto apportato da elementi innovativi e distintivi. Quesito > Con riferimento al punto 1) si chiede di confermare che possa essere accettata una eventuale variazione del solo nome commerciale della soluzione. | |
| 47 | <p>Si chiede confermare che, nell'eventualità che per uno o più Enti, si abbia un consumo di licenze subscription effettivo mensile maggiore del numero di operatori concorrenti indicato per il corrispondente Ente nella tabella riportata nel par. 2.1.7, Sogei consuntiverà in ogni caso fino a un massimo del 10% delle licenze (150,2), considerato sul totale complessivo delle licenze subscription degli Enti (1502).</p> <p>Si chiede altresì di specificare con quale modalità verrebbero consuntivate eventuali licenze eccedenti il 10%.</p> | <p>Si conferma quanto specificato al par. 3.7 del capitolato tecnico: Nell'eventualità che per uno o più Enti si abbia un consumo di licenze subscription effettivo mensile maggiore del numero di operatori concorrenti indicato per il corrispondente Ente nella tabella riportata nel par. 2.1.7, Sogei consuntiverà in ogni caso fino a un massimo del 10% ulteriore. Non è previsto il riconoscimento del consumo in eccesso.</p> |
| 48 | <p>Relativamente al "Criterio di Valutazione - 2904_REQPR_01", si chiede di confermare che la soluzione CCaaS descritta nell'Offerta Tecnica, presentata dal Fornitore in risposta alla presente procedura di gara, debba coincidere con la piattaforma che sarà proposta, implementata e messa in esercizio in fase esecutiva.</p> | <p>Non si conferma. Per il requisito 2904_REQPR_01, la piattaforma CCaaS descritta non deve necessariamente coincidere con la piattaforma che sarà proposta e implementata nella presente gara.</p> |
| 49 | <p>Con riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 3.1 – Piattaforma CCaaS, voce “Connettore Sistema Telefonico Avaya”, dove è richiesto che il connettore abiliti il controllo degli stati telefonici tramite API REST di Avaya e che, qualora richieda componenti on-premise, la licenza sia comunque fornita in modalità subscription, si chiede di confermare che il Connettore Avaya (oggetto di subscription) deve essere certificato dal vendor della piattaforma CCaaS proposta come soluzione target (es. certificazione/compatibilità dichiarata dal produttore CCaaS per l'integrazione con Avaya Communication Manager / Avaya), e non sia una mera integrazione custom.</p> | <p>Non si conferma.</p> <p>Il connettore Avaya può essere anche custom, purché certificato/validato, garantisca tutte le funzionalità richieste e assicuri nel tempo tutte le necessarie evoluzioni e adeguamenti tecnologici, senza oneri aggiuntivi per Sogei.</p> |
| 50 | <p>Il capitolato, al paragrafo 3.2.1 Profili professionali richiede che ""Il personale del Fornitore coinvolto nel perimetro dei Servizi Professionali dovrà essere in possesso delle certificazioni relative alla piattaforma di servizi CCaaS oggetto della fornitura"", si chiede di specificare 1) per quali profili siano richieste le certificazioni e 2) in che percentuale rispetto al numero complessivo di risorse presentate per ciascun profilo professionale."</p> | <p>Si richiede che almeno le seguenti figure siano certificate: Cloud Service Provider Project Manager, Business Analyst, Cloud Service Provider Business Analyst, Cloud Application Developer, Specialized Cloud Application Developer, Applications Developer. Per ciascuna di queste figure professionali, si richiede almeno il 50% del personale sia certificato.</p> |
| 51 | <p>Si chiede di confermare che i Profili professionali "Cloud Service Provider Project Manager" e "Cloud Service Provider Business Analyst" siano dipendenti del fornitore che abbiano esperienza nell'operare sul Cloud Service Provider scelto.</p> | <p>Non si conferma.</p> <p>Le figure Cloud Service Provider Project Manager e Cloud Service Provider Business Analyst non devono essere necessariamente dipendenti del Fornitore, ma devono avere comprovata esperienza sul Cloud Service Provider scelto.</p> |
