



CSI-PIEMONTE
Consorzio per il Sistema Informativo

INDAGINE DI MERCATO
PREORDINATA A CONOSCERE L'ASSETTO DEL MERCATO IN ORDINE AD UNA
SOLUZIONE SOFTWARE PER LA GESTIONE
DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER

CSI-Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo (nel seguito, anche "Amministrazione"), Corso Unione Sovietica, 216 – 10134, Torino, Tel. 011.3169858; fax 011.3169260; indirizzo internet www.csipiemonte.it, posta elettronica ordinaria: ufficio.acquisti@csi.it; posta elettronica certificata: ufficio.acquisti@cert.csi.it porta a conoscenza degli operatori interessati l'iniziativa di seguito descritta.

1. OBIETTIVI

Il CSI Piemonte si è da tempo dotato di una piattaforma di Contact Center nell'ottica di fornire un migliore e più ampio livello di servizio passando dalla gestione semplice della sola chiamata telefonica alla gestione complessa di un contatto generico (telefonata, email, SMS).

Sull'infrastruttura di Contact Center del CSI Piemonte sono ad oggi erogate varie tipologie di servizi a diverse realtà della Pubblica Amministrazione Regionale (Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Città di Torino, ASL, ecc.) che possono essere raggruppati in 4 diverse macro aree:

1. il centro unico di contatto della Regione Piemonte fornito dal CSI;
2. i servizi della Sanità, erogati tramite CUC, che comprendono il servizio per segnalazioni guasti da parte degli operatori del 112-118;
3. i servizi di Citizen Care (Sistema Piemonte, Torino Facile, Numero Verde Rupar, ecc.), erogati tramite il CUC a vari enti pubblici;
4. i servizi di Help Desk per la Pubblica Amministrazione;

La criticità dei servizi sopra elencati richiede una gestione che assicuri la piena operatività H24, 7 giorni su 7.

Per garantire la costante efficienza tecnico-economica della suddetta soluzione, il Consorzio verifica periodicamente la validità delle scelte effettuate considerando anche

le eventuali soluzioni alternative e/o innovative emerse intanto sul mercato latamente inteso.

Al fine di svolgere detta valutazione, il CSI intende, con il presente documento, avviare un'indagine finalizzata a:

- ✓ verificare la presenza di eventuali soluzioni alternative e/o innovative presenti sul mercato, comunque in grado di soddisfare le esigenze del Consorzio come espresse in premessa, acquisendo anche elementi utili a definire meglio i relativi potenziali valori economici associati all'eventuale cambiamento (costi di change).
- ✓ conoscere le caratteristiche e le modalità a cui tale disponibilità verrebbe concessa.

2. OGGETTO

Con riferimento agli obiettivi della presente iniziativa è stato predisposto il documento "PiattaformaCC_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalitaFornitura_Allegato1", allegato alla presente, con l'obiettivo di:

- elencare i macro requisiti funzionali e non funzionali che corrispondono tecnicamente alle esigenze del Consorzio nel caso di specie e di cui conseguentemente dovrebbe essere in possesso la soluzione proposta;
- acquisire informazioni relative alle modalità e condizioni di messa a disposizione della soluzione software che viene proposta in risposta a questo avviso.

3. MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

I soggetti interessati dovranno far pervenire, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo, ufficio.acquisti@cert.csi.it, entro le **ore 12:00 del giorno 01/10/2018**, la seguente documentazione, debitamente compilata e sottoscritta digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona autorizzata alla firma:

- documento
"PiattaformaCC_SpecificheTecnicoFunzionali_ModalitaFornitura_Allegato1";
- fac-simile di Dichiarazione "Allegato 2";

La documentazione relativa alla presente procedura è scaricabile dal sito internet del Consorzio all'indirizzo www.csipiemonte.it, nella pagina "Bandi e gare – Indagini di mercato", nella sezione dedicata al presente avviso.

Tutta la documentazione fornita deve essere redatta in lingua italiana.

4. ULTERIORI INFORMAZIONI

L'Amministrazione tratterà i dati, le informazioni e gli elementi comunque forniti nel rispetto di quanto previsto al successivo art. 6 (Accordo di riservatezza), le cui condizioni il soggetto nel caso interessato accetta e a cui dichiara di adeguarsi.

