

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

CHIARIMENTI

1) Domanda

Per il Bando Convenzione SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2 – ID 1738, per poter partecipare ed inviare le offerte, è sufficiente essere registrati oppure è necessario richiedere l'abilitazione al sistema? Oppure l'abilitazione al sistema è una fase successiva nel caso di aggiudicazione della Convenzione? Se fosse necessario richiedere l'abilitazione si chiede di chiarire per quale categoria/prodotto.

Risposta

Si precisa che per poter partecipare ed inviare le offerte è sufficiente essere registrati.

2) Domanda

Si domanda conferma del fatto che - in analogia con quanto previsto dal soppresso art. 275, D.P.R. 207/2010 - la quota di esecuzione della prestazione in carico alla mandataria di eventuale RTI debba ritenersi pari alla maggioranza relativa del totale della prestazione (ad es. 34% sul totale, nel caso di RTI composto da 3 operatori economici).

Risposta

Non si conferma. Il nuovo codice degli appalti d.lgs. 50/2016 non prevede una disposizione analoga al soppresso art. 275, D.P.R. 207/2010.

3) Domanda

Con riferimento al requisito di cui al punto III.1.2) Capacità economica e finanziaria del bando di gara (fatturato specifico annuo medio), non essendo richieste quote minime di possesso dello stesso in capo alle imprese mandanti, si chiede conferma che una società priva del suddetto requisito può associarsi come mandante ad un RTI già in possesso della totalità del requisito richiesto e che, quindi, in fase di partecipazione potrà dichiarare un fatturato specifico pari ad euro “zero”.

Risposta

Si conferma.

4) Domanda

Con riferimento al requisito di capacità economica e finanziaria di cui al punto III.1.2) del Bando di Gara (fatturato specifico annuo medio), si chiede conferma che, in caso di partecipazione in RTI, non vi è corrispondenza della quota percentuale di possesso del suddetto requisito né con la quota percentuale di partecipazione al RTI né con la percentuale di esecuzione dei servizi.

Risposta

Si conferma.

5) Domanda

Con riferimento a quanto previsto all'art. 12 del Disciplinare di gara in tema di subappalto, si chiede conferma che, in fase di partecipazione, il concorrente possa indicare anche un solo subappaltatore e che, quindi, non debba necessariamente indicarne tre.

Risposta

Non si conferma. Sussiste l'obbligo per il concorrente di indicare – per ciascuno dei lotti - una “terna” di subappaltatori da riferire, alternativamente, per il complesso delle attività oggetto dell'appalto, oppure, per ciascuno dei CPV indicati nel Bando di gara.

6) Domanda

In relazione alla compilazione del DGUE, chiediamo quanto segue:

Parte II – Informazioni sull'operatore economico: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice?

Il punto suindicato può riferirsi all'iscrizione nel Registro delle Imprese? In caso di risposta negativa, quali altre iscrizioni possono ritenersi valide?

Risposta

Non si conferma. Dell'iscrizione dell'operatore economico alla CCIAA territorialmente competente, deve darsi conto in corrispondenza della Parte IV, Sezione A, punto 1 del DGUE.

7) Domanda

Si chiede gentilmente di confermare se per tutti i soggetti indicati all'art. 80 comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016 possa rendersi dichiarazione sostitutiva in documento a parte rispetto al modello DGUE, firmata naturalmente dal Legale Rappresentante per tutti i soggetti.

In caso di risposta negativa, dove devono essere indicati tutti i soggetti di cui all'art.80?

