



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Aggiornato al 5 dicembre 2008 con gli ultimi quesiti pervenuti entro le ore 12 del 2 dicembre 2008

Gara comunitaria a procedura aperta

per l'erogazione di un servizio di informazione ed ascolto all'utenza sulle politiche del lavoro e sociali

Quesito	Formulato da	Data Quesito	Risposta
Durata dell'appalto: abbiamo notato un'incongruenza tra quanto riportato nel bando di gara (40 mesi) e quanto indicato al par. 2 "Oggetto" del Disciplinare (36 mesi). Quale indicazione è da ritenersi corretta?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	La durata dell'appalto è di 36 mesi; il periodo di 40 mesi indicato nel bando decorre, come richiesto, dall'aggiudicazione dell'appalto e tiene conto del tempo intercorrente tra l'aggiudicazione stessa e la decorrenza del contratto, stimato in circa 4 mesi.
Qual è la sede dei locali dell'Amministrazione presso cui dovrà essere svolta la normale operatività del servizio?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	La sede attuale è in via Fornovo n.8. Naturalmente, nel corso dell'appalto tale indirizzo può mutare al mutare dell'organizzazione e della sistemazione logistica del Ministero.
Qual è la tipologia di connessione richiesta? È richiesto un collegamento dedicato o una VPN Internet per dati e fonia?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	La connessione tra il fornitore e l'Amministrazione sarà dedicata. Non è previsto dal capitolato che il fornitore accoli i costi di tale connessione.
Qual è la data di start-up prevista?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	La data di start up dipende dall'andamento della procedura di appalto. Si può presumere che il nuovo servizio inizi prime della primavera 2009.
Capitolato, par. 1: "Introduzione": che cosa si intende per "contatti web"?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	Qualora l'Amministrazione decidesse di aprire un canale di contatto tramite form web, tali contatti dovranno essere gestiti al pari delle email e dei messaggi dagli altri possibili canali.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Capitolato, par 2 "Situazione attuale":</p> <ul style="list-style-type: none">• che cosa si intende con "postazioni per la gestione della conoscenza"? Si tratta di postazioni aggiuntive a quelle per la gestione delle attività di inbound e outbound? In caso affermativo, di quante postazioni si tratta? Per queste postazioni è richiesto un presidio da parte del personale del Fornitore?• "mail: servizio gestito dal Ministero": gli account di posta saranno messi a disposizione del Ministero, anche come dominio?	<p>Omnia Network S.p.A.</p>	<p>20-11-2008</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le postazioni indicate nel capitolato con l'espressione "...per la gestione della conoscenza" sono postazioni di lavoro dalle quali si accede alla applicazione di gestione della Knowledge base, per analizzare e categorizzare il materiale raccolto. Il numero non è fissato, perché in questo caso ciò che ha rilevanza è il servizio che viene reso. Il fornitore opera tramite tali postazioni per la manutenzione della Knowledge Base.• Si conferma che gli account di posta elettronica saranno messi a disposizione dal Ministero anche come dominio.
---	-----------------------------	-------------------	--



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Capitolato par. 3.1. "Contatti inbound":</p> <ul style="list-style-type: none">• è possibile avere informazioni in merito ai tempi di gestione delle seguenti attività: fax; e-mail; web, per le attività ordinarie e per quelle spot?• qual è la curva di distribuzione giornaliera dei contatti telefonici inbound?• attività spot di carattere massivo: lato IT sono richieste delle implementazioni specifiche (IVR; strategie ad hoc; ...), oppure si appoggiano sull'infrastruttura iniziale?• è possibile avere delle indicazioni in merito a frequenza, numerosità e durata media delle campagne informative istituzionali e degli altri servizi?• è possibile che più moduli debbano essere gestiti in simultanea? Se sì, è previsto un numero massimo di simultaneità?	<p>Omnia Network S.p.A.</p>	<p>20-11-2008</p>	<ul style="list-style-type: none">• In tutte le attività, sia ordinarie che spot, prevalgono nettamente le attività di risposta telefonate ed email. I tempi di gestione sono estremamente variabili e vanno dai pochi minuti alle intere giornate, ad esempio se sono necessarie ricerche normative.• L'andamento orario dei contatti inbound è il seguente:<table data-bbox="933 779 1284 1254"><thead><tr><th>Orario</th><th>Curva in %</th></tr></thead><tbody><tr><td>9-10</td><td>15%</td></tr><tr><td>10-11</td><td>18%</td></tr><tr><td>11-12</td><td>13%</td></tr><tr><td>12-13</td><td>7%</td></tr><tr><td>13-14</td><td>6%</td></tr><tr><td>14-15</td><td>7%</td></tr><tr><td>15-16</td><td>7%</td></tr><tr><td>16-17</td><td>9%</td></tr><tr><td>17-18</td><td>10%</td></tr><tr><td>18-19</td><td>5%</td></tr><tr><td>19-20</td><td>3%</td></tr></tbody></table>• Le attività spot si appoggiano sulla medesima infrastruttura iniziale, se necessario opportunamente modificata; nella quasi totalità dei casi, ad esempio, è necessario modificare la struttura dell'IVR.• Le campagne informative sono legate a fattori politici ed economici del tutto imprevedibili. Ad esempio, nel 2007 si è attivata una campagna informativa per un totale di cinque pacchetti da 300 contatti/giorno per circa un anno.• Il quesito concernente i moduli non è di immediata interpretazione; se ci si riferisce ai pacchetti da 300 contatti giorno citati a pagina 9 del capitolato, essi possono essere attivati in contemporanea e non è previsto un numero massimo.	Orario	Curva in %	9-10	15%	10-11	18%	11-12	13%	12-13	7%	13-14	6%	14-15	7%	15-16	7%	16-17	9%	17-18	10%	18-19	5%	19-20	3%
Orario	Curva in %																										
9-10	15%																										
10-11	18%																										
11-12	13%																										
12-13	7%																										
13-14	6%																										
14-15	7%																										
15-16	7%																										
16-17	9%																										
17-18	10%																										
18-19	5%																										
19-20	3%																										