La presente indagine non è in alcun modo vincolante per il Consorzio in quanto la finalità della stessa è, senza creare alcun vincolo in capo alla medesima, **meramente informativa**, ovvero utile ad acquisire informazioni sullo stato del mercato latamente inteso (soluzioni e relative caratteristiche) in relazione alle esigenze del Consorzio nel contesto di cui in premessa.

Il presente avviso non costituisce, pertanto, un invito ad offrire né un'offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c. né una promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c..

Tale indagine non può ingenerare negli operatori alcun affidamento sul successivo invito ad un'eventuale procedura.

Non saranno previste forme di indennizzo, rimborso o risarcimento a favore degli eventuali partecipanti.

5. RICHIESTE DI CHIARIMENTI

Eventuali richieste di chiarimento, di carattere tecnico e/o amministrativo, relative alla presente indagine ed alla relativa documentazione, dovranno essere indirizzate a mezzo posta elettronica certificata, all'indirizzo ufficio.acquisti@cert.csi.it, entro il **19/09/2018 ore 12.00**.

I quesiti posti e le relative risposte, resi in forma anonima, saranno pubblicati sul sito internet del Consorzio all'indirizzo www.csipiemonte.it, alla pagina "Bandi e gare – Indagini di mercato", nella sezione dedicata alla presente indagine **entro il 24/09/2018**. Si invita, pertanto, a consultare periodicamente il sito.

6. ACCORDO DI RISERVATEZZA

Salvo quanto di seguito precisato relativamente ad eventuali esigenze connesse alla predisposizione di un eventuale futuro capitolato, il CSI si obbliga a garantire la massima riservatezza e segretezza sulle informazioni ricevute in ragione del presente avviso, nonché a utilizzarle esclusivamente per il limitato scopo specificato in premessa e nella misura strettamente necessaria, ovvero all'esclusivo fine di effettuare la suddetta valutazione comparativa tecnico-economica, adottando tutte le misure necessarie a tutela del suddetto impegno nei confronti di eventuali consulenti, terzi, e di coloro che più in generale operano a vario titolo all'interno del proprio Ente, ovvero a riprodurre e

far accettare analoghi obblighi da parte di terzi cui le informazioni siano eventualmente comunicate in quanto strettamente necessario al fine di consentire la finalità sopra citata. Il CSI si impegna, pertanto ed al netto di quanto di seguito specificato, a non diffondere e/o utilizzare in qualsiasi modo le informazioni acquisite in ragione del presente avviso, astenendosi dal comunicarle e/o divulgarle, nonché ad adottare tutte le misure di sicurezza quantomeno analoghe a quelle adottate a tutela delle proprie informazioni riservate.

Saranno escluse dal suddetto obbligo – e comunque fatto salvo quanto di seguito previsto rispetto all'uso delle informazioni nel contesto di un potenziale capitolato - unicamente le informazioni che: i) siano o diventino di dominio pubblico senza alcuna violazione delle disposizioni del presente Accordo; ii) siano lecitamente conosciute dal Ricevente senza che sussista un obbligo di mantenerle riservate; iii) provengano da una fonte diversa, debitamente autorizzata a divulgarle e non assoggettata all'obbligo di mantenerle riservate; iv) siano state sviluppate in modo indipendente.

L'Amministrazione si riserva, tuttavia, la facoltà di utilizzare le informazioni acquisite dal CSI nell'ambito dell'indagine stessa, sia singolarmente che previa rielaborazione, sempre nel rispetto della par condicio e dell'impegno a non divulgare informazioni riservate, qualora intervenisse la necessità di indire formale procedura di gara ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

In ragione di quanto sopra, gli operatori partecipanti sono invitati a non inserire tra le informazioni fornite partecipando all'indagine elementi protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analogo normativa.

Gli stessi, con la partecipazione all'indagine, dichiarano di essere consapevoli, e di accettare l'eventualità che quanto trasmesso possa venire impiegato nella predisposizione di un eventuale capitolato, consapevoli quindi che quanto acquisito e utilizzato potrà eventualmente essere portato, attraverso la documentazione di una eventuale procedura di gara, a conoscenza degli altri operatori, nel rispetto dei principi succitati di par condicio e trasparenza.

Torino,

Il RUP (Roberto Aluffi)