Risposta

Si conferma che non risulta necessario indicare tutti i soggetti di cui all'art. 80 del d.lgs. 50/2016. Si precisa che la dichiarazione sull'assenza della causa di esclusione di cui all'art. 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, dovrà essere resa dal legale rappresentante del concorrente o da soggetto munito di idonei poteri del concorrente per tutti i soggetti che rivestono le cariche di cui all'art. 80, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016 (ossia il titolare e il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; il socio o il direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; i soci accomandatari o il direttore tecnico, se si tratta di società in accomandita semplice; i membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, di direzione o di vigilanza e dei soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo, il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza – persona fisica - in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio, nonché i soggetti cessati dalle cariche sopra indicate nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara e fino alla presentazione dell'offerta, qualora l'impresa non dimostri che vi sia stata completa ed effettiva dissociazione della condotta penalmente sanzionata). Le cariche rilevanti sopra indicate sono quelle delineate nel Comunicato del Presidente dell'A.N.AC. del 26 ottobre 2016 recante “Indicazioni alle stazioni appaltanti e agli operatori economici sulla definizione dell'ambito soggettivo dell'art. 80 del d.lgs. 50/2016 e sullo svolgimento delle verifiche sulle dichiarazioni sostitutive rese dai concorrenti ai sensi del d.p.r. 445/2000 mediante utilizzo del modello di DGUE” pubblicato sul sito www.anticorruzione.it. In caso di cessione/affitto d'azienda o di ramo d'azienda, incorporazione o fusione societaria intervenuta nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando e comunque sino alla data di presentazione dell'offerta, la dichiarazione sull'assenza della causa di esclusione di cui all'art. 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, deve essere resa anche nei confronti di tutti i soggetti sopra indicati, che hanno operato presso la impresa cedente/locatrice, incorporata o le società fuse nel'anno antecedente la pubblicazione del bando e comunque sino alla data di presentazione dell'offerta e ai cessati dalle relative cariche nel medesimo periodo, che devono considerarsi “soggetti cessati” per il concorrente. I reati di cui al comma 1 dell'art 80 non rilevano quando sono stati depenalizzati ovvero quando è intervenuta la riabilitazione ovvero quando i reati sono stati dichiarati estinti dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima. Si precisa infine che il motivo di esclusione di cui al comma 2, dell'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016, e la relativa dichiarazione devono essere riferiti a tutti i soggetti che sono sottoposti alla verifica antimafia ai sensi dell'art. 85 del d. lgs. n. 159/2011. Pertanto, nel DGUE parte III il concorrente dovrà rendere le dichiarazioni ivi indicate e riferite a tutti i soggetti indicati ai commi 2 e 3



dell'art. 80, come sopra individuati, senza prevedere l'indicazione del nominativo dei singoli soggetti. Tale indicazione sarà chiesta ai concorrenti collocati al primo ed al secondo posto nella graduatoria provvisoria di merito di ciascun Lotto.

8) Domanda

In riferimento a: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice) Si conferma che sia necessario compilare solo le seguenti sezioni?

Capacità Economica e Finanziaria punti 1a - 1b – 2a e 2b

Risposta

Si precisa che con riferimento alla sezione CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice) di cui alla parte IV sezione B, l'operatore dovrà compilare esclusivamente le domande n. 2b) e, se del caso, n. 3).

9) Domanda

In riferimento a: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara

Si conferma che questa sezione non debba essere compilata?

Risposta

Si chiarisce che la parte IV sez. C) del DGUE va compilata con riferimento alle seguenti righe:

- n. 10, indicando le quote dell'appalto che eventualmente intende subappaltare;
- n. 13: dichiarando il possesso della "certificazione EN ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management, in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico", di cui al par. III.1.3) "Capacità professionale e tecnica" del Bando.

10) Domanda

In riferimento a: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (Articolo 87 del Codice)

L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità? E' necessario indicare in questa sezione le certificazioni dei sistemi qualità dei quali si è in possesso (es. 9001:2008, etc.)?

Risposta

Nella sezione D "Sistemi di Garanzia della Qualità e Norme di Gestione Ambientale" della parte IV del DGUE, il concorrente potrà dichiarare il possesso della/e certificazione/i di qualità di cui all'art. 83 del d.lgs. 50/2016, ai fini dell'applicabilità del par. 4.7.1 "Eventuali riduzioni della garanzia" del disciplinare. Con particolare riferimento al possesso della "certificazione EN ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management", si rinvia alla risposta n. 9. Resta ferma la possibilità per il concorrente di indicare il possesso delle certificazioni di cui all'art. 87 del d.lgs. 50/2016 anche nell'allegato 2 alla lex di gara, rubricato "documento di partecipazione".

