

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER LA GESTIONE DELLE IMPRESE A FORTE CONSUMO
DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ASSISTENTE VIRTUALE
CIG B24898EDCC**

FAQ

Quesito n. 1

In ordine al requisito di capacità tecnica e professionale, di cui all'art. 6.3 del Bando di Gara, si chiede come debba essere interpretato il riferimento a servizi analoghi. Si intende un servizio di customer care in cui è previsto l'utilizzo generico di AI? Oppure servizi di customer care in favore di imprese operanti nel settore del gas e dell'energia elettrica?

Risposta n. 1

Vedi risposta al quesito n. 44.

Quesito n. 2

Avendo sedi sul territorio italiano, ma non avendo sede a Campobasso e volendo dar seguito alla richiesta di applicazione di clausola sociale per mantenere il *know how* dell'attività, è possibile prevedere, per le risorse in clausola, l'attività con gestione full smartworking?

Risposta n. 2

Sì.

Quesito n. 3

L'assistente virtuale richiesto dovrà essere soltanto di tipo chat? *Voicebot* telefonico? Entrambi?

Risposta n. 3

Entrambi.

Quesito n. 4

Il *chatbot/voicebot* dovrà essere accessibile con un bottone direttamente dai due portali (<https://energivori.csea.it/Energivori/> e <https://gasivori.csea.it/Gasivori/>)?

Risposta n. 4

Sì.

Quesito n. 5

Che tipo di API saranno messe a disposizione dal committente per interfacciare il modello di AI con la *knowledge base*?

Risposta n. 5

Per *knowledge base* si intende l'insieme dei riferimenti normativi e procedurali codificati in forma testuale (pdf, word, etc). Pertanto, non è necessaria la disponibilità di API.

Quesito n. 6

Che tipo di API saranno messe a disposizione dal committente per fornire informazioni dedicate sulle specifiche informazioni personali delle aziende richiedenti?

Risposta n. 6

Le informazioni dell'impresa saranno estrapolate dalle base dati dei Portali Elettrivori e Gasivori.

Quesito n. 7

Come è strutturata la knowledge base e in che formati sono rese accessibili le informazioni?

Risposta n. 7

Vedi risposta al quesito n. 5.

Quesito n. 8

In riferimento a quanto indicato a pagina 5 *"Nel caso in cui dovesse verificarsi un problema che richieda l'intervento umano, l'assistente virtuale inoltra la richiesta di assistenza al servizio telefonico"*, che modalità prevedete per il trasferimento delle interazioni agli operatori telefonici? Il *chatbot* dovrà semplicemente informare l'utente di contattare il numero telefonico?

Risposta n. 8

Il *chatbot* dovrà indicare all'utente il numero telefonico del servizio di assistenza.

Quesito n. 9

Confermate che l'utilizzo di modelli di LLM che, al fine di rendere possibile il loro funzionamento, possano prevedere la possibilità di effettuare politiche di data transfer al di fuori della regione Europe?

Risposta n. 9

No.

Quesito n. 10

In riferimento alla frase *"Al termine del contratto, il modello addestrato ed ogni ulteriore realizzazione dovrà rimanere nella disponibilità della CSEA senza costi aggiuntivi e la CSEA dovrà avere facoltà, in ogni momento, di inibirne l'utilizzo"* a pag. 6 del Capitolato, intendete che, al termine della scadenza contrattuale, l'Aggiudicatario fornisca al committente i file relativi al modello elaborato e trainato, o anche l'infrastruttura necessaria per il suo funzionamento?

Risposta n. 10

L'Aggiudicatario fornirà al Committente i file relativi al modello elaborato e tutte le informazioni necessarie affinché la CSEA possa ricreare in autonomia quanto necessario per un pieno funzionamento.

Quesito n. 11

È attualmente già in uso un assistente virtuale sul quale siano state fatte previsioni di assorbimento come indicate all'interno della tabella a pag. 17 riferimento KPI04 (assorbimento assistente virtuale $\geq 30\%$)?

Risposta n. 11

No.

Quesito n. 12

Relativamente all'Assistente Virtuale, potreste indicarci i volumi attesi di servizio, su base annua?

Risposta n. 12

Vedi risposta al quesito n. 11. Non esiste uno storico su cui poter stimare i volumi di servizio atteso.