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Capitolato par. 3.2. "Contatti outbound": è possibile avere informazioni in merito ai tempi di gestione dei contatti outbound?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	Per la natura del servizio, i tempi sono del tutto imprevedibili e dipendono dalla materia e dall'interlocutore. A puro titolo esemplificato, il tempo di gestione dei contatti outbound si può ritenere nella misura di almeno il doppio dei contatti inbound.
Capitolato par. 4.1. "Organizzazione generale del servizio" : qual è la percentuale di contatti che vengono trasferiti al back-office in maniera sincrona e asincrona?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	Si può stimare che vengono trasferiti al backoffice, sia in maniera sincrona che asincrona, circa il 5% dei contatti inbound.
Capitolato par. 4.2. "Servizio di Interactive Voice Response (IVR) <ul style="list-style-type: none">• È possibile avere l'alberatura dell'IVR?• "Il sistema deve permettere all'operatore di trasferire la chiamata verso il servizio IVR nel punto dell'albero corrispondente": in questo caso il Cliente può solo ascoltare il messaggio specifico, oppure può continuare a navigare liberamente nell'IVR?• Cosa si intende con "registrazione dei messaggi da più media"?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	<ul style="list-style-type: none">• L'alberatura dell'IVR è di dominio pubblico e si può conoscere chiamando il numero verde del Ministero. L'Amministrazione ritiene di non dovere integrare la documentazione di gara.• Il Cliente deve potere continuare a navigare almeno il sottoalbero d'interesse.• Con l'espressione "registrazione dei messaggi da più media" si è inteso che non vi deve essere un vincolo stringente sugli strumenti utilizzati per registrare i messaggi che vanno nell'IVR
Capitolato par. 4.3.: "Servizio di lettura e gestione e-mail": è richiesto un servizio di voicemail?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	Non è richiesto un servizio di Voicemail.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Capitolato par. 4.5.:</p> <ul style="list-style-type: none">• “Servizio operatori”: qual è la mansione del “personale di collegamento con i responsabili e le strutture del ministero c/o i locali dell’amministrazione”?• Tutte le attività legate a servizi massivi di carattere spot dovranno essere erogati c/o la sede del Fornitore?• Si segnala che l’ultimo punto a pag. 13 è incompleto	<p>Omnia Network S.p.A.</p>	<p>20-11-2008</p>	<ul style="list-style-type: none">• La funzione del “<i>personale di collegamento..</i>” è quella di gestire i rapporti, che sono frequenti e importanti, con le strutture dell’Amministrazione ricevere indicazione sulla gestione di specifici temi o problematiche.• Di regola le attività legate a servizi massivi di carattere spot dovranno essere erogati c/o la sede del Fornitore in quanto il Ministero non dispone di adeguati locali, ma non si possono escludere eccezioni in funzione delle circostanze del momento.• Il testo completo dell’ultimo punto a pagina 13 è il seguente: “<i>messa a disposizione, presso l’Amministrazione, di infrastrutture tecnologiche e personale per la gestione della normale attività di risposta</i>”
---	-----------------------------	-------------------	---



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Capitolato par. 4.5.1. "Skill e mansioni degli operatori":</p> <ul style="list-style-type: none">• qual è la funzione del personale di segreteria? Quante unità devono essere considerate?• quante sono le risorse complessivamente presenti alla data del 01/10/08?:• qual è il costo aziendale annuo/medio e totale delle 14 risorse da assumere con contratto di lavoro subordinato? Che tipo di contratto è richiesto (tipologia, inquadramento, durata)?• personale per attività di carattere massivo: il capitolato richiede <i>"risorse professionali aventi adeguata formazione e titolo di studio...".</i> Il requisito <i>"...operatori telefonici laureati e con comprovata esperienza nella comunicazione telefonica in ambito pubblico..."</i> non è quindi da intendersi vincolante per questi profili?	<p>Omnia Network S.p.A.</p>	<p>20-11-2008</p>	<ul style="list-style-type: none">• la funzione del personale di segreteria è quella di supportare il lavoro del contact center anche nei suoi rapporti con l'Amministrazione, ad esempio stilando report, ovvero adempiendo qualunque altro compito non preveda competenze tematiche o responsabilità di coordinamento. Deve essere prevista almeno una unità oltre le 14 risorse previste come operatori di call center.• Alla data del 1/10/08 sono presenti 14 unità.• Le 14 risorse sono attualmente inquadrate con contratto di lavoro a tempo indeterminato del IV livello metalmeccanici; non è possibile fornire il costo totale/medio annuo aziendale in quanto sono dati relativi all'organizzazione del fornitore. L'amministrazione chiede/verifica unicamente il rispetto delle attuali leggi in materia di lavoro e dei relativi contratti collettivi. L'Amministrazione non ritiene di dovere ne potere dare altre indicazioni su tipologia, inquadramento e durata del contratto.• L'interpretazione è esatta, il requisito citato si applica di regola alle risorse del servizio permanente di base. Si consideri che, in ogni caso, l'Amministrazione effettua uno stringente monitoraggio della qualità della risposte rese all'utenza.
---	-----------------------------	-------------------	--