11) Domanda

Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:

(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):

[.....][.....][.....]

Nel caso la documentazione non fosse disponibile elettronicamente è sufficiente eliminare la frase?

Risposta

Nel caso in cui la documentazione di riferimento non sia disponibile elettronicamente, il concorrente può, alternativamente, o non compilare la richiesta ovvero barrare la frase.

12) Domanda

In riferimento a: Capitolato Tecnico Paragrafo 4.2.2.2 – Pag. 45.

[ID 33] l'offerta di un secondo "sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio", che garantisca anch'esso almeno le summenzionate funzionalità minime richieste. E' corretto interpretare la richiesta di un secondo "sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio", come disponibilità di un sistema di gestione dei contatti di back up, autonomo ed indipendente rispetto a principale? In caso di risposta negativa, si richiede di chiarire quali siano le finalità sottese alla richiesta dell'ID 33.

Risposta

Si precisa che con "offerta di un secondo "sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio", che garantisca anch'esso almeno le summenzionate funzionalità minime richieste" si intende la possibilità di utilizzare un sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio di un secondo brand rispetto al primo offerto che possa essere utilizzato nella gestione del servizio richiesto dalle Amministrazioni Contraenti con l'obiettivo di:

- aumentare le possibilità di integrazione tra il suddetto sistema e l'infrastruttura delle Amministrazioni Contraenti;
- facilitare le eventuali operazioni di migrazione di basi dati già in possesso delle Amministrazioni Contraenti;
- offrire una soluzione alternativa alle Amministrazioni Contraenti nel caso di richiesta di utilizzo del sistema in modalità ASP.

13) Domanda

Riferimenti Documenti Capitolato Tecnico e Allegato 3 - Offerta Tecnica.

In riferimento al "Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa [ID 41]", si pone un quesito circa la forma di presentazione: Il piano aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa deve essere inserito all'interno dell'Offerta Tecnica contenuto nelle 60 pagine stabilite come limite massimo oppure si può presentare il piano per la Responsabilità Sociale d'Impresa come allegato all'Offerta Tecnica? Nel caso in cui si possa presentare come 'Allegato all'Offerta tecnica' prevedete un numero massimo di pagine anche per l'allegato?

Risposta

Come riportato al paragrafo 5 del Disciplinare di gara il/i Piano/i per la Responsabilità Sociale d'Impresa deve/devono essere inviato/i attraverso il sistema nell'apposito spazio denominato "Piano Aziendale di Responsabilità Sociale". Il piano non rientra nel computo delle 60 pagine relative alla Relazione Tecnica e non prevede un numero massimo di pagine.

14) Domanda

Si fa presente che, nello 'schema di risposta offerta tecnica' del documento 'Allegato 3 - Offerta Tecnica CC2', nello specifico al paragrafo 3, sono presenti due sottoparagrafi con identica numerazione: - 3.1 Sedi operative e 3.1 Infrastruttura di servizio. Si chiede se il sottoparagrafo 3.1 Infrastruttura di servizio e successivi (3.1.1, ecc.)' possano essere numerati diversamente con 3.2, 3.2.1 e così via.

Risposta

Si precisa che la numerazione richiesta per indicare il paragrafo relativo alla "Infrastruttura di servizio" e relativi sottoparagrafi, di cui allo "Schema di Risposta" del documento Allegato 3 - Offerta Tecnica CC2, è quella riportata nella seguente tabella:

Numerazione	Titolo del paragrafo
§ 3.2	Infrastruttura di servizio
§ 3.2.1	Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti
§ 3.2.2	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio
§ 3.2.3	Sistema di gestione della base dati di conoscenza



§ 3.2.4	Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio
§ 3.2.5	Sicurezza dell'infrastruttura di servizio

Trattasi di mero errore materiale.