| 52 | <p>" Nel Capitolato Tecnico vengono indicati 2 Profili professionali di Project Manager 1. General Project Manager 2. Cloud Service Provider Project Manager si chiede di indicare la corrispondenza di tali Profili professionali rispetto alla ""Voce di offerta economica"" della Tabella n.2 di pagina 10 e 11 del Disciplinare di Gara."</p> | <p>Le figure General Project Manager e Cloud Service Provider Project Manager sono ruoli gestionali di alto livello, non quantificati in giornate/uomo.</p> <p>Il loro costo è già ricompreso nei servizi e nelle forniture complessive, mentre le tariffe giornaliere si applicano solo alle risorse operative.</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 53 | Nel Capitolato Tecnico è indicato il Profilo professionale "IT Operator", si chiede di indicare la corrispondenza dello stesso rispetto alla "Voce di offerta economica" della Tabella n.2 di pagina 10 e 11 del Disciplinare di Gara. | L'IT Operator del Capitolato corrisponde alla "Risorsa Operativa Presidio" della Tabella 2 del Disciplinare (voce 2904_SPGEN_18). |
| 54 | Si chiede di confermare che, nel caso in cui il trattamento dei dati personali venga effettuato solo da alcune società costituenti il RTI, potranno essere predisposte distinte nomine al trattamento dei dati con allegate le misure di sicurezza in ragione dei servizi prestati da ciascuna impresa. | Si conferma. Nel caso di RTI, qualora il trattamento dei dati personali sia effettuato solo da alcune delle società partecipanti, è possibile predisporre distinte nomine/incarichi al trattamento, ciascuna con le relative misure di sicurezza, coerenti con i servizi effettivamente svolti da ciascuna impresa e tenuto conto in ogni caso di quanto indicato nelle Condizioni speciali. Resta fermo che le nomine dovranno essere conformi al GDPR e coerenti con quanto previsto nella documentazione contrattuale in materia di privacy (Allegato "Privacy"). |
| 55 | Si chiede di confermare che, con riferimento alla piattaforma CCaaS e alle relative subscriptions, l'uso della piattaforma e il relativo eventuale trattamento dei dati personali sarà effettuato secondo quanto stabilito dalle condizioni d'uso e dal DPA del CSP erogatore. | Non si conferma. Il trattamento dei dati sulla piattaforma CCaaS avverrà esclusivamente secondo l'Allegato Privacy e le istruzioni del Titolare, non secondo le condizioni d'uso o il DPA standard del CSP, che non sostituiscono le previsioni contrattuali. |
| 56 | Si chiede di confermare che, con riferimento alla piattaforma CCaaS e alle relative subscriptions, le misure previste in ambito security e privacy e gli SLA possano essere adeguati in base alle misure standard previste dal CSP erogatore. | Non si conferma. Le misure di security, privacy e gli SLA devono rispettare quanto previsto dalla documentazione di gara e contrattuale, che prevale sugli standard del CSP. Gli standard del CSP possono essere utilizzati solo se compatibili, mai in sostituzione dei requisiti richiesti. |
| 57 | Si chiede di confermare se sia ammessa la possibilità di prevedere la fornitura delle subscription in modalità rivendita ai sensi degli artt. 1705/1731 c.c. | La fornitura delle subscription deve seguire il modello contrattuale presente nella documentazione di gara |
| 58 | Si chiede di confermare che il Fornitore debba erogare i servizi in conformità con tutta la normativa di riferimento applicabile ai servizi e che sia ad esso applicabile. | Si conferma. |
| 59 | Con riferimento alla seguente previsione "Successivamente alla scadenza del contratto è obbligo del Fornitore e in particolare del CCaaS Provider di garantire la "ownership" delle licenze subscription fino all'eventuale rinnovo contrattuale o all'espletamento di una nuova iniziativa d'acquisto per consentire la continuità dei servizi erogati da Sogei alle Amministrazioni" si chiede di confermare che essa debba essere intesa come disponibilità del Fornitore a estendere la durata della subscription alle medesime condizioni d'uso e di prezzo. | Non si conferma. La previsione secondo cui il Fornitore – e in particolare il CCaaS Provider – deve garantire la "ownership" delle licenze subscription dopo la scadenza del contratto ha come unico scopo quello di assicurare la continuità dei servizi fino al rinnovo contrattuale o alla conclusione di una nuova procedura d'acquisto. Tale obbligo non comporta automaticamente un'estensione contrattuale delle subscription alle medesime condizioni economiche, che potrà avvenire solo se e nei limiti consentiti dalla normativa applicabile e dal modello contrattuale previsto. |
