

**Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs.vo 50 del 18 aprile 2016, con procedura aperta (art. 60, comma 1), per "l'aggiornamento tecnologico della piattaforma Contact Center del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli, con connessi servizi di installazione, configurazione, migrazione, formazione, nonché assistenza e supporto specialistico, per una durata di 24 (ventiquattro) mesi"**

### **Quesito n.1**

Nel bando (rif 6.1) come attività "procedura di migrazione dall'attuale piattaforma alla piattaforma in fornitura", non è chiaro se oltre all'attuale sistema vocale sia necessario affiancare servizi di omnicanalità ed in questo caso quali sono i requisiti.

### **Risposta n.1**

La fornitura di una soluzione con servizi di multicanalità è opzionale ed è oggetto di attribuzione di punteggio tecnico aggiuntivo; pertanto tali servizi dovranno essere affiancati laddove la proposta tecnica prevedesse l'opzione della multicanalità (si veda risposta n.2).

### **Quesito n.2**

(rif 9.2) "La soluzione proposta consente agli operatore di Contact Center di gestire con un unico strumento richieste veicolate non solo tramite telefono ma anche via email, chat e portale web." In questo caso si intende la possibilità (non inclusa nel capitolato) di implementare nuovi canali prevedendo già i componenti architetturali (Esempio web server pubblico per la chat, integrazione con il mail server, DMZ, etc) ed il software (le licenze d'uso) oppure si intende la possibilità di descrivere e prevedere solamente la potenzialità di una gestione multicanale (senza quindi prevedere impatti sull'architettura e sulle licenze in questa prima fase)? Nel caso la soluzione dovesse già prevedere una soluzione architetturale e comprendente per l'omnicanalità si chiede di conoscere con quale mail server dovrà integrarsi , e se esiste una DMZ e un sistema di firewalling con accesso pubblico e quant'altro necessario per l'utilizzo di una chat pubblica.

### **Risposta n.2**

Ai fini dell'ottenimento del punteggio premiante la soluzione proposta deve prevedere tutte le componenti architetturali e licenze software volte a garantire la multicanalità. I mail server supportano sia protocollo IMAP-POP3 che SMTP. Si precisa che la finalità del Contact Center del Centro Elettronico Nazionale è quella di fornire assistenza ad utenti che operano da postazioni collocate all'interno della rete intranet dell'Amministrazione e non sulla rete Internet.

### **Quesito n.3**

(rif 6.3) Nei casi di apertura ticket, si chiede se è possibile intervenire da remoto avendo accesso ai server e/o PC (con un eventuale software di gestione remota e/o VPN)

### **Risposta n.3**

Non si conferma.

### **Quesito n.4**

1. Rif. Capitolato Tecnico ,Par. 5.2 Componente di Contact Center, pag. 7;

Il Capitolato richiede che il modulo IVR debba, tra le altre cose, gestire in input da parte dei chiamanti i seguenti formati DTMF, ASR e che debba supportare in output file audio preregistrati o formato TTS."

**Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs.vo 50 del 18 aprile 2016, con procedura aperta (art. 60, comma 1), per "l'aggiornamento tecnologico della piattaforma Contact Center del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli, con connessi servizi di installazione, configurazione, migrazione, formazione, nonché assistenza e supporto specialistico, per una durata di 24 (ventiquattro) mesi"**

Si chiede di confermare che sia richiesto il supporto/gestione di eventuali integrazioni con sistemi di Automatic Speech Recognition (ASR) e Text to Speech (TTS), ma che i moduli di ASR e TTS non siano da considerare oggetto di gara.

In caso contrario se ne chiede il dimensionamento in termini di numero di canali, linguaggi etc.

**Risposta n.4**

Si conferma.

**Quesito n.5**

In merito alle funzionalità IVR richieste al paragrafo 5.2 del Capitolato Tecnico, le componenti ASR e TTS sono obbligatorie o devono essere solo supportate?