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Capitolato, par. 4.10: "Servizio di registrazione delle chiamate":</p> <ul style="list-style-type: none">• le chiamate devono essere registrate totalmente o parzialmente?• per quali tipologie di chiamate è prevista?• la registrazione può essere attivata dall'operatore, o deve avvenire in automatico?	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	<ul style="list-style-type: none">• il servizio viene attivato solo su richiesta e per specifiche necessità; qualora sia attivato, le chiamate interessate devono essere registrate totalmente.• Non esiste una categorizzazione delle tipologie di chiamate che preveda in maniera sistematica i casi in cui è necessaria la registrazione. Esempi di casi nei quali si potrebbe avvalere di questa funzione sono: ripetute minacce o offese, attività nelle quali la errata risposta possa comportare contenziosi con l'utenza, ecc.ecc.. La valutazione sarà comunque a carico dell'Amministrazione.• La registrazione deve essere attivabile dall'operatore o, in automatico, su certi rami dell'IVR.
<p>Capitolato par. 4.6.1. "Funzionalità di KB": cosa si intende per "realizzare dei Cataloghi per informazioni legate ai contenuti informativi, anche di tipo Istituzionale, trattati dal Ministero"? Che tipo di attività è richiesta nello specifico al Fornitore?</p>	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	L'espressione citata si riferisce al semplice fatto che la base di conoscenza deve essere popolata ed aggiornata anche con i metadati relativi alle informazioni trattate al Ministero.
<p>Capitolato par. 6 "Livelli di qualità del servizio e penali": per tempo di pausa si intende l'ACW (after call work)? (es.: "operatività normale: 20 sec circa")</p>	Omnia Network S.p.A.	20-11-2008	Con tempo di pausa si intende il tempo medio intercorrente tra la conclusione di una chiamata ricevuta o effettuata e la successiva. Questo assomiglia all'ACW ma non può essere con esso identificato, in quanto nella definizione di ACW, concetto applicato di solito usato solo per le chiamate inbound, si ricomprendono anche attività lunghe e complesse come ad esempio le chiamate outbound necessarie a completare la transazione.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Capitolato par. 8: "Formazione":</p> <ul style="list-style-type: none">• possiamo considerare che le 14 risorse già operative sul servizio siano sufficienti a gestire la normale operatività, oppure occorre considerare dei nuovi ingressi? In questo caso, qual è la durata stimabile della formazione da erogare in fase di start-up?• qual è la durata stimata della formazione che l'Amministrazione effettuerà al personale del Fornitore in caso di operazioni di carattere massivo? Il training verrà erogato c/o il Fornitore?• quante sono le persone dell'Amministrazione da formare sugli applicativi di reportistica e monitoraggio?	<p>Omnia Network S.p.A.</p>	<p>20-11-2008</p>	<ul style="list-style-type: none">• le 14 risorse sono sufficienti, in questo momento, a gestire la normale operatività; non si può garantire che così sarà anche in futuro;• la formazione per la campagna ha una durata che dipende dalla materia, dura in media due o tre giorni (replicabili) per campagna, viene di regola svolta presso l'Amministrazione;• sugli applicativi di reportistica e monitoraggio è necessario formare da un minimo di 3 ad un massimo di 10 persone.
---	-----------------------------	-------------------	--



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>All'Art. 4.5.1 del Capitolato è scritto che: <i>"Al fine di assicurare la continuità operativa del servizio e i livelli qualitativi sino ad oggi offerti, il fornitore deve, in sede d'offerta, dichiarare, in accordo con le parti, di assumere con contratto di lavoro subordinato, almeno 14 risorse tra quelle coinvolte nel centro di contatto alla data del 1 Ottobre 2008, almeno alle medesime condizioni"</i>.</p> <p>Pertanto, al fine di effettuare una congrua analisi dei costi da sostenere, si richiede di conoscere l'attuale livello retributivo del personale in forza all'attuale fornitore (CCNL di riferimento, livello retributivo applicato e costo annuo totale aziendale riferito ad ogni operatore)</p>	CAPODAR CO Società Cooperati va Sociale Integrata	24-11-2008	<ul style="list-style-type: none">Le 14 risorse sono attualmente inquadrare con contratto di lavoro a tempo indeterminato del IV livello metalmeccanici; non è possibile fornire il costo totale/medio annuo aziendale in quanto sono dati relativi all'organizzazione del fornitore. L'amministrazione chiede/verifica unicamente il rispetto delle attuali leggi in materia di lavoro e dei relativi contratti collettivi. L'Amministrazione non ritiene di dovere ne potere dare altre indicazioni su tipologia, inquadramento e durata del contratto.
<p>Si chiede di conoscere chi è l'attuale fornitore (Denominazione completa e natura giuridica).</p>	CAPODAR CO Società Cooperati va Sociale Integrata	24-11-2008	<ul style="list-style-type: none">Consorzio Poste Welfare, con natura giuridica di Consorzio
<p>Qual è il monte ore settimanali sviluppato dalle 14 risorse c/o il Ministero?</p>	Omnia Network S.p.A.	2-12-2008	<p>Il monte ore complessivo è di 350 ore settimanali.</p>
<p>Quante sono state mediamente le campagne annue attivate negli ultimi 3 anni? Con quale numero medio di pacchetti/ gg?</p>	Omnia Network S.p.A.	2-12-2008	<p>Nel 2006 non sono state attivate campagne. Nel 2007 e 2008 sono state attivate campagne informative (due: TFR e Comunicazioni Obbligatorie) per una media di cinque pacchetti da 300 contatti/giorno per circa un anno.</p>