Quesito n. 13

Si chiede se le clausole di cui allo schema di contratto sono suscettibili di modifica, in alcuni profili di dettaglio, in sede di trattativa??

Risposta n. 13

Ferma restando la naturale personalizzazione del contratto in considerazione delle esigenze specifiche delle parti contraenti, emerge la centralità del principio fondamentale della *par condicio competitorum*, nel rispetto dei principi di legalità, buon andamento ed imparzialità dell'azione amministrativa, ex art. 97 della Costituzione, correlato all'immodificabilità dello schema di contratto.

Il principio di parità di trattamento e l'obbligo di trasparenza che ne deriva ostano, fatta eccezione per alcune casistiche tassativamente previste dal Codice dei contratti pubblici, a che, successivamente all'aggiudicazione di un appalto, la stazione appaltante e l'aggiudicatario apportino modifiche alle disposizioni del contratto, che altererebbero, se ammesse, l'equilibrio economico contrattuale in favore dell'aggiudicatario.

Quesito n. 14

Potete confermare che con *web crawling* si intende l'uso di un robot (crawler) che analizza il contenuto dei due Portali Elettrivori e Gasivori <https://energivori.csea.it/Energivori/> e <https://gasivori.csea.it/Gasivori/> e non un *web crawler* generico (su internet)?

Risposta n. 14

Il *crawling* dovrà essere effettuato sui soli portali della CSEA.

Quesito n. 15

Sarà possibile l'accesso ai documenti contenuti nei portali anche con modalità diverse dal *web crawling*?

Risposta n. 15

I documenti contenuti nei Portali saranno forniti anche come file (es. pdf, docx, etc.).

Quesito n. 16

Saranno messe a disposizione l'architettura dei portali, la loro base dati e tutte le altre informazioni utili?

Risposta n. 16

Saranno condivise tutte le informazioni necessarie all'adempimento di quanto previsto nel capitolato.

Quesito n. 17

Il committente è consapevole che in caso di modifiche e aggiornamento dei portali il *crawler* dell'assistente virtuale potrebbe non funzionare, funzionare parzialmente e dover essere aggiornato, modificato, o totalmente riprogettato?

Risposta n. 17

Rimane nella piena responsabilità del fornitore la manutenzione e l'aggiornamento dell'assistente virtuale in modo da garantire la continuità del servizio erogato, fermo restando un ragionevole lasso di tempo per l'adeguamento, da concordare con la stazione appaltante.

Quesito n. 18

Confermate che in caso di modifiche e aggiornamento dei portali, non saranno applicabili gli SLA richiesti per l'assistente virtuale?

Risposta n. 18

Vedi risposta al quesito n. 17.

Quesito n. 19

In caso di modifica o aggiornamento dei portali, quali sono, in generale, le attività previste, sia per l'Assistente virtuale sia per la componente *human*, per la formazione?

Risposta n. 19

Secondo il capitolo 4.3.1 del Capitolato di gara sulla formazione del personale, da intendersi riferito anche ai casi di modifica o aggiornamento dei portali, si ha:

- la formazione del personale CSEA sul servizio d'assistenza virtuale sarà erogata dall'Aggiudicatario. A tal fine, il Piano generale di fornitura di cui al capitolo 4.3 riporta, tra le altre cose, i contenuti formativi, nonché la pianificazione e il calendario di massima delle sessioni formative che saranno concordati con CSEA a valle dell'approvazione del Piano generale di fornitura;
- la CSEA provvederà alla formazione del personale addetto al servizio telefonico anche nei casi di modifica o aggiornamento dei portali.

Quesito n. 20

In relazione a quanto indicato a pag. 5:

"Nel caso in cui dovesse verificarsi un problema che richieda l'intervento umano, l'assistente virtuale inoltra la richiesta d'assistenza al servizio telefonico".

Si richiede se l'operazione di *handover* viene fatta verso un servizio di una centrale telefonica già in essere in CSEA e, nel caso, se la centrale è predisposta per esporre servizi verso altre applicazioni.

Risposta n. 20

L'operazione di *handover* viene fatta verso un servizio di centrale telefonica già in essere in CSEA. La centrale non è attualmente predisposta all'esposizione di servizi verso altre applicazioni. Si veda anche la risposta al quesito n. 8.

