**Precisazione: durante la campagna antincendio (periodo maggio-ottobre) le sale operative si spostano dalla sede centrale alle Basi operative antincendio. Pertanto dovrà essere considerato tale spostamento per la fruibilità del servizio anche in tali sedi. Attualmente computer e telefono VOIP vengono configurati con i parametri di rete delle Basi operative mentre il server delle registrazioni e i Patton rimangono presso le sedi territoriali. Il sistema viene comunque raggiunto via web.**

Sono stati richiesti i seguenti chiarimenti:

**1)** *DOMANDA: Rispetto alla procura richiesta nel disciplinare di gara alla lettera g) del punto 4 Documentazione amministrativa – Busta di qualifica, si chiede conferma che tale procura sia da presentare solo nel caso in cui il sottoscrittore sia un soggetto diverso dal legale rappresentante della Società partecipante.*

**RISPOSTA: Si da conferma che la procura deve essere allegata solo nel caso in cui il sottoscrittore dei documenti di gara sia un soggetto diverso dal legale rappresentante della Società partecipante.**

**2)** *DOMANDA: Si chiede una stima delle spese di pubblicazione a carico dell'aggiudicatario, di cui all'art. 73 comma 4 del D. lgs. 50/2016 e del decreto del M.I.T. 2 dicembre 2016 pubblicato in G.U. il 25 gennaio 2017.*

**RISPOSTA: Per la pubblicazione dell'avviso di gara, sono stati spesi € 5.207,71, così ripartiti:**

- **Guri € 504,61**
- **Unione Sarda € 1.354,20**
- **Nuova Sardegna € 994,30**
- **Corriere della sera € 1.586,00**
- **Sole 24 ore € 768,60**

**Si spenderà più o meno la stessa cifra per la pubblicazione dell'avviso di aggiudicazione. Per cui si stima una cifra di circa € 10.500,00/11.000,00.**

**3)** *DOMANDA Rispetto alla figura prevista per il servizio a misura di analista programmatore si chiede se sono previste caratteristiche particolari del professionista (titolo di studio, anni di servizio ecc.) o se è necessario ricondurre la figura a qualche categoria lavorativa in particolare (es. nomenclatura e classificazione unità professionali ISTAT).*

**Risposta: Con riferimento ai servizi a misura di eventuale modifica del software, il valore a base d'asta è la singola ora/uomo. Questa esprime un'attività lavorativa tipica del programmatore, cioè di chi crea e configura il software e che, in caso di necessità dovrà modificarlo. posto quindi che la prestazione principale è proprio la predisposizione del software, che sarà posta in essere da personale qualificato e con la necessaria esperienza e professionalità, non si valuteranno particolari requisiti professionali per le relative modifiche e implementazioni, anche se si presuppongono le medesime capacità.**

**4)** **Pag.5 - Capitolo 3 punto 6**

Si specifica: "[…] Riconoscimento dell'utenza telefonica anche se occultata con identificativo del chiamante, visibile già dalla fase di accoglienza (IVR)1, con possibilità di visualizzazione dei dati storici delle chiamate della relativa utenza […]".

- *DOMANDA: Cosa si intende con Identificativo del chiamante nella condizione di chiamata occultata?*

**RISPOSTA: Tutti i numeri chiamanti vengono visualizzati, anche se l'utente ha impostato la non visibilità del proprio numero. In tale modo l'utente viene associato all'eventuale anagrafica già presente nel sistema.**

## 5) Pag.5 - Capitolo 3 punto 7

Si specifica: “[…] Riconoscimento di chiamate “abituali” se associate ad un nominativo […]”.

- *DOMANDA: La richiesta della stazione appaltante può ritenersi soddisfatta tramite la funzionalità di mostrare a video la lista dei ticket aperti dal nominativo identificato.*

**RISPOSTA: All’attualità tutti i numeri chiamanti vengono visualizzati con la sola anagrafica. Quanto proposto pur non essendo richiesto potrebbe essere ritenuto utile in sede di valutazione.**

## 6) Pag.6 - Capitolo 3 punto 9

Si precisa: “Rubrica telefonica integrata e selettiva in base al Comune interessato dall’evento […]”.

- *DOMANDA: Al momento la Rubrica è esistente e saranno a disposizione dell’aggiudicatario le credenziali di accesso per un import?*

**RISPOSTA: I dati sono presenti in chiaro nel Database la cui accessibilità è protetta da password che verrà fornita all’aggiudicatario.**

## 7) Pag. 6 - Capitolo 3 punto 15

Si riporta: “Archiviazione, riascolto e download delle registrazioni audio, integrate nel ticket della segnalazione. Ulteriore file audio della registrazione originale criptato, in ambiente amministratore, per eventuali utilizzi di legge”.

