
**AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO AI SENSI DELL'ART. 66
DEL D.LGS. N. 50/2016 E S.M.I. PER L'ACQUISIZIONE DI UNA PIATTAFORMA
SOFTWARE CHE UTILIZZI LE TECNOLOGIE "TAL" PER IL SISTEMA DI CALL CENTER**

CUP 2000 S.c.p.A.

Società *in house* della Regione Emilia-Romagna, delle Aziende Sanitarie regionali, dell'Istituto Ortopedico Rizzoli e del Comune di Ferrara, sviluppa e-Services per la sanità ed il Welfare.

CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Società persegue, nella cornice delineata dalla programmazione regionale, lo sviluppo evolutivo, l'omogeneità e la standardizzazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, impiegate nel Sistema Sociale e Sanitario Regionale, supportando e facilitando i cambiamenti organizzativi, ottimizzando le risorse impiegate, razionalizzando i costi.

CUP2000 tra le altre attività, progetta, sviluppa e gestisce per conto dei propri soci, servizi sanitari e/o informativi (quali a titolo esemplificativo, la prenotazione ed il pagamento on-line delle prestazioni sanitarie erogate sia in regime istituzionale sia in libera professione) per i cittadini ed i professionisti sanitari della Regione Emilia Romagna, accessibili tramite i principali media. Per prendere visione dei servizi attualmente erogati dalla società è possibile consultare il sito istituzionale di CUP 2000, accedendo all'indirizzo: <http://www.cup2000.it/progetti-soluzioni-e-servizi>.

Per l'evoluzione dei suddetti servizi sanitari e/o informativi, Cup2000 intende avviare una consultazione preliminare di mercato finalizzata a conoscere le soluzioni tecniche disponibili sul mercato e ad acquisire dagli operatori economici le informazioni sulle relative specifiche tecniche allo stato attuale disponibili/sviluppabili e le politiche di pricing adottate per la distribuzione della piattaforma. **Non è compresa nella presente consultazione l'indagine su aspetti economici di dettaglio relativi in particolare a prezzi o quotazioni delle soluzioni prospettate.**

Le informazioni sopra descritte sono preordinate alla preparazione di una procedura di appalto volta all'acquisizione/individuazione di una piattaforma software, integrabile con le infrastrutture telefoniche ed i sistemi informativi aziendali, in grado di sviluppare e gestire portali vocali, chatbot, sistemi di registrazione e assistenti virtuali, per automatizzare totalmente o parzialmente i servizi all'utenza attualmente erogati da Cup2000, attraverso l'introduzione di nuove tecnologie T.A.L. (trattamento automatico della lingua) e I.A. (intelligenza artificiale).



UNI EN ISO 9001:2015
OHSAS 18001:2007



CUP 2000 S.c.p.A. - Sede Legale
Via del Borgo di S. Pietro, 90/c
40126 Bologna
tel. +39 051 4208411
fax +39 051 4208511

cup2000@cup2000.it - cup2000@cert.cup2000.it - www.cup2000.it

Si riportano, di seguito, le caratteristiche tecniche riferite alla piattaforma da adottare:

- ✓ La piattaforma dovrà permettere un accesso agli utenti multicanale (Telefono, email, web form, web app, sms, Chat) e multi modale (da un canale di accesso deve essere possibile rispondere attraverso lo stesso canale o altro);
- ✓ L'interazione con gli utenti dei servizi di CUP 2000 dovrà avvenire attraverso il riconoscimento del linguaggio naturale vocale o scritto a seconda del canale di interazione implementato per l'accesso o l'erogazione del servizio. In fase di accoglienza o in coda il sistema deve essere in grado di raccogliere e/o erogare informazioni automaticamente;
- ✓ La piattaforma dovrà integrarsi con il sistema di call center di CUP 2000, con i sistemi di trouble ticket management e i sistemi informativi che la Committente utilizza per l'erogazione dei servizi all'utenza di cui è titolare;
- ✓ La piattaforma dovrà permettere la visualizzazione dei dati di attività preferibilmente attraverso un sistema di BI (cruscotti o reportistica) oppure attraverso estrapolazioni nei formati più comuni per elaborazioni successive;
- ✓ La piattaforma software dovrà prevedere oltre alle funzionalità per lo sviluppo del flusso del servizio, anche quelle per il monitoraggio e per la modifica in tempo reale dei principali parametri di servizio attraverso specifica interfaccia web utilizzabile anche da personale non tecnico;
- ✓ La piattaforma dovrà prevedere la possibilità di sviluppare in autonomia blocchi riutilizzabili all'interno dei flussi (come ad esempio il riconoscimento del Codice Fiscale, dell'IBAN, della prescrizione medica, etc);
- ✓ La piattaforma software dovrà essere in grado di riconoscere ed interagire/conversare anche con utenti che parlano lingue diverse dall'italiano;
- ✓ I servizi implementati dovranno avere un'unica logica o strategia di servizio per tutti i canali di accesso utilizzati. La campagna implementata sarà quindi unica e indipendente da tutti i canali di accesso attivati.