Quesito n. 21

In relazione a quanto indicato nel documento a pag. 6:

"I modelli dovranno essere addestrati dall'Aggiudicatario sul patrimonio informativo aziendale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: decreti ministeriali, leggi, deliberazioni ARERA, circolari CSEA, guide operative, procedure, ecc.)"

Risposta n. 21

Vedi risposta al quesito n. 22.

Quesito n. 22

In relazione a quanto indicato a pag. 6:

"l'assistente virtuale evoluto dovrà erogare il servizio sulle seguenti aree tematiche:

- *normativa/regolatoria, ossia relativa alle disposizioni normative e regolatorie che regolano i meccanismi agevolativi elettrivori e gasivori;*
- *tecnica/operativa, ossia relativa alle modalità operative stabilite dalla CSEA ai fini della presentazione dell'istanza di accesso ai meccanismi agevolativi;*
- *posizione dell'utente, consente di fornire, accedendo al data-base, informazioni dedicate sulla specifica situazione dell'impresa richiedente."*

Si chiede di confermare la disponibilità di specifici servizi che consentono di accedere alle informazioni richieste.

Risposta n. 22

Vedi risposte ai quesiti nn. 5 e 6.

Quesito n. 23

In relazione a quanto indicato a pag. 6:

"Non è previsto il sostentamento di costi specifici da parte della CSEA per l'erogazione del servizio di assistente virtuale (abbonamenti, tokens, licenze ed ogni ulteriore costo), rimanendo questi completamente a carico dell'Aggiudicatario".

Si chiede di conoscere un ordine di grandezza dello storico delle conversazioni.

Risposta n. 23

Vedi risposte ai quesiti nn. 11 e 12.

Quesito n. 24

In relazione a quanto indicato a pag. 6:

"Il sistema dovrà essere in grado di interagire con gli utenti attraverso le seguenti modalità (multicanalità): testo e voce e dovrà essere reso disponibile solo sui Portali Elettrivori e Gasivori".

Si chiede conferma che l'assistente virtuale dovrà operare solo su canale web.

Risposta n. 24

Sì.

Quesito n. 25

In relazione a quanto indicato nelle pag. 6 e 7:

"Il sistema dovrà poter fornire alle imprese informazioni ad esse relative tramite web crawling delle pagine dei Portali protette da credenziali. Rimane a completo onere del fornitore lo sviluppo della quota parte informatica per acquisire i token di autenticazione, il web crawling delle pagine e la restituzione delle informazioni richieste".

Si richiede di indicare le specifiche del sistema di autenticazione attualmente adottato e se lo stesso sia accessibile via API.

Risposta n. 25

Il sistema di autenticazione prevede l'utilizzo di login tramite username e password. Il metodo di accesso, non essendo disponibile tramite API, dovrà essere emulato dal bot, fermo restando eventuali evoluzioni del sistema informativo.

Quesito n. 26

Si chiede di confermare che il servizio fornito attraverso l'impiego dei 3 operatori potrà essere erogato prevalentemente in smart working.

Risposta n. 26

La modalità di svolgimento dell'attività lavorativa è a discrezione dell'aggiudicatario, fermo restando quanto riportato in risposta al quesito n. 2 in tema di clausola sociale.

Quesito n. 27

Si chiede di confermare che per servizi analoghi a quelli oggetto di gara si intendono servizi di Contact Center erogati presso enti pubblici o privati.

Risposta n. 27

Sì, come da capitolo 6.3, lettera a), del Disciplinare di gara.

Quesito n. 28

L'attività dovrà svolgersi necessariamente presso Roma?

Risposta n. 28

No.

Quesito n. 29

La presentazione delle offerte avviene tramite A/R?

Risposta n. 29

No. Come previsto all'art. 1.1 del Disciplinare di gara, contenente le norme relative alle modalità di partecipazione alla procedura, la presentazione delle offerte avviene tramite la piattaforma telematica "Portale Appalti" accessibile all'indirizzo: <https://appalti.csea.it/PortaleAppalti/>. In caso di mancato

funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non derivanti dall'operatore economico, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la CSEA può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso. Nei casi di sospensione e proroga, la Piattaforma assicura che, fino alla scadenza del termine prorogato, venga mantenuta la segretezza delle offerte inviate.

Quesito n. 30

Indicazione del volume annuo di chiamate ricevute e del volume annuo delle chiamate call-back.