15) Domanda

In riferimento al documento Allegato 3 - Offerta Tecnica CC, si chiede di chiarire quali informazioni devono essere indicate nel paragrafo "1 Presentazione e descrizione dell'Offerente" per rispondere correttamente alla richiesta di inserire i dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente.

Risposta

Si precisa che nel capitolo "1 - Presentazione e descrizione dell'Offerente" della Relazione Tecnica, di cui allo "Schema di Risposta" del documento Allegato 3 - Offerta Tecnica CC2, è sufficiente inserire una presentazione e descrizione dell'offerente, comprensiva, in caso di RTI/ConSORZI, di una descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti. Si conferma la richiesta che tale capitolo abbia una lunghezza massima di 2 pagine.

16) Domanda

Riferimento Disciplinare CC2 Capitolo 6. OFFERTA ECONOMICA -Art. 50. (Clausole sociali del bando di gara e degli avvisi)

In riferimento all'assunzione del personale risultante alle dipendenze del fornitore uscente, si richiedono (possibilmente su file excel) - ai fini della valutazione tecnica ed economica - i seguenti elementi, non nominativi ma codificati, riferiti ai soggetti da riprendere in carico, relativi a ciascun addetto: CCNL di appartenenza, data di assunzione, mansione, Livello, tipologia di contratto, scatti di anzianità maturati al 31/12/2015, superminimo/superminimo assorbibile, ad personam, eventuali benefit, tfr maturato al 30/06/2016, Part time e ore contratto/Fulltime, sede/i operative presso la/le quale/i prestano servizio.

Risposta

Si rappresenta che i dati richiesti non sono nella disponibilità della Consip, atteso che ciascuno dei 4 lotti ha ad oggetto una Convenzione ex art. 26 legge 488/1999, ovvero un "contratto aperto", tale per cui gli aggiudicatari saranno chiamati ad eseguire gli Ordinatori di Fornitura che verranno emessi dalle singole amministrazioni aderenti.

Come previsto nel par. 1.2 del disciplinare, *"il valore della Convenzione è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno delle Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione nell'arco temporale di durata della Convenzione. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per le Amministrazioni e per la Consip S.p.A. nei confronti degli aggiudicatari della Convenzione medesima"*. Con l'occasione, appare opportuno precisare che, con riferimento alla clausola sociale richiamata nel par. 6 del disciplinare e disciplinata dall'art. 50 del d.lgs. 50/2016, vige il principio consolidato nell'ambito giurisprudenziale, secondo il quale *"la clausola sociale va interpretata conformemente ai principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa imprenditoriale garantita dall'art. 41 della Costituzione: per cui, fermo l'obbligo di riassorbimento dei lavoratori alle proprie dipendenze, il nuovo gestore del servizio può collocarne alcuni in altri contratti da esso eseguiti (e anche ricorrere agli ammortizzatori sociali previsti dalla legge allorché in esubero), quando nell'organizzazione prefigurata per quello in contestazione gli stessi risultino superflui. Quindi, secondo questo condivisibile indirizzo la clausola sociale funge da strumento per favorire la continuità e la stabilità occupazionale dei lavoratori, ma nel contempo non può esser tale da comprimere le esigenze organizzative dell'impresa subentrante che ritenga di potere ragionevolmente svolgere il servizio utilizzando una minore componente di lavoro rispetto al precedente gestore, e dunque ottenendo in questo modo economie di costi da valorizzare a fini competitivi nella procedura di affidamento"* (Cons. di Stato sez. V n. 2433/2016; cfr. in termini anche III, 30 marzo 2016, n. 1255, 9 dicembre 2015, n. 5598, 5 aprile 2013, n. 1896; V, 25 gennaio 2016, n. 242; VI, 27 novembre 2014, n. 5890).

17) Domanda

Riferimento Disciplinare CC2 Capitolo 6. OFFERTA ECONOMICA

In riferimento alle offerte economiche da presentare per partecipare ad ogni lotto in gara si chiede di chiarire quali sono i documenti da presentare.