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

il personale di back-office sarà dislocato presso l'Amministrazione o presso i locali del Fornitore? E' possibile sapere quante sono le attuali risorse?	Omnia Network S.p.A.	2-12-2008	Il personale di BackOffice sarà collocato presso l'Amministrazione. Le risorse del backoffice sono attualmente 3.
Per le risorse che gestiscono l'operatività ordinaria presso l'Amministrazione, è prevista la presenza di un coordinatore del Fornitore?	Omnia Network S.p.A.	2-12-2008	Come indicato nel paragrafo 4.5 del capitolato tecnico, <i>"Il ruolo di coordinatore del servizio sarà di regola svolto da un funzionario del Ministero affiancato da un persona indicata dal fornitore."</i>
Per la normale operatività, il canone fisso include la gestione di un numero massimo di contatti/ anno fino a 100.000: come verrebbero remunerati gli eventuali contatti/ anno eccedenti?	Omnia Network S.p.A.	2-12-2008	Gli eventuali contatti eccedenti sia il servizio base che le campagna attive non vengono in alcun modo remunerati ne, d'altra parte, possono essere conteggiati nel calcolo di eventuali penali.
Con riferimento al capitolato, par 4.5.1 "Skill e mansioni Operatori" si chiede di conoscere se le 14 risorse da assumere si dovranno occupare solo dei contatti in condizioni di normale operatività o anche delle campagne informative.	EURO CONTACT S.r.l.	2-12-2008	Le 14 risorse da assumere si dovranno occupare solo dei contatti in condizioni di normale operatività.
Con riferimento al capitolato, par 2 "Situazione attuale" , si chiede di sapere se i sottosistemi tecnologici attualmente utilizzati sono di proprietà dell'attuale Fornitore o dell'Amministrazione, ed in quest'ultimo caso se verranno messi a disposizione del Fornitore subentrante.	EURO CONTACT S.r.l.	2-12-2008	I sottosistemi tecnologici attualmente utilizzati sono di proprietà dell'attuale Fornitore e sono di regola collocati presso locali di sua proprietà.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Gli attuali sistemi informativi sono di proprietà del Ministero o del Fornitore? Nel caso siano di proprietà del fornitore esiste una clausola per la quale il Ministero può acquisire l'intera infrastruttura per poi girarla al nuovo Fornitore?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>Gli attuali sistemi informativi sono di proprietà del Fornitore. Non esiste al momento alcuna possibilità che il Ministero acquisti tale infrastruttura; nell'ambito della presente gara, la nuova infrastruttura sarà a carico del nuovo fornitore.</p>
<p>Lo svolgimento dei servizi presso la sede del Ministero è una condizione obbligatoria oppure possono essere erogati presso la propria sede dando visibilità in tempo reale ai funzionari del Ministero? Nel caso di obbligatorietà quante postazioni devono essere predisposte e quante risorse devono essere previste presso la sede del ministero?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>L'erogazione del servizio base presso il Ministero è una condizione di regola obbligatoria, che presenta per il Ministero dei vantaggi organizzativi. Attualmente sono presenti presso il Ministero 14 postazioni, usate a rotazione dalle risorse. Il numero di risorse deve essere deciso dal fornitore sulla base dei livelli di servizio richiesti e della propria organizzazione, nel rispetto del numero minimo di 14 persone che deriva dall'obbligo di assunzione previsto dal capitolato.</p>
<p>E' possibile avere la configurazione tecnica dell'attuale Pbx in termini di numero linee telefoniche, canali IVR, licenze Nice disponibili per la registrazione?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>L'Amministrazione ritiene di potere diffondere solo le informazioni sulla parte a suo carico, ovvero i canali telefonici: sono attualmente funzionanti 3 flussi primari ISDN da 30 canali bidirezionali ciascuno. Il numero di canali IVR e di licenze Nice fa parte del progetto definito dall'attuale fornitore.</p>
<p>E' possibile avere una stima del numero delle registrazioni vocali che vengono effettuate giornalmente? Ci sono dei picchi da dover prevedere e in quale processo devono essere utilizzate le registrazioni?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>Le registrazioni vocali vengono di regola utilizzate solo in caso di attacchi telefonici (minacce, insulti, ecc.), ovvero nel corso di indagini di polizia giudiziaria. L'utilizzo è, quindi, molto sporadico e non è opportuno fornire una stima, trattandosi di un servizio legato a condizioni esterne estremamente mutevoli.</p>



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

E' possibile avere una copia dell'attuale albero IVR? Ci servirebbe inoltre capire come viene utilizzato il text-to-speech e l'ASR.	Transcom World Wide	2-12-2008	L'alberatura dell'IVR è di dominio pubblico e si può conoscere chiamando il numero verde del Ministero. L'Amministrazione ritiene di non dovere integrare la documentazione di gara. La funzionalità Text to Speech non è stata finora utilizzata, ma dovrà in futuro essere utilizzata, almeno, per gestire le modifiche ai messaggi dell'IVR. La funzionalità ASR non è stata finora utilizzata.
Gestione Email: il Fornitore si dovrà far carico di tutte le caselle predisposte per il dominio di posta elettronica lavoro.gov.it? (avendo un record mx unico non e' possibile parzializzare la gestione).	Transcom World Wide	2-12-2008	Il fornitore dovrà leggere la mail di alcune caselle nel dominio lavoro.gov.it e rispondere. La gestione sistemistica è interamente a carico del Ministero, che non rilascerà, ovviamente, alcuna credenziale amministrativa del sistema.
Gestione e-mail in ingresso: Attualmente come vengono gestite le e-mail? Gli utenti compilano dei form che poi vengono inoltrati ad una casella di e-mail oppure scrivono direttamente alla casella preposta? Esiste un'integrazione tra Genesys e il sistema di posta?	Transcom World Wide	2-12-2008	Attualmente gli utenti scrivono direttamente alla casella preposta. Non esiste alcuna integrazione tra Genesys e il sistema di posta; il trasferimento dei dati avviene tramite backoffice.
Gestione e-mail in ingresso: è possibile effettuare un forwarding automatico delle email ricevute su una casella posta di un altro dominio? In questo modo la mail entrebbe nella coda comune del sistema centralizzato del Fornitore per la sua lavorazione.	Transcom World Wide	2-12-2008	Il forwarding sarebbe possibile ma si deve tenere conto del fatto che le mail di risposta agli utenti devo provenire esclusivamente dal dominio lavoro.gov.it ; su questo punto non sono tollerate eccezioni.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Gestione e-mail di risposta: è possibile abilitare sui sistema di mail del Ministero il relay per il sistema di posta del fornitore? In questo modo il fornitore potrà rispondere con i propri sistemi utilizzando gli indirizzi email istituzionali del Ministero.	Transcom World Wide	2-12-2008	Il Ministero non consente il relay da domini di posta esterni.
RDBMS: è possibile avere maggiori informazioni sui dati storicizzati nel database?	Transcom World Wide	2-12-2008	L'Amministrazione non ritiene utile fornire ulteriori dettagli, in quando chi presenta l'offerta è libero impostare l'RDMS, che fa parte delle infrastrutture collocate presso il fornitore e che restano di sua proprietà, come meglio ritiene opportuno.
CMS: è possibile avere maggiori informazioni su come viene utilizzato il CMS e la tipologia di dati storicizzati?	Transcom World Wide	2-12-2008	Il CMS utilizzato dall'attuale fornitore indicato nel Capitolato. E' cura dell'Amministrazione, dopo l'aggiudicazione della gara, approvare una proposta sui contenuti del CMS. L'Amministrazione non ritiene utile fornire ulteriori dettagli sui campi attualmente gestiti nel CMS, in quanto i sistemi di CMS devono essere configurabili e, pertanto, tale informazione non agevola il fornitore nella predisposizione dell'offerta.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>KMS (knowledge management system): nel presente bando è riportato che il Fornitore dovrà mettere a punto un nuovo sistema di KMS. E' corretto asserire che per il primo popolamento verranno utilizzate le informazioni contenute nel vecchio sistema? Il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli esperti al fine di analizzare congiuntamente con i componenti del Ministero le attuali informazioni e ricatologarle per il nuovo inserimento? Nella fase a regime, oltre ad inserire le informazioni nel KMS, il Fornitore dovrà anche predisporre le procedure per gli operatori?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>E' corretto asserire che per il primo popolamento verranno utilizzate le informazioni contenute nel vecchio sistema, purché sia chiaro che l'importazione deve avvenire in maniera intelligente, coordinandosi con il precedente fornitore.</p> <p>E' opportuno ma non richiesto che il Fornitore a disposizione degli esperti per analizzare le attuali informazioni; anche il personale che deve essere assunto è in grado di collaborare alla selezione ricatalogazione delle informazioni.</p> <p>Il fornitore dovrà gestire da tutti i punti di vista (tecnico, organizzativo, ecc..) ogni flusso informativo da e per il KMS.</p>
<p>Reporting system: il cruscotto del sistema deve essere uguale a quello attuale oppure i dati possono essere forniti con una veste diversa? E' possibile avere un esempio del cruscotto o dei dati che il Ministero ha necessità di avere sotto controllo?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>I dati possono essere forniti in una veste diversa.</p> <p>Gli indicatori minimi che deve essere possibile generare sono dettagliati nel capitolo tecnico al paragrafo 4.7.</p> <p>Deve essere possibile in ogni momento all'Amministrazione richiedere la modifica della struttura dei report.</p>