Risposta n. 30

Il volume annuo di chiamate ricevute è pari a circa 5300. Il volume annuo delle chiamate in uscita è pari a circa 1000. Nelle chiamate in uscita sono inclusi i ricontatti per informazioni complesse effettuate nella giornata stessa della richiesta e i contatti commissionati da CSEA per comunicazioni alle aziende.

Quesito n. 31

Indicazione del TMG, ossia del Tempo medio di gestione (dato istinto tra *inbound* e *callback*) delle chiamate prese in carico da Operatore (umano).

Risposta n. 31

Il tempo medio di gestione complessiva tra *inbound* e *callback* delle chiamate prese in carico dall'operatore è all'incirca 3 minuti e 40 secondi.

Quesito n. 32

Distribuzione delle chiamate sulle singole fasce orarie e sulle singole mensilità.

Risposta n. 32

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il numero medio delle chiamate ricevute su singolo mese è all'incirca pari a 400, con un minimo di circa 100 chiamate e un massimo di circa 1000 chiamate. Nell'arco temporale giornaliero, e quindi per le fasce orarie 9:00 – 13:00 e 14:00 - 17:00, il numero medio delle chiamate ricevute è all'incirca pari a 45, con un minimo di circa 1 chiamata e un massimo di circa 90 chiamate.

Quesito n. 33

Data stimata di avvio del servizio

Risposta n. 33

Secondo il capitolo 4.3 del Capitolato di gara, la fase di avvio ha una durata massima di 30 giorni solari, incluso il periodo di formazione per il personale addetto al servizio telefonico, a partire dall'approvazione del Piano generale di fornitura.

L'Aggiudicatario, infatti, entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, pena l'applicazione della relativa penale in caso di ritardo, dovrà redigere il Piano generale di fornitura, in cui confluiranno, sotto forma di progettazione esecutiva e programmazione di dettaglio, gli elementi e gli aspetti presenti nell'offerta tecnica.

Quesito n. 34

Conferma del fatto che i CV da allegare in Offerta Tecnica, oggetto di attribuzione del punteggio (Criterio 1), siano unicamente quelli degli Operatori Telefonici (escludendo, dunque, figure di coordinamento operativo e/o figure IT).

Risposta n. 34

Secondo il capitolo 17.1 del Disciplinare di gara, nella descrizione della proposta dovrà essere indicata, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'esperienza del personale (sia per gli operatori telefonici che per la piattaforma di IA conversazionale), attestata mediante curricula vitae presentati secondo il modello "Europass Curriculum Vitae (ex Curriculum Vitae Europeo)" e sottoscritti ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e del GDPR.

Quesito n. 35

Nella busta amministrativa sono presenti due campi obbligatori dove inserire il DGUE. Probabilmente uno dei due campi andrebbe eliminato, per evitare che il contenuto della busta non venga validato alla fine della procedura.

Risposta n. 35

Nei documenti richiesti ai concorrenti, nella sezione "busta documentazione amministrativa", è ora presente esclusivamente il documento "DGUE_rettificato" sul quale l'operatore economico potrà operare allegando alla procedura il documento sia in formato XML che in formato PDF.

Quesito n. 36

Siamo a chiedervi di specificare cosa si debba intendere per: *"il sistema dovrà poter fornire alle imprese informazioni ad esse relative tramite web crawling delle pagine dei Portali protette da credenziali"*. Rimane a completo onere del fornitore lo sviluppo della quota parte informatica per acquisire i token di autenticazione, il *web crawling* delle pagine e la restituzione delle informazioni richieste. Nello specifico:

- a) Le Pagine a cui si fa riferimento sono esclusivamente i Portali CSEA o sono anche siti terzi?
- b) quali sono le informazioni che dovranno essere fornite agli utenti (imprese) e con quale autorizzazione?
- c) Le informazioni sulla posizione dell'utente potranno essere fornite solo in seguito all'avvenuto accesso, da parte dell'utente su Portale CSEA, con le proprie credenziali?

Risposta n. 36

- a) Vedi risposta al quesito n. 14.
- b) Oltre a quanto previsto al punto a), dovranno essere fornite le informazioni sulla propria posizione con le modalità previste nella risposta al quesito c).
- c) Vedi risposta al quesito n. 25.