- *DOMANDA: La richiesta della stazione appaltante è soddisfatta prevedendo di memorizzare un unico file criptato che sia riascoltabile sia attraverso ticket che con la ricerca da Amministratore?*

**RISPOSTA: Se l’utilizzo fosse limitato all’ambito del sistema potrebbe essere sufficiente quanto proposto, anche per le necessità di utilizzo in sede giudiziaria (operazione consentita solo all’amministratore del sistema), ma poiché il file criptato non da la possibilità di un riascolto immediato fuori dal sistema, si ha la necessità di un utilizzo più generico della registrazione medesima in modalità non criptata e di facile riascolto, anche attraverso la creazione di due distinti files.**

## 8) Pag.6 - Capitolo 3 punto 18

Si riporta: “Sistema di storage periodico su NAS di rete”.

- *DOMANDA: Cosa dovrà essere salvato periodicamente su NAS? Si richiede backup periodico dei dati?*

**RISPOSTA: All’attualità viene eseguita copia dei dati, comprese registrazioni telefoniche. La copia del software è presente in ogni server.**
**Tra i servizi attesi si richiede backup dei dati e di tutti gli allegati relativi ai ticket.**

## 9) Pag. 6 - Capitolo 3 punto 16

“Supporto cartografico che interagisce con il ticket….catasto digitale della Regione Sardegna etc.”

- *DOMANDA: Che protocollo occorre utilizzare per interagire con le mappe messe a disposizione.*

**Pag. 16**
In merito alla “Geolocalizzazione delle segnalazioni”, punto 2 è riportato: “Localizzazione del punto dell’evento mediante interazione diretta”.

- *DOMANDA: Si chiede di descrivere la sequenza delle operazioni che dovrà compiere l’operatore per localizzare*

*l’evento (Ad esempio, l’operatore cercherà sulla cartografia a disposizione la posizione dell’evento e poi una volta localizzato ci dovrà essere un automatismo che riporterà nel ticket le coordinate del luogo individuato?)*

**Pag. 16**
*"Geolocalizzazione delle segnalazioni"*

- *DOMANDA: Da dove provengono le informazioni (mappe?) Che tipo di protocollo occorre utilizzare? Come devono*

*essere integrate le informazioni?*

**RISPOSTA: Attualmente è in uso, quale supporto cartografico che interagisce con il ticket, il software GvSig, attivabile mediante l’inserimento, in un campo del ticket, del Comune interessato dall’evento, e offre la possibilità di utilizzare tematismi georeferenziati di proprietà dell’Amministrazione, quali ortofotocarte, carte IGM, raster stradario ANAS, reticolo viabilità provinciale, catasto digitale della Regione Sardegna etc.**
**I sistemi di riferimento utilizzati sono WGS84 e UTM.**
**Al punto 2 si chiede di avere l’ulteriore possibilità di consultazione ed eventuale integrazione di cartografie WEB.**
**Al punto 2[a] In riferimento a quanto citato a titolo di esempio nel quesito le informazioni e quindi le coordinate devono essere inserite in appositi campi del ticket e quindi visualizzate in cartografia.**

## 10) Pag. 6 - Capitolo 3 punto 23

Relativamente alle sedi territoriali si riporta “Archiviazione delle conversazioni su Server e NAS del Servizio Territoriale”.

- *DOMANDA: In caso di trasferimento di chiamata tra la sede regionale e la sede territoriale è corretto che la*

*registrazione della chiamata iniziale risposta dall’operatore regionale sia memorizzata su Server e NAS del Servizio Regionale e che la conversazione dopo il trasferimento all’operatore territoriale sia registrata su Server e NAS del Servizio Territoriale?*

**RISPOSTA: Le registrazioni attinenti ad un ticket devono risiedere presso un unico Storage presso la Direzione (e i relativi backup le devono contenere). Le conversazioni e relativi ticket dei Servizi Territoriali che non coinvolgono il servizio 1515 (ad esempio chiamate locali) devono essere memorizzate presso lo Storage dei medesimi Servizi.**

## 11) Pag. 12 – Servizio B1 - Punto 1)

"Gateway telefonici per la gestione delle linee ISDN Bri"

- *DOMANDA: Quante sono le porte Bri?*

**RISPOSTA: I dispositivi attuali (Patton) hanno 4 link ISDN Bri disponibili. Presso le sale operative sono state utilizzate: Cagliari 3 linee; Oristano e Nuoro 2 linee cadauna; Lanusei, Tempio, Sassari e Iglesias 1 linea cadauna. Si consideri che per Lanusei e Iglesias un numero telefonico opera su 4 linee distinte.**

## 12) Pag.15 - punto 1 lettera e)

Si riporta: “Miglioramento del riascolto delle chiamate sia per l’operatore in sala che in favore dell’eventuale interlocutore collegato telefonicamente”.