| 60 | Con riferimento alla Tabella n.1 del Disciplinare di gara, si chiede di confermare che l'importo relativo alla voce "Servizi professionali di migrazione (infrastrutturale e applicativa)" sia pari a €2.249.800,00 e quindi all'importo derivante dalla sommatoria del prodotto dei valori indicati nella colonna "quantità stimata" e della "tariffa giornaliera a base d'asta" relativa ai "Servizi Professionali di Migrazione" ("Codici di offerta economica": 2904_SPMIG_05, 2904_SPMIG_06, 2904_SPMIG_07, 2904_SPMIG_08, 2904_SPMIG_09, 2904_SPMIG_10). | Si veda risposta al chiarimento ID 30 |
| 61 | Si chiede di chiarire se le quotazioni relative alle licenze opzionali per servizi o funzionalità aggiuntive, richieste a titolo di scalabilità dimensionale e/o funzionale, concorrono o meno alla determinazione del punteggio economico di gara. | Si veda risposta al chiarimento ID 39 |
| 62 | Si chiede di chiarire se i costi delle licenze necessarie ad abilitare i servizi di Sviluppo/Test e Preproduzione, messe a disposizione dal Fornitore sulla base dei fabbisogni indicati al paragrafo 2.1.7, siano a carico del Fornitore e quindi ricompresi nel canone di presidio, oppure a carico di Sogei e pertanto oggetto di fatturazione nell'ambito del contratto. | I costi delle licenze necessarie per abilitare gli ambienti di Sviluppo/Test e Pre-produzione, richiesti ai sensi del Capitolato Tecnico (§2.1.7 e §3.1), sono a carico del Fornitore e risultano inclusi nell'offerta complessiva della piattaforma CCaaS. |

| | | |
|----|--|--|
| 63 | Si chiede di chiarire se, qualora i consumi risultino inferiori rispetto al numero di licenze subscription attivate, ai fini della consuntivazione debbano essere considerate le licenze attivate oppure esclusivamente quelle effettivamente consumate, come rilevato dal report mensile di utilizzo. | La consuntivazione avviene sulle licenze attivate, non sui consumi effettivi. Le licenze subscription sono infatti valorizzate a canone, indipendentemente dall'utilizzo mensile rilevato dal report. |
| 64 | In relazione all'integrazione con il sottosistema telefonico Avaya per la gestione fisica delle chiamate telefoniche inerenti i servizi dedicati all'ambito Agenzia delle Entrate – Uffici Territoriali, si chiede di descrivere l'architettura del sistema Avaya attualmente in esercizio, specificando i componenti Avaya presenti, con indicazione dei relativi modelli e versioni. A titolo esemplificativo e non esaustivo: Avaya Aura Communication Manager, Avaya Application Enablement Services (AES), Avaya Session Manager, Avaya System Manager. | I dettagli tecnici dell'architettura Avaya (componenti, modelli, versioni) non sono forniti in gara. Saranno messi a disposizione solo all'aggiudicatario in fase di analisi e discovery. |
| 65 | Si chiede di chiarire se lo use case da considerare ai fini della fornitura delle licenze del Connettore Sistema Telefonico Avaya sia il trasferimento della chiamata tra il modulo di accoglienza della soluzione CCaaS e i dipendenti degli Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate e, in tal caso, di specificare la modalità di trasferimento prevista (ad es. trasferimento cieco, trasferimento assistito/consultativo, conferenza) nonché gli eventuali requisiti funzionali e tecnici associati. | Lo use case da considerare per il dimensionamento del Connettore Sistema Telefonico Avaya è il trasferimento delle chiamate dal modulo di accoglienza CCaaS verso gli operatori degli Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate. Le modalità di trasferimento (cieco, assistito/consultativo, conferenza) non sono definite nel Capitolato e saranno dettagliate in fase di analisi con la Committente, in funzione delle API/servizi Avaya disponibili. Il connettore dovrà comunque garantire le funzionalità minime di call control tramite API Avaya e assicurare la continuità del contesto e la conformità ai requisiti di sicurezza e integrazione previsti. |