Quesito n. 37

In relazione al servizio inbound, che prevede nei 36 mesi un monte ore pari a 15750, si chiede di conoscere il numero di chiamate annuali con dettaglio orario, giornaliero, settimanale e mensile. Si chiede inoltre di conoscere il tempo medio di gestione delle chiamate.

Risposta n. 37

Vedi risposta ai quesiti nn. 30, 31 e 32.

Quesito n. 38

Per formulare correttamente la relazione tecnica e l'offerta abbiamo bisogno di chiarimenti di quanta documentazione stiamo parlando. Volume di documenti su cui si baserà poi l'agente (pdf readable, word, excel ecc. ecc.)?

Risposta n. 38

La documentazione su cui dovrà basarsi l'agente sarà costituita dall'insieme dei riferimenti normativi e procedurali inerenti al meccanismo agevolativo codificati in forma testuale (pdf, word, etc). Il volume della documentazione attuale è pari a qualche decina di documenti.

Quesito n. 39

Tipologia di software che devono essere integrati.

Risposta n. 39

Per i software CSEA, si tratta di software sviluppati in house con tecnologia java.
In merito ai software dell'agente, non esiste un vincolo sui software da utilizzare: gli stessi saranno oggetto di valutazione nel Piano di progetto di cui al capitolo 4.3 del Capitolato di gara.

Quesito n. 40

Software *in cloud* o in locale?

Risposta n. 40

Non esiste un vincolo sul modello di infrastruttura da utilizzare.

Quesito n. 41

Come viene sincronizzato l'aggiornamento delle liste anagrafiche e non? Automatico o manuale?

Risposta n. 41

Automatico, con tempistica da definire nel Piano di progetto di cui al capitolo 4.3 del Capitolato di gara.

Quesito n. 42

Dove risiedono queste liste? Database, hard disk, server ecc. ecc.

Risposta n. 42

Vedi risposta al quesito n. 6.

Quesito n. 43

Software che devono essere integrati hanno accesso tramite API? Se sì, come sono strutturate?

Risposta n. 43

Vedi risposte ai quesiti nn. 5 e 6.

Quesito n. 44

Si richiede alla stazione appaltante di precisare la definizione di servizi analoghi. Considerata, infatti, l'esperienza nell'integrazione di servizi di intelligenza artificiale per assistente virtuale come elemento migliorativo e caratterizzante l'offerta tecnica, la comprova dei requisiti di capacità tecnica e professionale di cui all'art. 6.3 del disciplinare è riferita alla gestione di Contact Center evoluti nel loro complesso?

Viene quindi richiamata la nozione di servizi analoghi secondo il C. Stato 18/03/2019, n. 1736, che consente la spendibilità dei servizi rientranti nel medesimo settore imprenditoriale o professionale cui afferisce l'appalto, o vi è la contestuale richiesta, per i 3 servizi di utilizzo, della specifica tecnologia applicativa?

Risposta n. 44

Si conferma la spendibilità di servizi rientranti nel medesimo settore imprenditoriale o professionale cui afferisce l'appalto ai fini della comprova del requisito di capacità tecnica e professionale, tale che possa ritenersi che, in virtù di essi, il concorrente abbia maturato la capacità di svolgere il servizio oggetto dell'affidamento di interesse.

A dimostrazione di ciò, in aggiunta alla giurisprudenza già citata nel quesito posto, si segnala il TAR Campania, sez. V, che si è espresso sul punto con sentenza n. 1737/2024, ribadendo il principio secondo il quale non è ammessa l'esclusione di concorrenti che non abbiano svolto tutte le attività oggetto dell'appalto e che, nel caso di appalti composti da prestazioni diverse tra loro, non è necessario possedere requisiti per tutte le attività oggetto dell'appalto, ma è sufficiente averne maturati anche solo per alcune di esse.

Quesito n. 45

Siamo a chiedervi di chiarire cosa si debba intendere con la frase *“il sistema dovrà essere in grado di interagire con gli utenti attraverso le seguenti modalità (multicanalità): testo e voce e dovrà essere reso disponibile solo sui Portali Elettrivori e Gasivori”*. Nello specifico si intende che deve essere vocalizzata la chat oppure si intende che il servizio di Assistente Virtuale evoluto deve essere attivo anche su canale telefonico?

Risposta n. 45

La chat deve essere vocalizzata.