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Nel capitolo sicurezza, a Pag. 21, è riportato che il Fornitore deve garantire l'integrità dei dati per tutte le applicazioni che devono accedere ai sistemi del Ministero. Si potrebbero avere delle informazioni aggiuntive su questo processo?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>La frase a pagina 21 è la seguente: <i>“L'integrità dei dati per tutte le applicazioni che necessitano di accedere direttamente ai sistemi RDBMS del centro di contatto del Ministero, ai servizi applicativi delle altre componenti tecnologiche”.</i> I sistemi RDBMS del Centro di Contatto sono sistemi di proprietà del Fornitore. Questi dovrà garantire, con i processi tipici della gestione della sicurezza informatica, che i dati non vengano alterati in maniera accidentale o dolosa.</p>
<p>Tempo medio di gestione attività: è possibile avere informazioni del tempo medio di gestione delle Mail inbound, dei fax e dei contatti via form-web? In caso di campagne informative quanto i tempi di gestione scendono rispetto ai processi IB?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>I tempi di gestione sono estremamente variabili e vanno dai pochi minuti alle intere giornate, ad esempio se sono necessarie ricerche normative. Come tempo medio possiamo riferirci ai seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mail inbound : 30 minuti• Fax: 30 minuti• Form web: canale attualmente non utilizzato. <p>Si richiama l'attenzione sul fatto che le campagne informative sono comunque di tipo Inbound; esse consistono sostanzialmente nel rafforzamento del servizio su specifici temi in periodi particolari, es. entrata in vigore di una nuova normativa ad alto impatto per una classe di utenza.</p>
<p>Attività spot: nel bando non è specificato se si tratta di attività IB oppure OB</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>Si tratta di regola di attività IB. Non vi mai stata finora la richiesta di attivare campagna outbound; qualora fosse richiesto, il fornitore deve essere comunque disponibile ad erogare il servizio di campagna outbound nell'ambito del contratto stipulato a seguito della presente procedura di gara.</p>



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Personale da acquisire: è possibile avere visione dei costi (tipo di contratto, livello e eventuali benefit come ticket restaurant) non inclusi nello stipendio base del personale che il Fornitore dovrà assumere? Il personale è dipendente del Ministero o dell'attuale Fornitore?</p>	<p>Transcom World Wide</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>Premesso che le 14 risorse sono dipendenti dell'attuale fornitore, esse sono attualmente inquadrare con contratto di lavoro a tempo indeterminato del IV livello metalmeccanici. Non è possibile fornire informazioni sul trattamento accessorio in quanto si tratta di dati relativi all'organizzazione del fornitore. L'amministrazione chiede/verifica unicamente il rispetto delle attuali leggi in materia di lavoro e dei relativi contratti collettivi. L'Amministrazione non ritiene di dovere ne potere dare altre indicazioni su tipologia, inquadramento e durata del contratto.</p>
--	------------------------------------	------------------	--



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Con riferimento alla comprova di quanto dichiarato come fatturato specifico (art. 3.1.c del Disciplinare) l' art. 7 del Disciplinare recita: <i>"dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), con allegata copia del documento di identità del sottoscrittore, attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione ovvero copia dei bilanci consuntivi, compresi gli allegati, relativi agli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del bando di gara, con indicazione del punto specifico da cui sia possibile evincere la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di partecipazione."</i></p> <p>Si domanda se, in alternativa a quanto da voi richiesto, a comprova del fatturato specifico dichiarato sia accettabile da parte vostra la presentazione delle Attestazioni di Buona Esecuzione firmate dai clienti, come richiamato all'articolo 42 comma 1.a del D.Lgs. 163/2006.</p>	Eutelia S.p.A.	2-12-2008	A comprova del fatturato specifico dichiarato deve essere prodotta la documentazione indicata nel disciplinare, paragrafo 7. Non sono accettabili le attestazioni di buona esecuzione dei clienti.
--	----------------	-----------	--