- *DOMANDA: Si chiede di confermare che la chiamata sia riascoltabile anche per interlocutore esterno.*

**RISPOSTA: Si. Il sistema dovrà consentire il riascolto della chiamata registrata durante la conversazione con l’interlocutore dell’operatore.**

## 13) Pag.16 - “Comunicazioni outbound”, punto 4

Si riporta: “Possibilità di generare comunicazioni massive multicanale”.

- *DOMANDA: Specificare cosa si intende per “multicanale”.*

**RISPOSTA: Può rendersi necessario utilizzare diversi sistemi di comunicazione in uscita oltre i telefonici, quali mail o sms o entrambi e relativi allegati.**

## 14) Pag. 16 - “Funzioni complementari” punto 5

Si riporta “Bacheca a video, con eventuale link a documento, per l’annotazione di procedure, direttive e note di servizio, con possibilità di creazione di gruppi fruitori della medesima (solo SOR-1515, solo sale ripartimentali, tutti).”

- *DOMANDA: Per rispondere al requisito è possibile presentare all’interno di un’apposita sezione del sistema di trouble ticketing, un elenco dei documenti importanti, consultabili/editabili con diversi livelli di accesso ai vari gruppi che utilizzano il sistema di trouble ticketing?*

**RISPOSTA: La necessità è quella di visualizzare informazioni di servizio da parte degli operatori (bacheca). La scelta di quali siano i destinatari dell’informazione deve essere eseguita volta per volta dal Responsabile della Sala operativa regionale.**
**La presenza di un contenitore di documenti utili al servizio editabili può essere ritenuto utile in sede di valutazione.**

## 15) Pag. 17 alla voce punto 6 e 6ª - "Applicazioni complementari"

- *DOMANDA: Cosa si intende per flusso comunicativo? Solo chiamata voce o anche mail e chat?*

**Pagg.16-17 - “Applicazioni complementari” punto 6**

Si riporta: “Realizzazione di un’applicazione, in ambiente IOS e Android, che consenta di gestire il flusso comunicativo tra Sala operativa regionale, sale ripartimentali e reparti, relativamente alle contingenze istituzionali”.

- *DOMANDA: Se possibile specificare meglio cosa si intende nel contesto con “flusso comunicativo”. In particolare si richiede se il requisito è soddisfatto fornendo la possibilità di visualizzare ed eventualmente modificare i ticket presenti nel sistema di trouble ticketing. Si richiede inoltre se possa rispondere al requisito la realizzazione di un’applicazione web fruibile su piattaforma Android ed iOS.*

**Pagg.16-17 - “Applicazioni complementari”, punto 6 lettera a)**

Si riporta: “La medesima applicazione (o eventualmente distinta) deve altresì consentire, il flusso comunicativo tra l’utenza e la Sala operativa regionale”.

- *DOMANDA: Si chiede anche in questo caso di specificare cortesemente cosa si intenda con “flusso comunicativo” con l’utenza.*

**RISPOSTA: Devono essere accessibili e utilizzabili, a seconda delle necessità legate alla natura della segnalazione, tutti i possibili canali di trasmissione, telefonico, sms, mail, chat, in modo da poter rendere disponibili eventuali contenuti multimediali.**
**Nelle applicazioni richieste non devono essere visualizzati i ticket ma il contenuto della segnalazione e relativi allegati multimediali sia in ingresso da parte di utenti e personale CFVA sia in uscita.**
**Per quanto riguarda la realizzazione di un’applicazione web fruibile su piattaforma Android ed IOS può essere un ulteriore elemento ai fini della valutazione.**

**16) Pag.17 - “Recupero dati del sistema pregresso, punti 7 e 7 lettera a)**

- *DOMANDA: Specificare l’ordine di grandezza dell’entità dei dati, il numero di contatti e ticket del sistema pregresso da importare e la tipologia del DB di riferimento.*

**RISPOSTA: Si tenga conto che dal 1 gennaio 2012 al 31 dicembre 2018 si sono registrate circa 230000 chiamate inbound e circa 7000 chiamate outbound. I ticket generati per lo stesso periodo sono stati circa 140000 oltre un numero imprecisabile di ticket figlio raggruppati entro i principali (ticket padre). Lo spazio disco utilizzato su ogni server è di circa 500 Gb, mentre lo spazio utilizzato sul NAS per la memorizzazione delle registrazioni è pari a circa 800 Gb.**
**Il Database utilizzato è MySql.**