

Quesiti

- 1) La presente per chiedere chiarimenti in relazione a quanto descritto in seno all'articolo 5.4 del Capitolato Speciale d'Appalto. Nello specifico, si chiede di declinare se la App mobile prevista in seno al paragrafo costituisca, per l'Aggiudicatario, solo un'interfaccia di comunicazione con il personale tecnico incaricato, in quanto si configuri come un Applicativo messo a disposizione da parte della Stazione Appaltante, per il quale si chiede informazione in merito alle modalità di interfacciamento con i software messi a disposizione degli operatori telefonici dell'Aggiudicatario, o se tale Applicativo debba essere sviluppato da parte dell'Aggiudicatario per garantire l'interfacciamento con il personale della Stazione Appaltante. In tale secondo caso (ovvero laddove l'Applicativo sia un software che deve essere sviluppato e fornito direttamente da parte dell'Aggiudicatario), si chiede di conoscere se gli oneri di progettazione, sviluppo, distribuzione e manutenzione di tale software debbano intendersi come già remunerati dall'importo offerto in sede di gara.

Risposta: Tale Applicativo deve essere sviluppato da parte dell'Aggiudicatario per garantire l'interfacciamento con il personale della Stazione Appaltante. In tale caso gli oneri di progettazione, sviluppo, distribuzione e manutenzione di tale software devono intendersi come già remunerati dall'importo offerto in sede di gara.

- 2) La presente per chiedere chiarimenti in relazione a quanto descritto in seno all'art. 5.3 del Capitolato Speciale d'Appalto. Nello specifico, la scrivente chiede di avere maggiori dettagli su di una delle funzionalità minime richieste al sistema IVR messo a disposizione da parte dell'Operatore Economico aggiudicatario, declinata con la locuzione funzione di riconoscimento di cifre e lettere dettate vocalmente in lingua italiana. Si chiede dunque di avere maggiori dettagli sulla funzionalità di cui è richiesta la fornitura, e si chiede di avere informazione di dettaglio sulle finalità ed ambiti di applicazione di tale configurazione in seno al piano di servizio complessivo richiesto dalla Stazione Appaltante.

Risposta: Nel sistema IVR vi deve essere la possibilità da parte dell'utente di selezionare dal menu, la scelta desiderata direttamente con la tastiera del telefono oppure con la propria voce con il riconoscimento vocale in lingua italiana.

- 3) Siamo a chiedere maggiore dettaglio sulla seguente funzionalità richiesta: Il sistema IVR deve essere in grado di riprodurre i messaggi contemporaneamente su porte telefoniche diverse, verso tutti i chiamanti che impegnano le linee in ingresso. Nello specifico, si chiede dunque di definire precisamente cosa la Stazione Appaltante intende laddove utilizza l'espressione "porte telefoniche".

Risposta: Il sistema IVR deve essere in grado di riprodurre i messaggi contemporaneamente su porte telefoniche diverse in maniera tale che gli utenti ascoltino lo stesso messaggio contemporaneamente.

- 4) In merito allo schema di offerta tecnica previsto in piattaforma, di cui al paragrafo 5.2 della "Lettera di invito", il sistema non permette di inserire, per ogni singola voce, un valore diverso dalle opzioni presenti (es.: per la voce "n° di società SII per le quali ha espletato il servizio di call center" non può essere inserito il valore 1); di conseguenza non è possibile completare lo schema e generare il pdf. Si chiede, pertanto, conferma che in questo caso non sia possibile presentare offerta".

Risposta: I requisiti minimi di partecipazione sono già indicati nei dettagli della gara telematica. Qualora non siano in possesso non sarà possibile partecipare e/o formulare offerte.