Si richiede di specificare inoltre l'eventuale utilizzo di piattaforme OpenSource o la possibilità di servizi o API esterne in cloud.

APPROFONDIMENTO PRODOTTO CON IL FORNITORE:

Tutte le funzionalità della piattaforma dovranno essere opportunamente documentate, nel caso potrà essere richiesto ai fornitori un incontro per approfondire la conoscenza delle soluzioni proposte.

Ad ogni azienda si richiede a titolo gratuito l'implementazione di due semplici demo da testare in tempo reale ed accessibili telefonicamente, da approfondire eventualmente in un incontro presso la sede legale di CUP 2000 di Bologna. Le demo richieste dovranno essere le seguenti:

- Creazione di un appuntamento in agenda medica, spostamento e cancellazione tramite riconoscimento naturale del parlato via telefono;

- Comprensione di una richiesta verbale via telefono e lettura tramite T.T.S. (text to speech) dell'informazione richiesta. A tal scopo verranno fornite al Fornitore un set minimo di schede di testo.

Si precisa che le specifiche tecniche sopra riportate sono da considerarsi utili al solo fine della consultazione di mercato e che, in sede di svolgimento della successiva procedura d'appalto, potranno essere integrate/modificate ad insindacabile giudizio della Committente anche alla luce delle risultanze della presente consultazione.

Possono presentare manifestazione di interesse a partecipare alla presente consultazione tutti i soggetti di cui all'art. 45 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

I soggetti interessati a partecipare alla presente consultazione:

- devono essere in possesso dei **requisiti di ordine generale** ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- devono possedere i **requisiti di idoneità professionale** di cui all'art. 83, comma 3 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (iscrizione nel competente registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura).

Gli operatori economici del mercato che ritengano di poter fornire quanto necessario all'individuazione delle caratteristiche tecniche della soluzione tecnologica sopra indicata e rispondenti al fabbisogno individuato da CUP 2000, dovranno far pervenire:

- la propria dichiarazione sostitutiva, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, redatta su carta intestata dell'operatore economico e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, attestante la manifestazione d'interesse a partecipare alla presente consultazione e il possesso dei requisiti di ammissione di cui sopra, completa di dati anagrafici, indirizzo, numero di telefono, PEC, codice fiscale/partita IVA (**Allegato 1**); qualora la dichiarazione non sia stata firmata digitalmente, la stessa deve essere corredata da fotocopia, non autenticata, di valido documento di identità del sottoscrittore;
- una relazione recante la descrizione sintetica della fattibilità/adattabilità della soluzione tecnologica dalla quale si evinca il possesso delle specifiche tecniche richieste o l'equivalenza rispetto alle stesse, unitamente alla descrizione e/o schede tecniche dei prodotti proposti.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

La relazione richiesta, che non costituisce offerta tecnica, dovrà pervenire, unitamente alla dichiarazione sostitutiva, **a mezzo PEC all'indirizzo: ufficio.gare@cert.cup2000.it entro il 20° giorno successivo alla pubblicazione del presente avviso sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea - G.U.U.E.,** le cui formalità sono ad oggi in corso. Al medesimo indirizzo di PEC dovranno essere altresì inviate eventuali richieste di chiarimento entro il 15° giorno dall'avvenuta pubblicazione dell'avviso sulla G.U.U.E.

La PEC dovrà riportare in oggetto la seguente dicitura: *“Consultazione preliminare di mercato per l’acquisizione di una piattaforma software che utilizzi le tecnologie “TAL” per il sistema di Call Center”*.

La manifestazione di interesse dovrà essere presentata utilizzando l’apposito modello Allegato 1 al presente avviso.

CUP 2000 si riserva di convocare specifici incontri con i fornitori che abbiano regolarmente presentato la manifestazione di interesse finalizzati al confronto/approfondimento tecnico rispetto alla soluzione proposta. Di tali incontri verrà redatto apposito verbale.

