

Oggetto: GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2 – ID 1738

I chiarimenti della gara sono visibili su www.mef.gov.it; www.consip.it; www.acquistinretepa.it

II TRANCHE DI CHIARIMENTI

1) Domanda

Con la presente comunicazione la scrivente Società ritiene necessario evidenziare alla Stazione Appaltante quanto di seguito riportato.

In ciascuno dei quattro documenti Allegati 12A/B/C/D intitolati “Modalità di calcolo dell’offerta economica” viene dettagliatamente riportata la modalità con cui la Commissione giudicatrice procederà per determinare il prezzo totale offerto, necessario alla successiva attribuzione del punteggio economico, a partire dai valori dei prezzi unitari inseriti a Sistema da ciascuno dei concorrenti.

Come riportato nella premessa dei documenti sopra richiamati, il prezzo totale offerto è ottenuto come somma dei prezzi complessivi relativi ai Contact Center Tipo descritti nel successivo paragrafo 3. In tale paragrafo sono descritti cinque Contact Center Tipo con il dettaglio delle prestazioni richieste, relativi dimensionamenti e modalità di calcolo dei prezzi unitari e complessivi per singolo elemento, in base ai valori immessi e automaticamente calcolati secondo quanto previsto nel paragrafo 2.

In particolare si evidenzia che laddove i servizi richiesti fanno riferimento, per i canali sincroni, ad un miglioramento del tempo di risposta e, per i canali asincroni, ad un incremento dello SLA di risposta, le formule che dovranno essere utilizzate dalla Commissione giudicatrice riportate nel campo “Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]” fanno riferimento a Fattori Moltiplicativi errati.

Infatti, per il miglioramento dei tempi di risposta per i canali sincroni viene riportato il fattore F.M.2 che, come indicato al paragrafo 2, è riferito alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto asincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore del 3%. Invece, per l’incremento dello SLA di risposta per i canali asincroni viene riportato il fattore F.M.3 che, come indicato al paragrafo 2, è riferito alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto sincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore di 10 secondi.

L’evidente inversione dei due Fattori Moltiplicativi nelle formule che la Commissione giudicatrice dovrà utilizzare per il calcolo del prezzo totale offerto, se non corretto, determinerà dei punteggi economici non corrispondenti a quanto realmente offerto e sottoscritto da ciascuno dei concorrenti e differente dal prezzo totale offerto calcolato utilizzando il foglio excel Allegato 12A/B/C/Dbis “Foglio economico a supporto” fornito dalla Stazione Appaltante al concorrente meramente come strumento di supporto.

Si chiede pertanto di rettificare i quattro documenti Allegati 12A/B/C/D intitolati “Modalità di calcolo dell’offerta economica” che verranno utilizzati dalla Commissione giudicatrice a conferma della correttezza dell’analisi sopra riportata.

Risposta

Come correttamente riportato nel capitolo 2 degli Allegati 12A, 12B, 12C e 12D “Modalità di calcolo dell’offerta economica” relativi ai quattro lotti di gara:

- i. il fattore moltiplicativo F.M.2 è riferito alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto asincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore del 3%, relativamente alla percentuale dei casi su cui tale SLA deve essere garantito e quindi si applica nell’ambito dello “SLA - Percentuali di risposte” dei servizi inbound asincroni descritti nei Contact Center Tipo;

- ii. il fattore F.M.3 è riferito alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto sincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore di 10 secondi e quindi si applica nell'ambito dello "SLA – Tempo di risposta" dei servizi inbound sincroni descritti nei Contact Center Tipo.

Come previsto nel capitolo 1 dei summenzionati allegati, la Commissione procederà al calcolo dei prezzi complessivi relativi ai Contact Center Tipo descritti nel paragrafo 3 dei medesimi allegati, dove, a causa di un mero errore materiale, i Fattori Moltiplicativi F.M.2 ed F.M.3 riportati nelle colonne "Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]" devono intendersi invertiti in base a quanto sopra riportato.

Si conferma invece la **correttezza** dei risultati derivanti dai fogli economici forniti come strumento di supporto alla formulazione dell'offerta economica (Allegati 12Abis, 12Bbis, 12Cbis e 12Dbis), dove i calcoli sono effettuati utilizzando i valori associati ai Fattori Moltiplicativi corretti.

Direzione Sourcing ICT
Ing. Gaetano Santucci
(Il Direttore)