Si tratta solo di inserire manualmente i valori economici nell'apposita sezione del sistema ed allegare successivamente la dichiarazione firmata generata in automatico, oppure è necessario allegare anche i file excel firmati digitalmente? In caso di risposta positiva, si devono allegare in formato excel oppure in pdf?

Risposta

Si precisa che la presentazione dell'Offerta Economica da parte del concorrente consta nell'inserimento a sistema dei valori economici unitari richiesti, secondo le indicazioni riportate negli Allegati 12A, 12B, 12C e 12D, e nel successivo caricamento della dichiarazione firmata generata dal Sistema. Non è richiesto di allegare i fogli excel, forniti meramente come strumento di supporto.

18) Domanda

Riferimento Allegato 5 Capitolato Tecnico C2 paragrafo 4.2.1 Sedi operative per l'erogazione dei servizi e per la formazione specifica

Si chiede se indicare sedi operative per l'erogazione dei servizi in Italia anziché all'estero all'interno della U.E., influisce sul punteggio di gara.

Risposta

Si precisa che, nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 4.2.1 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico, l'indicazione di sedi operative per l'erogazione dei servizi in Italia anziché all'estero all'interno della U.E. non influisce sul punteggio di gara.

19) Domanda

Riferimento Allegato 12A - Modalità di calcolo dell'offerta economica – Lotto 1 CC2 – Paragrafo 2 “Valori da inserire a sistema” – punto a. iii.

In riferimento alle offerte economiche da presentare per partecipare ad ogni lotto in gara, si chiede di chiarire se nel calcolo di P1i il valore 42 rappresenta i minuti medi di effettiva attività dell'operatore all'interno dell'ora di lavoro. In caso di risposta negativa, si chiede di chiarire cosa rappresenta il valore 42.

Risposta

Si precisa che il valore 42 è un valore strumentale al calcolo del prezzo P1i e rappresenta una stima degli effettivi minuti orari di attività di un operatore.

20) Domanda

Riferimento Allegato 5 Capitolato Tecnico - paragrafi 4.1.1.3.1 e 4.1.1.3.2

Nel Capitolato tecnico al punto 4.1.1.3.1, vengono esplicitati i requisiti minimi di formazione base per ogni addetto, mentre nel punto 4.1.1.3.2, non viene invece chiarito nessun parametro per quanto riguarda la Formazione specifica.

Considerando l'elevato impatto, in termini di giornate/uomo che potrebbe avere la formazione specifica, si chiede se esiste un impegno massimo preventivato oltre il quale tale formazione è a carico dell'Amministrazione Contraente.

Risposta

- Come specificato al punto 4.1.1.3.2 la formazione specifica è erogata dal personale dell'Amministrazione e l'Aggiudicatario deve rendere disponibile il proprio personale alla formazione effettuata dal personale dell'Amministrazione, secondo quanto previsto nel capitolo 4.1.1.3.2 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

21) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte II sezione A, laddove si risponda "Non applicabile" alla domanda: "l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ?", si dovrà rispondere alla domanda al punto e) "L'operatore economico potrà fornire un certificato per quanto riguarda il pagamento dei contributi previdenziali e delle imposte, o fornire informazioni che permettano all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di ottenere

direttamente tale documento accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro?"?

Risposta

Nel caso in cui il concorrente risponda "Non applicabile" alla domanda "l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ?", non dovrà compilare anche i campi successivi del medesimo riquadro.

22) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Nella Parte II sezione A: "Lotti" viene richiesto di indicare "Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:". Nel caso si partecipi a tutti i lotti bisogna compilare quattro DGUE tutti con la stessa risposta "1, 2, 3, 4" oppure su ogni singolo DGUE bisogna indicare il singolo lotto di riferimento?

Risposta

Si rinvia all'errata corrige pubblicata in data 15/11/2016.

23) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Relativamente alla parte IV, le sezioni A, B, C e D sono da compilare o è sufficiente compilare la sezione "alfa" come indicato nell'apposita sezione del DGUE?