| 66 | Con riferimento alla voce "Connettore CRM Operazionale Salesforce", descritta come "licenze che consentono di integrare il Desktop Salesforce", si chiede di chiarire se le applicazioni CRM Salesforce attualmente in uso siano già dotate del modulo Service Cloud Voice per l'integrazione con la piattaforma di contact center. | Si veda risposta al chiarimento ID 16 |
| 67 | Si chiede di confermare che l'importo corretto dei Servizi professionali di migrazione, presente nella riga n.2 della "Tabella n.1", sia € 2.249.800,00. Tale valore è stato calcolato sulla base delle quantità e delle tariffe giornaliere presenti nella "Tabella n.2". | Si veda risposta al chiarimento ID 30 |
| 68 | Si chiede di specificare le tipologie di SBC in termini di marca, modello e dimensionamento (sessioni) riportate nell'AS IS della tabella pag 10. | Si veda risposta al chiarimento ID 43 |
| 69 | Si chiede di specificare lo stimato dei minuti mese suddiviso per i singoli servizi voce delle chiamate risposte dalle postazioni telefoniche, suddivise per Operatore CC e Ufficio Territoriale tipo 1 | I minuti/mese suddivisi per singolo servizio voce e tra Operatori CC e Uffici Territoriali tipo 1 non sono disponibili in gara. Tali dati saranno forniti solo all'aggiudicatario durante le attività di analisi e discovery. |
| 70 | Si chiede di specificare se le referenze (massimo 3) da indicare nella risposta tecnica, come riportato nella tabella 2904_REQPR_01, devono essere inerenti alla stessa piattaforma CCaaS proposta in risposta a questa gara. | Si veda risposta al chiarimento ID 48 |
| 71 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Pag 10 – tabella dimensionamento attuale Al fine di produrre un dimensionamento corretto, è utile indicare se il numero di utenti riguarda solo gli operatori e, in caso affermativo, indicare anche il numero di utenti amministrativi / supervisori che accedono per scopi di reporting / gestione | Il Capitolato Tecnico (§2.1.7) riporta solo dati AS-IS di alto livello, forniti a scopo informativo e di dimensionamento preliminare. Uteriori informazioni saranno messe a disposizione esclusivamente all'aggiudicatario, nell'ambito delle attività di analisi e discovery previste nel progetto di migrazione. |
| 72 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Pag 10 – tabella dimensionamento attuale Al fine di produrre un dimensionamento corretto, è utile indicare, la durata media delle chiamate per il servizio Sogei CC | Il Capitolato Tecnico (§2.1.7) riporta solo dati AS-IS di alto livello, forniti a scopo informativo e di dimensionamento preliminare. Uteriori informazioni saranno messe a disposizione esclusivamente all'aggiudicatario, nell'ambito delle attività di analisi e discovery previste nel progetto di migrazione. |
| 73 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Pag 10 – tabella dimensionamento attuale | Il Capitolato Tecnico (§2.1.7) riporta solo dati AS-IS di alto livello, forniti a scopo informativo e di dimensionamento preliminare. |

| | | |
|----|---|---|
| | Al fine di produrre un dimensionamento corretto, è utile indicare, la durata media delle chiamate per il servizio Contact Center ADE SAM | Uteriori informazioni saranno messe a disposizione esclusivamente all'aggiudicatario, nell'ambito delle attività di analisi e discovery previste nel progetto di migrazione. |
| 74 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Pag 10 – tabella dimensionamento attuale Al fine di produrre un dimensionamento corretto, è utile indicare, la durata media delle chiamate per il servizio ACN | Il Capitolato Tecnico (§2.1.7) riporta solo dati AS-IS di alto livello, forniti a scopo informativo e di dimensionamento preliminare. Uteriori informazioni saranno messe a disposizione esclusivamente all'aggiudicatario, nell'ambito delle attività di analisi e discovery previste nel progetto di migrazione. |
