

FEC 91/2022 - FORNITURA IN NOLEGGIO DI 14 SISTEMI PER ACCOGLIENZA (TOTEM ELIMINACODE) E GESTIONE DI PRENOTAZIONI E ATTIVITÀ PER GLI SPORTELLI DI SPAZIOREGIONE-URP E DEL PROTOCOLLO GENERALE DI REGIONE LOMBARDI.

Richieste di chiarimenti – 1^ tranche

Domanda 1

Integrazione con applicazioni di Regione Lombardia, preferibilmente tramite Web Services. Quale tipo di integrazione è prevista? Cosa deve prevedere

Risposta 1

La componente software messa a disposizione dal fornitore deve permettere l'integrazione tra i sistemi Microsoft Teams in uso in Regione Lombardia, per la lettura delle agende dei singoli uffici e il sistema di prenotazione on line utilizzato dagli utenti cittadini.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, quando il cittadino utilizza la app di prenotazione on line, questa dovrebbe essere in grado di verificare gli spazi disponibili delle singole agende Microsoft Teams e fissare l'appuntamento.

L'interfaccia utilizzata dagli operatori di sportello per prendere in carico gli appuntamenti deve integrarsi con le applicazioni utilizzate nella gestione dei servizi al cittadino, quali ad esempio l'applicativo dedicato alle video chiamate per gli appuntamenti a distanza, oppure sharepoint.

Ogni altro elemento che costituisce requisito della soluzione sarà condiviso con l'aggiudicatario della gara in fase di kick off contrattuale.

Domanda 2

Stazione di prenotazione (c.d. TOTEM) - Cosa si intende per stazione di prenotazione? Il totem dedicato all'eliminacode gestisce le code in accesso diretto, gli appuntamenti è possibile effettuarli in sede passando da un operatore. In caso contrario bisognerà prevedere un ulteriore totem dedicato solo ed esclusivamente per le prenotazioni degli appuntamenti?

Risposta 2

Il totem deve mettere a disposizione entrambe le funzionalità: eliminacode con accesso diretto agli sportelli che erogano il servizio, scegliendo tra le diverse opzioni messe a disposizione, e sistema di prenotazione in loco, con possibilità di visualizzare gli slot liberi della giornata/settimana nel caso di cittadini che non abbiano preventivamente utilizzato l'app/interfaccia web per prenotare un servizio.