Risposta

Non è sufficiente compilare la sezione alfa, posto che tale facoltà non è stata prevista per gli operatori economici nella documentazione di gara. E' necessario procedere con la compilazione della Parte IV, sezioni A, B, C e D, valorizzando le parti di pertinenza.

24) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte B: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice): alla domanda n. 6 l'operatore economico dovrà dichiarare di possedere i requisiti economico-finanziari richiesti da bando e la documentazione che sarà presentata a comprova dei requisiti?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 8.

25) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice): Trattandosi di appalto di servizi, alla domanda 1a) dove si parla di appalti di lavori, l'operatore economico lascerà il campo vuoto non compilandolo?

Risposta

Si conferma. Si veda la risposta alla domanda n. 9.

26) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice): alla domanda 1b) nell'elenco degli appalti di servizi per 'importo' si intende il fatturato annuo? Se diversamente si intendesse l'importo contrattuale, laddove non fosse presente un importo contrattuale è possibile indicare il fatturato annuo?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

27) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice): trattandosi di appalto di servizi è corretto lasciare vuoti non compilati i campi riferiti alle domande 2) 3) e 4) (tecnici o organismi tecnici, attrezzature tecniche, catena di approvvigionamento)?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

28) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice): si chiede di chiarire alla domanda n. 6) per quali risorse devono essere indicati i titoli di studio e professionali. Cosa si intende per prestatore di servizi o imprenditore? Cosa si intende per componenti della struttura tecnica-operativa/ gruppi di lavoro?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

29) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice): trattandosi di appalto di servizi, alla domanda n. 9 cosa si intende per 'attrezzatura, materiale ed equipaggiamento tecnico'? Se non pertinente il campo può essere lasciato vuoto non compilato?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

30) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice): trattandosi di appalto di servizi, alle domande nn. 11 e 12 (appalti di forniture) l'operatore può omettere la risposta lasciando il campo vuoto? Diversamente, cosa dovrà indicare?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

31) Domanda

Riferimento Allegato 1 – Documento di gara unico europeo CC2

Parte C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice): alla domanda n. 13 l'operatore economico dovrà dichiarare di possedere i requisiti tecnici-professionali richiesti da bando e la documentazione che sarà presentata a comprova dei requisiti?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 9.

32) Domanda

Ai fini della corretta compilazione del punto 2 sezione A Parte IV, si prevede l'assegnazione di servizi che richiedano "una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?"

Risposta

Nella *lex* di gara non è richiesta "una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico".

33) Domanda

Ai fini della corretta compilazione del punto 4 sezione B Parte IV, si richiede di indicare quali indici finanziari siano richiesti, posto che dal bando e dalla documentazione di gara non si deduce nulla a riguardo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 8.

34) Domanda

Si chiede di confermare la possibilità della partecipazione alla presente Procedura di Gara attraverso un Raggruppamento Temporaneo di Imprese di tipo verticale e, pertanto, di indicare la prestazione principale e quelle secondarie ai sensi dell'Art. 48, comma 2 del D. Lgs. 50/2016, intendendo per prestazioni secondarie anche i "Servizi a supporto" descritti in dettaglio nel par. 1.1-Prestazioni del Disciplinare di gara

Risposta

Secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale *"il raggruppamento orizzontale è caratterizzato dal fatto che le imprese associate (o associande) sono portatrici delle medesime competenze per l'esecuzione delle prestazioni costituenti l'oggetto dell'appalto, mentre nel raggruppamento verticale l'impresa mandataria apporta le competenze necessarie ad eseguire la prestazione prevalente o principale. Conseguentemente, sul piano del regime delle responsabilità, nei raggruppamenti orizzontali ciascuna delle imprese riunite è responsabile solidalmente nei confronti della stazione appaltante, mentre nei raggruppamenti verticali le mandanti rispondono ciascuna per le prestazioni assunte e la mandataria risponde in via solidale con ciascuna delle imprese mandanti in relazione alle rispettive prestazioni secondarie (art. 37, comma 5, cod. contratti pubblici)"* (Cons. di Stato sez. V n. 3769/2015). Nella gara in oggetto, i concorrenti in forma di RTI possono decidere liberamente se dividere l'esecuzione di un medesimo servizio tra più operatori del raggruppamento ovvero se attribuire l'esecuzione di servizi diversi ad operatori differenti del medesimo RTI: ciò che rileva, infatti, è il regime di responsabilità che resterà solidale, ovvero indistintamente in capo a ciascuna impresa del raggruppamento.