| 75 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Pag 10 – tabella dimensionamento attuale Al fine di produrre un dimensionamento corretto, è utile indicare, la durata media delle chiamate per il servizio ADER | Il Capitolato Tecnico (§2.1.7) riporta solo dati AS-IS di alto livello, forniti a scopo informativo e di dimensionamento preliminare. Uteriori informazioni saranno messe a disposizione esclusivamente all'aggiudicatario, nell'ambito delle attività di analisi e discovery previste nel progetto di migrazione. |
| 76 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Pag 10 – tabella dimensionamento attuale Al fine di produrre un dimensionamento corretto, è utile indicare, la durata media delle chiamate per il servizio DT/DE | Il Capitolato Tecnico (§2.1.7) riporta solo dati AS-IS di alto livello, forniti a scopo informativo e di dimensionamento preliminare. Uteriori informazioni saranno messe a disposizione esclusivamente all'aggiudicatario, nell'ambito delle attività di analisi e discovery previste nel progetto di migrazione. |
| 77 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Pag 10 – tabella dimensionamento attuale Al fine di produrre un dimensionamento corretto, è utile indicare, la durata media delle chiamate per il servizio ADE/UT/DP tipo 1 | Il Capitolato Tecnico (§2.1.7) riporta solo dati AS-IS di alto livello, forniti a scopo informativo e di dimensionamento preliminare. Uteriori informazioni saranno messe a disposizione esclusivamente all'aggiudicatario, nell'ambito delle attività di analisi e discovery previste nel progetto di migrazione. |
| 78 | 002 - ID2904 - Disciplinare Committente.pdf Pag 37 - Tabella dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica Si conferma che le esperienze di cui al punto 2904_REQPR_01 e descritte nel documento di offerta, daranno punteggio solo se inerenti la medesima piattaforma CCaaS proposta? | Si veda risposta al chiarimento ID 48 |
| 79 | 002 - ID2904 - Disciplinare Committente.pdf Pag 37 - Tabella dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica Si conferma che le esperienze di cui al punto 2904_REQPR_01 e descritte nel documento di offerta, daranno punteggio solo se realizzate in Italia? | Non si conferma. Le esperienze del criterio 2904_REQPR_01 possono essere sia italiane sia internazionali, purché pertinenti ai requisiti del criterio. |
| 80 | 002 - ID2904 - Disciplinare Committente.pdf Pag 37 - Tabella dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica Si conferma che le esperienze di cui al punto 2904_REQPR_01 e descritte nel documento di offerta, daranno punteggio solo se completate entro la data di sottomissione della proposta? | Si conferma. Ai fini del criterio 2904_REQPR_01, le esperienze descritte devono essere già completate ed effettivamente rilasciate in esercizio entro la data di sottomissione dell'offerta, come previsto dal Disciplinare |
| 81 | 002 - ID2904 - Disciplinare Committente.pdf Pag 38 - Tabella dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica Si conferma che può considerarsi soddisfatto il requisito 2904_REQPR_05 qualora la piattaforma CCaaS venga indicata come "CSP" sul sito ACN.GOV? | L'iscrizione del CSP negli elenchi ACN/AGID è un requisito di esecuzione, ma non è sufficiente per soddisfare il criterio 2904_REQPR_05. Si veda anche risposta ai chiarimenti ID 1 e ID 24. |
| 82 | 002 - ID2904 - Disciplinare Committente.pdf Pag 38 - Tabella dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica Può considerarsi parimenti soddisfatto il requisito 2904_REQPR_05 qualora la piattaforma CCaaS sia erogata in modalità SaaS nativa (costruita su microservizi del Cloud Service Provider) e gestita nella sua totalità dal produttore? | Si veda risposta ai chiarimenti ID 1 e ID 24. |
| 83 | 004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf Paragrafo 4.2 - Assistenza in esercizio pagina 27 In riferimento al seguente capoverso | Si vedano risposte ai chiarimenti ID 23 e 31. |

| | | |
|----|---|---|