Sulla base degli esiti della consultazione preliminare, CUP 2000 individuerà la procedura più opportuna di selezione del contraente per l’individuazione/acquisizione della soluzione tecnica.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Il presente avviso – pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea G.U.U.E. - è altresì pubblicato sul sito istituzionale di CUP 2000 all’indirizzo: <http://www.cup2000.it/bandi-di-gara/bandi-di-gara-ed-avvisi-in-pubblicazione/indagini-di-mercato/>.

Sarà cura della Stazione Appaltante rendere tempestivamente noti gli estremi della pubblicazione dell’avviso in Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea sul sito istituzionale della società all’indirizzo: <http://www.cup2000.it/bandi-di-gara/bandi-di-gara-ed-avvisi-in-pubblicazione/indagini-di-mercato/>

La partecipazione a detta consultazione non determina aspettative né diritto alcuno e non rappresenta invito a proporre offerta, né impegna a nessun titolo CUP 2000 nei confronti degli operatori economici interessati, restando altresì fermo che l’acquisizione di quanto necessario alla fornitura oggetto della presente consultazione è subordinata ad apposita procedura che sarà espletata da CUP 2000 ai sensi del richiamato D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. CUP 2000 S.c.p.A. può interrompere, sospendere o revocare la consultazione preliminare di mercato, nonché interrompere la consultazione di uno o più operatori economici, in qualsiasi momento, senza incorrere in alcun tipo di responsabilità.

La partecipazione alla consultazione preliminare non dà diritto ad alcun compenso e/o rimborso.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati di cui CUP 2000 S.c.p.A. venga in possesso in occasione dell’espletamento della presente consultazione, verranno trattati secondo le finalità e nei limiti di cui all’informativa sul trattamento dei dati dei Fornitori pubblicata sul sito di CUP 2000 all’indirizzo: [http://www.cup2000.it/wp-content/uploads/2018/05/Informativa Fornitori Consulenti e Collaboratori GDPR CUP2000 SCPA 20180523.pdf](http://www.cup2000.it/wp-content/uploads/2018/05/Informativa_Fornitori_Consulenti_e_Collaboratori_GDPR_CUP2000_SCPA_20180523.pdf) , ai sensi degli artt. 12 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679 del

Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - GDPR.

Allegati:

Allegato 1 – Schema domanda di manifestazione di interesse.

Bologna, 7 Giugno 2018

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Manuela Gallo

FAC – SIMILE ISTANZA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

(su carta intestata)

Spett.le

CUP 2000 S.c.p.A.

Via del Borgo di San Pietro, 90/C

40126 - Bologna (BO)

c.a. Ufficio Gare

OGGETTO: CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PER L'ACQUISIZIONE DI UNA PIATTAFORMA SOFTWARE CHE UTILIZZI LE TECNOLOGIE "TAL" PER IL SISTEMA DI CALL CENTER

Il sottoscritto _____ nato a _____
il _____ residente a _____
C.F. _____ in qualità di legale rappresentante
dell'operatore economico _____ con sede in via
_____ n° _____ città _____
n. telefono _____ n. fax _____ PEC _____
e-mail _____

consapevole della responsabilità penale in cui incorre chi sottoscrive dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni penali di cui all'art. 76 del D.P.R. 445/2000, nonché delle conseguenze amministrative di decadenza dai benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato, ai sensi del D.P.R. 28/12/2000 n. 445

DICHIARA

1. **di essere interessato a partecipare alla consultazione** in oggetto;
2. di rientrare tra le categorie di soggetti di cui all'art. 45 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
3. che l'operatore economico non si trova in alcuna delle situazioni di esclusione previste dall'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
4. che l'operatore economico è iscritto nel registro delle imprese di _____ al n. _____;
5. che l'operatore economico possiede il codice fiscale _____ e numero di partita IVA _____;
6. di essere a conoscenza che la partecipazione alla consultazione preliminare di mercato è ininfluente - ossia non assicura e non preclude - rispetto alla partecipazione alla successiva gara d'appalto, non costituendo condizione di accesso, né impegno alcuno circa il prosieguo della procedura.

Luogo _____, lì _____

TIMBRO e FIRMA

N.B. La dichiarazione, ove non sottoscritta digitalmente, a pena di nullità, deve essere corredata da fotocopia, non autenticata, di valido documento di identità del sottoscrittore.