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Gli apparati ed il software elencati nel cap. 2, pag. 4 e segg., del Capitolato sono di proprietà dell'Amministrazione e rimarranno a disposizione dell'Azienda aggiudicataria o devono essere comunque sostituiti con componenti uguali o analoghi eventualmente più aggiornati?</p> <p>Nel caso si debba procedere all'intera fornitura di quanto elencato si chiede di specificare se la proprietà del suddetto materiale sarà trasferita all'Amministrazione. In caso affermativo quando verrà trasferita: al momento della messa a disposizione o a fine contratto?</p> <p>E quali saranno le modalità di fatturazione/pagamento?</p>	Eutelia S.p.A.	2-12-2008	<p>Gli apparati ed il software citati sono di proprietà dell'attuale fornitore e non passeranno nella proprietà dell'Amministrazione. La Azienda aggiudicataria può proporre le soluzioni che ritiene opportune ed acquisirle con le modalità più convenienti.</p> <p>Le altre domande restano assorbite.</p>
<p>La soluzione tecnica, proposta in sede di progetto/offerta, deve basarsi sui componenti HW e SW identificati nell'elenco di cui al punto precedente o quelli elencati sono solo indicativi delle funzionalità e l'Impresa partecipante è libera di scegliere componenti di altri costruttori, seppure con le medesime funzionalità minime?</p>	Eutelia S.p.A.	2-12-2008	<p>La soluzione tecnica, essendo composta di infrastrutture che restano nel dominio di gestione del fornitore, può essere definita con libertà.</p> <p>L'HW ed il SW dell'elenco citato nel quesito sono solo descrittivi dell'attuale sistema; il fornitore è vincolato solo alla erogazione dei servizi con le funzionalità richieste.</p>



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Tra gli apparati elencati nel citato cap. 2 del Capitolato non compare il sottosistema "stampanti server" che deve essere viceversa utilizzato per la stampa dei fax (vedi cap. 4, pag. 13).</p> <p>A tal proposito si richiede di specificare se tali stampati devono essere oggetto della fornitura oppure sono da considerare già presenti presso la sede del Ministero dove si dovrà operare e dovranno solo essere integrate nell'architettura proposta</p>	<p>Eutelìa S.p.A.</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>L'attuale sistema non prevede stampanti server in quanto i fax vengono recapitati e gestiti in formato digitale. Sono tuttavia presenti presso il locali dell'attuale fornitore delle normali stampanti saltuariamente utilizzate anche per stampare fax.</p> <p>La richiesta di stampanti server presente nel capitolato a cavallo tra pagina 12 e pagina 13 deve essere considerata una ottimizzazione rispetto alla situazione attuale, per disporre di un affidabile apparato di stampa ad uso del centro di informazione ed ascolto. Non si tratta, comunque, delle stampanti in uso presso il Ministero, anche perché gli operatori del Centro sono collocati su una LAN diversa rispetto a quella del Ministero.</p>
---	---------------------------	------------------	--



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>Nel paragrafo 4.1, pag. 9 del Capitolato viene detto: “(...) per le attività spot di carattere massivo, sono richiesti dei pacchetti di 300 contatti giornalieri attivabili per il numero di giorni necessari allo svolgimento dell’attività (...)”.A tal proposito si richiede di specificare:</p> <ol style="list-style-type: none">1. L’attivazione di un pacchetto dà comunque titolo alla fatturazione del relativo prezzo, anche se si effettueranno solo una parte dei 300 contatti?2. I contatti eventualmente non “consumati” non saranno più esigibili da parte dell’Amministrazione nella successiva campagna?3. La durata massima tipica di una campagna per poter valutare il tempo intercorrente tra l’erogazione del servizio e la sua fatturazione.	<p>Eutelìa S.p.A.</p>	<p>2-12-2008</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Sì, la attivazione del pacchetto dà comunque diritto alla fatturazione.2. I contatti eventualmente non “consumati” non saranno più esigibili dall’Amministrazione.3. La fatturazione del servizio è periodica e comprende anche le campagne attive; non è quindi necessario che una campagna sia conclusa per potere fatturare la porzione di servizio erogata.
--	-----------------------	------------------	--