| | <p>"Il Fornitore deve mettere a disposizione un presidio operativo virtuale per l'intera durata contrattuale, ospitato in un ambiente cloud pubblico, che replichi l'intero ambiente di produzione, consentendo di effettuare attività di formazione, test e pre-produzione. Il presidio operativo dovrà includere risorse umane con competenze specifiche per la gestione di queste attività. Il presidio dovrà essere disponibile 24x7, monitorare proattivamente i servizi in esercizio e rispondere alle segnalazioni degli Enti e del Personale Sogei prestando supporto ed eventualmente innescando i processi di assistenza necessari alla risoluzione di anomalie e disservizi. Le risorse tecnologiche necessarie, come capacità di calcolo, storage e strumenti di gestione, saranno fornite e gestite dal Cloud Service Provider (CSP). Il Fornitore dovrà specificare la quantità e i singoli expertise delle risorse umane assegnate al presidio durante l'intero ciclo contrattuale."</p> <p>Scindendo l'aspetto tecnologico e di risorse umane, si conferma che deve essere garantito un presidio 24x7 e che deve essere disponibile un ambiente di test/formazione?</p> | |
| 84 | <p>004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf</p> <p>Paragrafo 4.2 - Assistenza in esercizio</p> <p>pagina 28</p> <p>In relazione al presidio, si conferma che questo non debba essere presente presso le sedi Sogei, ma svolga il lavoro in modalità full-remote?</p> | Si veda risposta al chiarimento ID 31 |
| 85 | <p>004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf</p> <p>Paragrafo 4.2 - Assistenza in esercizio</p> <p>Si conferma che si richiede un unico ambiente ai fini di sviluppo e collaudo / formazione?</p> | Non si conferma. Per ciascun ente, oltre all'ambiente di produzione, devono essere messi a disposizione ambienti distinti per sviluppo, collaudo/formazione |
| 86 | <p>004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf</p> <p>Paragrafo 3.3.1 Fornitura delle licenze in modalità subscription</p> <p>Pagina 20</p> <p>In merito alla modalità di consegna del software descritto al capoverso 3 e successivi, si assume che trattandosi di piattaforma CCaaS, si possano definire modalità differenti di comunicazione di attivazione iniziale e di adeguamenti successivi delle licenze, mantenendo la possibilità di verificare la veridicità delle informazioni condivise ma senza invio di chiavi o certificati</p> | Non si conferma, occorre attenersi alle indicazioni riportate nel capitolo tecnico |
| 87 | <p>004 - ID 2904 - All.14 - Capitolato Tecnico.pdf</p> <p>Paragrafo 3.2.5 Servizi professionali generali</p> <p>A pagina 18 del Capitolato è indicato che il presidio deve essere operativo nella fascia oraria 8-20, mentre a pagina 27 si indica che il presidio deve essere operativo 24x7. Quale indicazione è da considerare?</p> | Si vedano risposte ai chiarimenti ID 23 e 31 |
| 88 | <p>002 - ID2904 - Disciplinare Committente.pdf</p> <p>Capitolo 3</p> <p>Tabella 2</p> <p>Pagina 10</p> <p>A pagina 10 del disciplinare, tabella n. 2, nella colonna "Voce di offerta economica" sono indicate le varie figure per i servizi professionali di migrazione.</p> <p>Il paragrafo "3.2.1 Profili Professionali" del Capitolato Tecnico (pagina 15) indica un elenco analogo ma non completamente coincidente.</p> <p>Si chiede di chiarire e confermare la corrispondenza.</p> | Si veda risposta al chiarimento ID 52 |

| | | |
|----|---|---|
| 89 | <p>002 - ID2904 - Disciplinare Committente.pdf Capitolo 3 Tabella 1 Pagina 10</p> <p>Si chiede di confermare i singoli prezzi e il prezzo totale a base d'asta presenti sulla tabella indicata, in quanto il totale da voi indicato è pari a 16.504.270,20, mentre la somma dei 4 importi dà un totale pari a 16.704.270,20.</p> | Si veda risposta al chiarimento ID 30 |
| 90 | <p>14. Capitolato Tecnico: paragrafo 3.2.4 pag.18</p> <p>Si chiede di confermare che le modalità di attivazione descritte nel paragrafo "3.3.2 Fornitura dei servizi professionali" si applichino anche a "Servizi Professionali aggiuntivi acquistabili in modalità "a consumo"".</p> | Non si conferma. Il paragrafo 3.3.2 prevede la consuntivazione 'a task', i servizi professionali aggiuntivi saranno consuntivati 'a consumo' |