**Risposta n.5**

Si veda risposta al quesito n.4.

**Quesito n.6**

In caso di obbligatorietà delle componenti ASR e TTS, qual è il numero minimo di simultaneità in termini di canali ASR e TTS da inserire in fornitura?

**Risposta n.6**

Si veda risposta al quesito n.4.

**Quesito n.7**

In merito al caricamento del file xml del DGUE all'interno del portale <https://ec.europa.eu/tools/espd>. Dopo aver selezionato "sono un operatore economico" ed "Importare un DGUE", nel momento in cui si carica il documento disponibile su <http://www.poliziadistato.it/articolo/1555b519a33b5f7a083203773> (link del documento: <http://www.poliziadistato.it/statics/44/dgue-elettronico-contact-center.xml>), il sistema riporta il seguente errore: "Non è stato possibile leggere correttamente il file caricato. Si tratta di un file ESPD Request (richiesta di DGUE) o di un file ESPD Response (DGUE di risposta) valido?". C'è un problema con il file o con la procedura?

**Risposta n.7**

Non sono state segnalate criticità da altri operatori.

Il DGUE compilato dall'operatore economico deve essere un file ESPD Response.

In caso di persistenza dell'impossibilità di redazione si consiglia la compilazione manuale del modello allegato in PDF reperibile al link <http://www.poliziadistato.it/articolo/1555b519a33b5f7a083203773>

**Quesito n.8**

L'attestato della garanzia UNI EN ISO 9001:2008 non è menzionato come documento da allegare all'interno delle buste cartacee da inviare, per cui penso debba essere caricato tramite AVC Pass.

**Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs.vo 50 del 18 aprile 2016, con procedura aperta (art. 60, comma 1), per "l'aggiornamento tecnologico della piattaforma Contact Center del Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli, con connessi servizi di installazione, configurazione, migrazione, formazione, nonché assistenza e supporto specialistico, per una durata di 24 (ventiquattro) mesi"**

### **Risposta n.8**

Nel Paragrafo 7.1 "Requisiti di capacità tecnica e professionale" del disciplinare di gara è richiesto di **"attestare"** il possesso del sistema di garanzia della qualità conforme alla serie di norme "UNI EN ISO 9001:2008" o superiori in corso di validità, in settore attinente l'oggetto dell'appalto, certificato da Organismi accreditati ai sensi delle norme europee della serie "UNI CEI EN 45000", mediante autodichiarazione sul DGUE ovvero con produzione di copia conforme cartacea.

In alternativa, nell'ambito della compilazione del DGUE, nella sezione "C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI", all'ultimo punto si specifica che "Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente indicare l'indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione".

La Stazione appaltante richiederà il caricamento della documentazione su AVCPass al solo operatore economico che risulterà aggiudicatario della procedura.

### **Quesito n.9**

All'articolo 10 del disciplinare del bando viene richiesta una garanzia provvisoria (pagina 15), la quale deve contenere una dichiarazione di impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva. Quest'ultima però NON è richiesta in caso di piccole o medie imprese (noi siamo catalogati proprio come piccola impresa). Di conseguenza volevo in primo luogo avere una conferma che noi non dovessimo redigere alcuna dichiarazione.

Nella successiva pagina 16 spiega da cosa può essere costituita la garanzia provvisoria, ed in caso di fideiussione bancaria, cosa dovrà contenere. Il tutto da inserire in busta.

### **Risposta n.9**

Si conferma l'applicabilità alle piccole e medie imprese dell'eccezione prevista dall'articolo 93, comma 8, del D.Lgs.vo n.50/2016, inerente l'esonero dalla presentazione della "dichiarazione di impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva" a corredo della garanzia fideiussoria provvisoria.

Ne consegue che il contenuto della garanzia provvisoria esplicitato alla pagina 16 si intende, per le piccole e medie imprese, al netto della dichiarazione di cui al punto 6.