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Nel capitolo 3, pag. 7 del Capitolato e all'art. 7 dello Schema di Contratto si dice che il Fornitore dovrà gestire 100.000 contatti/anno per l'attività ordinaria. Nell'eventualità che tale numero fosse superato prima della fine di un periodo di un anno come si deve comportare il Fornitore? Deve sospendere il servizio fino alla scadenza del periodo di un anno oppure l'Amministrazione provvederà ad attivare dei pacchetti da 300 contatti per gestire la situazione?	Eutelia S.p.A.	2-12-2008	I 100.000 contatti annui devono essere considerati come una stima del volume atteso. Il superamento di tale volume non comporta alcuna fatturazione aggiuntiva. In caso di superamento del valore, il Fornitore deve proseguire l'erogazione del servizio. I pacchetti da 300 contatti devono essere intesi come un rafforzamento del servizio a richiesta dell'Amministrazione, di cui ci si potrà avvalere in particolari periodi a fronte di specifiche esigenze, e non come un "buffer aggiuntivo" di contatti sulla normale operatività. Il servizio non si basa sulla contabilizzazione dei contatti ma sul livello di servizio misurato.
Durata del contratto: in alcuni documenti si indica 36 mesi, in altri 40	E-Care Spa	2-12-2008	La durata dell'appalto è di 36 mesi; il periodo di 40 mesi indicato nel bando decorre, come richiesto, dall'aggiudicazione dell'appalto e tiene conto del tempo intercorrente tra l'aggiudicazione stessa e la decorrenza del contratto, stimato in circa 4 mesi.
Data di start up dell'attività	E-Care Spa	2-12-2008	La data di start up dipende dall'andamento della procedura di appalto. Si può presumere che il nuovo servizio inizi prima della primavera 2009.
Chi deve produrre la documentazione per la formazione?	E-Care Spa	2-12-2008	La Formazione degli operatori è curata dall'Amministrazione.
Chi è l'owner del training? (nel capitolato si cita che l'Amministrazione garantisce la formazione degli operatori per l'introduzione di nuovi servizi o per attività spot, potete approfondire chi si occupa del training in fase di start-up?)	E-Care Spa	2-12-2008	Si ribadisce che la formazione è curata dall'Amministrazione. La formazione in fase di startup del servizio di base è solo parzialmente necessaria, essendo il nuovo fornitore tenuto ad assumere e dedicare al servizio presso il Ministero almeno 14 degli operatori attualmente presenti.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Contenuti piano di formazione da redarre e allegare all'offerta tecnica --> potete dettagliare i contenuti, le modalità e gli strumenti atti all'erogazione del servizio di formazione?	E-Care Spa	2-12-2008	<p>A pag. 21 il capitolato parla di sessioni formative che il nuovo fornitore dovrà prevedere per l'utilizzo degli strumenti di monitoraggio.</p> <p>E'ovvio che i contenuti/strumenti di tale formazione non possono che essere definiti dal Fornitore stesso; le modalità dovranno essere concordate in modo da essere compatibili con la attività lavorativa del personale del Ministero e, quindi, si potrà trattare di sessioni personali presso la sede del Ministero. Non ci si potrà limitare a WBT o corsi in e-learning.</p>
Potete approfondire le modalità di contatti via Web?	E-Care Spa	2-12-2008	<p>Si intende per contatti via web l'invio di un messaggio attraverso la compilazione di un apposito modulo collocato su uno dei siti del Ministero.</p> <p>Tale modalità non è attualmente utilizzata.</p> <p>Qualora l'Amministrazione decidesse di aprire un canale di contatto tramite modulo web, tali contatti dovranno essere gestiti al pari delle email e dei messaggi dagli altri possibili canali.</p>
Tempi medi di gestione del back office (mail, fax, contatti web) e dell'outbound.	E-Care Spa	2-12-2008	<p>I tempi di gestione sono estremamente variabili e vanno dai pochi minuti alle intere giornate, ad esempio se sono necessarie ricerche normative.</p> <p>Come tempo medio possiamo riferirci ai seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mail inbound o outbound : 30 minuti• Fax inbound o outbound: 30 minuti• Form web: canale attualmente non utilizzato.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Disponibilità per un eventuale nuovo fornitore della base conoscenza anche post scadenza contratto con il vincitore della gara: si intende in termini di contenuti o in termini di accesso allo strumento?	E-Care Spa	2-12-2008	La disponibilità si intende di una esportazione completa, in formato concordato, dei contenuti. Per la precisione, <i>“I dati che costituiranno la banca dati della conoscenza dovranno rimanere nella disponibilità dell’Amministrazione al termine del periodo contrattuale, il fornitore dovrà <u>collaborare al porting della banca dati della conoscenza con l’eventuale nuovo fornitore</u>”</i> (Capitolato par. 4.6). Lo strumento resterà, quindi, nella proprietà del Fornitore uscente.
Knowledge Management Environment (KME): cosa si intende --> contenuti e processi, o sistema già esistente?	E-Care Spa	2-12-2008	Si intende sia contenuti, che processi, che sistema; l’ambiente attuale, dopo la migrazione dei contenuti, resterà nella esclusiva disponibilità del Fornitore uscente, per cui non potrà più essere utilizzato.
Informazioni relazionali: si parla di visibilità storico interazioni cliente/contact center --> con ciò si intende integrazione tra un CRM e la KB? il CRM da chi viene messo a disposizione? è possibile eventualmente sviluppare una modalità di reportizzazione delle interazioni direttamente sulla KB?	E-Care Spa	2-12-2008	L’interpretazione è corretta, il capitolato si riferisce alla integrazione della KB con il sistema CRM. Il CRM fa parte delle infrastrutture che devono essere messe a disposizione ed utilizzate dal Fornitore che si aggiudicherà la presente gara. La modalità di realizzazione delle funzionalità CRM attiene alla libertà progettuale dell’offerente, ed è uno degli aspetti che sarà valutato in sede di analisi delle offerte tecniche.
Si fa riferimento a integrazioni con altri sistemi o fonti dati --> è possibile dettagliare quali sistemi e messi a disposizione da chi?	E-Care Spa	2-12-2008	Il capitolato chiede la disponibilità del servizio di gestione del fornitore a realizzare, se necessario su richiesta dell’amministrazione, le interfacce di integrazione con fonti dati esterne. Non è possibile prevedere ne se tale funzionalità sarà necessaria ne, nel caso, quali saranno le fonti da integrare.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Potete fornirci approfondimenti circa le attuali condizioni economiche e d'inquadramento delle 14 risorse che il fornitore deve impegnarsi ad assumere? l'assunzione è a tempo determinato o indeterminato? Inoltre, per le attività spot, dove bisogna impiegare risorse professionali, non è chiaro cosa si intende per "adeguata formazione" e "titolo di studio". Anche queste risorse devono essere laureate?	E-Care Spa	2-12-2008	<p>Le 14 risorse sono attualmente inquadrare con contratto di lavoro a tempo indeterminato del IV livello metalmeccanici; non è possibile fornire il costo totale/medio annuo aziendale in quanto sono dati relativi all'organizzazione del fornitore. L'amministrazione chiede/verifica unicamente il rispetto delle attuali leggi in materia di lavoro e dei relativi contratti collettivi. L'Amministrazione non ritiene di dovere ne potere dare altre indicazioni su tipologia, inquadramento e durata del contratto.</p> <p>Il requisito della laurea si applica di regola solo alle risorse del servizio permanente di base. Si consideri che, in ogni caso, l'Amministrazione effettua uno stringente monitoraggio della qualità della risposte rese all'utenza.</p> <p>La formazione e titolo di studio dovranno quindi essere adeguati all'esigenza della singola attività spot.</p>
Approfondire, sul tema reportistica, la " <i>analisi dell'utilizzo del centro di contatto in ogni componente tecnologica nel suo complesso e per gruppo di operatori</i> "	E-Care Spa	2-12-2008	Il sistema di reportistica dovrà consentire l'analisi dell'utilizzo del centro di contatto rispetto ai canali utilizzati, alla funzionalità delle varie infrastrutture, alle risposte dei vari gruppi di operatori, ecc..
Approfondire, sul tema reportistica, il " <i>tempo di trattamento per agente e sequenza del flusso logico</i> "	E-Care Spa	2-12-2008	Il sistema di reportistica dovrà consentire di avere dati quantitativi sulla singole fasi del flusso di lavorazione dei contatti, e di potere quantificare i tempi di trattamento dei contatti dei singoli agenti (che devono restare anonimi).