| 91 | <p>All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.2</p> <p>In relazione al paragrafo 2.2 Scenario TO-BE si richiede di definire meglio i requisiti funzionali relativi alla gestione delle interazioni voce per gli operatori che utilizzino le Postazioni degli uffici territoriali di Tipo 1 nello scenario in cui potenzialmente possano ricevere telefonate sul terminale Avaya e il webphone Genesys Cloud.</p> | Il Capitolato §2.2 non definisce requisiti di dettaglio per la gestione voce nelle Postazioni di Tipo 1. Tali modalità (gestione chiamate tra Avaya e webphone CCaaS, priorità del canale, funzioni di call control e routing) saranno definite in fase di analisi e progettazione esecutiva, insieme alla Committente, sulla base dei flussi e delle esigenze operative dei singoli Enti. |
| 92 | <p>All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.2.1</p> <p>Nel paragrafo 2.2.1 si fa riferimento ad un documento, indicato come allegato 1, che conterrebbe la descrizione dei flussi di accoglienza e delle logiche in essere. Nella documentazione di gara non è stato possibile ritrovare l'allegato 1. Si richiede di condividere il documento in questione utile all'analisi preliminare delle attività relative al progetto di migrazione.</p> | Trattasi di refuso |
| 93 | <p>All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafi 3.2.5 e 4.2</p> <p>All'interno del paragrafo 3.2.5 vengono indicate per le figure "Risorse Operative (Presidio)" una disponibilità 365 giorni nella fascia 8-20. Nel paragrafo 4.2 viene richiesta una disponibilità del presidio 24 ore su 24 (il presidio dovrà essere disponibile 24x7). In relazione ai servizi professionali generali per l'assistenza in esercizio (Presidio e Conduzione) si chiede di confermare la necessità di un servizio di reperibilità telefonica nella fascia oraria 20-8, per 365 giorni all'anno per 3 anni, ad integrazione della disponibilità richiesta ovvero 8-20 per 365 giorni all'anno per 3 anni.</p> | Si vedano risposte ai chiarimenti ID 23 e 31 |
| 94 | <p>All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.11</p> <p>In riferimento alla descrizione dell'attuale integrazione con servizi Nuance On, si chiede di esplicitare la finalità di tale integrazione. Si tratta di utilizzo di servizi di TTS (TextToSpeech) o anche ASR (Speech Recognition per riconoscimento del parlato del cliente)? In caso di utilizzo di ASR, si chiede di indicare lo use case di utilizzo da replicare.</p> | L'integrazione descritta nel Capitolato Tecnico §2.11 con i servizi Nuance On è riportata solo a livello informativo AS-IS. Ad ogni modo si precisa che le funzionalità utilizzate sono sia TTS che ASR. La finalità e gli eventuali use case (TTS, ASR o entrambi) saranno puntualmente dettagliati all'aggiudicatario in fase di analisi e discovery, dove verranno identificati i flussi attuali da replicare sulla nuova piattaforma CCaaS. |
| 95 | <p>All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.2</p> <p>Relativamente alla login degli operatori sulla piattaforma CCaaS, è richiesta funzionalità di</p> | Il Capitolato non prevede requisiti specifici per il Single Sign-On. Eventuali integrazioni con Identity Provider esterni (numero e tipologia) saranno definite in fase di analisi con la Committente. |

| | | |
|-----|---|--|
| | SingleSignOn per mezzo di Identity Providers esterni con cui fare integrazione? In caso affermativo, si chiede di specificare numerosità e tipologia di IP. | |
| 96 | All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.2 Nei Flow IVR di accoglienza delle chiamate inbound, è prevista integrazione verso sistemi di back-end per recupero dati? In caso affermativo, si chiede di indicare la numerosità e finalità delle integrazioni richieste | Si vedano risposte ai chiarimenti ID 36 e 45 |
| 97 | All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.1.7 Gli utenti Ufficio Territoriale Tipo 1 che utilizzano Avaya Workplace, sono dotati di Extension individuali su tali telefoni? Sono anche provvisti di numerazioni telefoniche in Selezione Passante (cioè sono anche raggiungibili da PSTN)? | Si veda risposta al chiarimento ID 91 |