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

Approfondire, sul tema reportistica, il tema legato allo sviluppo di una console di monitoring in real time dei servizi e dei processi.	E-Care Spa	2-12-2008	Nel capitolato non si parla di real time in relazione alla reportistica. Il controllo real time viene invece chiesto nel capitolo 4.8 dedicato al servizio di monitoraggio e ci si riferisce essenzialmente alla possibilità di controllare in tempo reale lo stato di funzionamento o meno delle componenti tecnologiche del servizio.
E possibile pensare di remotizzare le postazioni/telefoni presso la sede dell'amministrazione e gestire l'intelligenza (fonia, sistemi) direttamente dal data center del fornitore?	E-Care Spa	2-12-2008	La soluzione di remotizzazione presso il fornitore della gestione delle componenti "intelligenti" corrisponde alla situazione attuale ed è l'unica soluzione al momento accettabile per l'Amministrazione, che non può mettere a disposizione locali per le infrastrutture tecnologiche dedicate al contact center. Laddove il capitolato parli di infrastrutture tecnologiche presso l'amministrazione, deve essere sempre interpretato come riferito a telefoni, PC, cuffie, microfoni, stampanti, ecc..ecc... per il normale lavoro degli operatori del servizio base.
Specificare se IVR dispositivo	E-Care Spa	2-12-2008	La domanda è difficile in interpretazione. Qualora si intendesse chiedere se l'IVR è obbligatorio, la risposta è sì. Qualora si intendesse chiedere se il servizio VR deve necessariamente essere erogato da una appliance dedicata, la risposta è no. Non si riesce ad ipotizzare altre possibili interpretazioni del quesito.
Schema alberatura IVR (se già esistente)	E-Care Spa	2-12-2008	L'alberatura dell'IVR è di dominio pubblico e si può conoscere chiamando il numero verde del Ministero. L'Amministrazione ritiene di non dovere integrare la documentazione di gara.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

In caso di interfacciamento dell'IVR con soluzioni software, serve avere il dettaglio e le modalità	E-Care Spa	2-12-2008	La fornitura ed il progetto dell'IVR , compresi i suoi eventuali interfacciamenti con soluzioni software, fanno parte del progetto tecnico che dovrà essere presentato dal partecipante alla gara e che sarà valutato ai fini della aggiudicazione della stessa. Pertanto, nulla rilevano ai fini della procedura di aggiudicazione i dettagli implementativi dell'attuale sistema di IVR, non essendo tali dettagli legati a requisiti del servizio oggetto di gara.
Necessitiamo dei dati di volume di picco in fascia oraria delle chiamate inbound, per poter stimare l'occupazione di linee (particolare attenzione ai periodi di lancio delle campagne)	E-Care Spa	2-12-2008	Il picco massimo di chiamate telefoniche inbound registrato in periodo di campagna è stato di 700 chiamate telefoniche in un'ora. Si ricorda che le linee telefoniche del numero verde sono a carico dell'Amministrazione; sono attualmente funzionanti 3 flussi primari ISDN da 30 canali bidirezionali ciascuno.
Viene richiesto uno strumento di monitoraggio real time dei sistemi in esercizio (cap. 4.8) --> si richiede la soluzione software completa o la semplice esposizione del servizio SNMP per un prodotto già a vostra disposizione.	E-Care Spa	2-12-2008	Si chiede la soluzione software completa, considerato anche che gli apparati server sono presso il fornitore. Si specifica che il fornitore si dovrà preoccupare anche di verificare le segnalazioni di disservizio provenienti dalla consolle e intervenire per il ripristino.
L'infrastruttura server di gestione mail sarà messa a disposizione dal ministero e quindi lato fornitore si dovrà solo mettere a disposizione i client?	E-Care Spa	2-12-2008	L'interpretazione è corretta. Il Ministero è disponibile se necessario a redirigere le mail in ingresso su eventuali server del fornitore, ma le risposte all'utenza dovranno sempre essere inviate avvalendosi del servizio gestito dal Ministero.



Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE

<p>L'infrastruttura di rete passiva presso i locali destinati al servizio e il sistema di gestione accessi sono già presenti, oppure è a carico del fornitore la realizzazione delle soluzioni?</p>	<p>E-Care Spa</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>L'infrastruttura di rete locale è già presente presso i locali del Ministero. Il sistema di gestione degli accessi alla rete è a carico del fornitore. Si specifica che la LAN utilizzata dal fornitore potrà essere collegata in VPN (<u>a carico del Fornitore</u> come il resto della infrastruttura tecnologica, con l'eccezione del servizio di posta elettronica) con i locali del fornitore stesso, per consentire l'accesso ai servizi tecnologici. Tale LAN sarà invece fisicamente separata dalla intranet del Ministero.</p>
<p>Capitolato Tecnico pag. 14/27 Par. 4.5.1. Skill e Mansioni Operatori: si fa riferimento alla richiesta di assumere, nel caso di aggiudicazione dell'appalto, almeno 14 risorse coinvolte nel centro di contatto alla data 1/10/2008, almeno alle medesime condizioni attuali. Si invita codesta Amministrazione a voler precisare se sia possibile soddisfare, anche solo parzialmente, tale requisito facendo ricorso al subappalto, nel rispetto del limite del 30% dell'importo posto a base di gara.</p>	<p>PosteLink</p>	<p>2-12-2008</p>	<p>La richiesta di assunzione di almeno 14 risorse coinvolte nel centro di contatto alla data 1/10/2008 deve essere soddisfatta integralmente dal fornitore. Non è possibile soddisfarla, neanche parzialmente, facendo ricorso al subappalto.</p>