| 98 | All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.2 Figura To Be Relativamente alle 250 numerazioni Urbane D.P. che saranno spostate dall'attuale piattaforma Avaya alla nuova piattaforma CCaaS, si richiede se sono da prevedere alberature di accoglienza e funzionalità di gestione accodamento | Il Capitolato Tecnico non specifica requisiti di dettaglio per le 250 numerazioni urbane D.P. da migrare dall'attuale piattaforma Avaya alla nuova piattaforma CCaaS. La necessità di prevedere alberature di accoglienza (IVR) e funzionalità di accodamento per tali numerazioni sarà definita in fase di analisi e progettazione esecutiva, insieme alla Committente, sulla base dei flussi di servizio e delle esigenze operative degli Enti coinvolti. Le informazioni presenti nel paragrafo 2.2 vanno quindi considerate AS-IS e non costituiscono un vincolo funzionale predefinito. |
| 99 | Disciplinare Committente, Paragrafo 17.1 Relativamente al criterio di valutazione ID 2904_REQPR_05, si chiede conferma che la presenza della soluzione CCaaS proposta all'interno dei servizi cloud di ACN "Catalogo delle Infrastrutture digitali e dei Servizi cloud" comporta l'assegnazione dei 3 punti | Si veda risposta al chiarimento ID 81. |
| 100 | All. 4 - Relazione tecnica, SCHEMA DI RISPOSTA In relazione allo SCHEMA DI RISPOSTA della Relazione Tecnica e in particolare relativamente al punto 1 ESPERIENZA PREGRESSA SU PROGETTI CCAAS si chiede di confermare che le referenze da descrivere debbano essere relative a progetti e rivendita di licenze riferiti alla tecnologia CCaaS proposta dal Concorrente. | Non si conferma. Le referenze richieste per il criterio Esperienza Pregressa CCaaS possono riguardare qualsiasi tecnologia CCaaS, e non devono necessariamente riferirsi alla stessa piattaforma proposta in gara. |
| 101 | I livelli di severità nella tabella di pag.27 sono incoerenti con i livelli riportati a pag.29, si chiede di chiarire quali dei due sia quello corretto. | La tabella a pag. 29 è un refuso. I livelli di severità da considerare sono quelli elencati nella tabella di pag. 27 ovvero: -Critical Production Down: entro 1 ora dall'orario di presa in carico -Critical: entro 2 ore dall'orario di presa in carico -High: entro 4 ore dall'orario di presa in carico -Medium: entro 8 ore dall'orario di presa in carico -Low: entro 3 giorni lavorativi |
| 102 | In relazione al KPI RTO presente nella tabella di pag.24, si richiede di chiarire come sarà misurato l'orario di presa in carico | L'orario di presa in carico per il KPI RTO è il timestamp di apertura. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione uno strumento di gestione degli incidenti (trouble ticketing) e le modalità operative saranno definite tra le parti successivamente alla stipula. |

| | | |
|-----|---|---|
| 103 | All.14 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 2.2 In relazione alla piattaforma di reporting unico, si chiede di fornire alcuni esempi di reportistica utilizzati dai diversi contact center. | Gli esempi di report non sono forniti in gara: il Capitolato (§2.2) descrive solo la piattaforma di reporting unico a livello funzionale. Gli esempi richiesti saranno condivisi solo all'aggiudicatario in fase di analisi e discovery. |
| 104 | Con riferimento al paragrafo 3 del Disciplinare di Gara (OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI) a seguito di una verifica incrociata gli importi riportati nella Tabella 1 del medesimo paragrafo e le quantità unitarie riportate nella Tabella 2 del medesimo paragrafo, risulta una discordanza per le Macro Categorie (i) Piattaforma CCAAS e (ii) Servizi professionali di Migrazione. Per la voce numero 1 di Tabella 1 (Fornitura di una piattaforma unificata di Contact Center in modalità cloud CCaaS - Contact Center as a Service), il valore economico dell'importo a base d'asta è diverso dal totale risultante dal prodotto dei canoni unitari mensili a base d'asta per le mensilità indicate. Per la voce numero 2 di Tabella 2 (Servizi professionali di migrazione infrastrutturale e applicativa), il valore economico dell'importo a base d'asta è diverso dal totale risultante dal prodotto delle tariffe giornaliere a base d'asta mensili per le quantità stimate di giornate. Vi chiediamo cortesemente di chiarire le modalità di calcolo adottate per la definizione degli importi a base d'asta e, se del caso, di rettificare le informazioni esposte nel disciplinare di gara. | Si vedano risposte ai chiarimenti ID 30 e 32 |

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)