35) Domanda

Con riferimento all'Art. 105, comma 6, del Codice dei Contratti Pubblici ed in relazione alla prevista stipulazione di una Convenzione a beneficio delle PA che, per sua natura, prevede la prestazione di attività da rendere potenzialmente a partire da un solo lotto geografico fino all'intero territorio nazionale e di specifico dettaglio tecnico derivante dalla singola esigenza delle Amministrazioni che aderiranno alla Convenzione stessa, si chiede di confermare che la terna di subappaltatori da dichiarare sia da intendersi come limite minimo ed integrabile nel corso di validità della futura Convenzione.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 5. Si precisa, inoltre, che il concorrente può prevedere che ciascuna terna si componga di uno o più operatori economici in comune. Si fa presente, infine, che ogni modifica della terna, in termini di "sostituzione", dovrà essere motivata da ragioni oggettive sopravvenute, quali quelle tipizzate dall'art. 105, d.lgs. 50/2016.

36) Domanda

Par. 4.1.1.3.1 Capitolato tecnico

Al paragrafo 4.1.1.3.1 viene richiesto "un corso di aggiornamento di una giornata entro 12 mesi dall'erogazione del corso formativo di base". Entro 12 mesi, o ogni 12 mesi?

Risposta

Si conferma quanto riportato al paragrafo 4.1.1.3.1 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

37) Domanda

Par. 4.1.1.3.2 Capitolato tecnico

Al paragrafo 4.1.1.3.2 (pag. 31) è riportato: "l'aggiudicatario deve inoltre garantire – come requisito minimo – che almeno: tutti i Team Leader, il 10% degli operatori partecipino almeno a due sessioni formative di follow-up all'anno (follow-up semestrali) della durata minima di 1 giornata (...)"

Tali follow-up (come quelli citati nel criterio di valutazione 19) sono tenuti dall'Amministrazione?

Risposta

Si conferma.

38) Domanda

Par. 4.1.1.3.2 Capitolato tecnico

Il piano di valutazione delle competenze del personale può essere fornito come allegato?

Risposta

Non si conferma. Se presente il piano di valutazione delle competenze, un suo esempio (template) deve essere riportato all'interno della Relazione Tecnica e non come allegato separato, secondo quanto previsto dallo "Schema di risposta" di cui all'Allegato 3 – Offerta Tecnica.

39) Domanda

Par. 7.1.1.3.1 Capitolato tecnico

Nel paragrafo in oggetto è definito "Come descritto nel paragrafo 7.1.1.1, il prezzo a minuto del servizio Inbound sincrono dipende dai volumi stimati in fase iniziale. Nel caso in cui, a valle di ogni periodo di 12 mesi di servizio, i volumi a consuntivo siano differenti a quelli pianificati e tali da risultare relativi ad una differente fascia di prezzo al minuto, non è previsto alcun meccanismo di compensazione...". In considerazione del fatto che la durata minima contrattuale può essere di 12 mesi, si richiede di confermare che nel caso specifico di contratto di 12 mesi, sia attuabile un meccanismo economico compensativo, da utilizzare nel caso in cui la variazione dei minuti anno sia tale da non rientrare nel range di tolleranza previsto.

Risposta

Non si conferma. Rimane valido quanto previsto nel paragrafo 7.1.1.3.1 dell'Allegato 5 - Capitolato tecnico.

40) Domanda

Con riferimento all'istituto del subappalto, si domanda di chiarire se sia necessario indicare i subappaltatori per ciascuna attività da subappaltare oppure se sia sufficiente farlo a livello di intera fornitura.

Risposta

Il concorrente può optare se indicare la "terna" per il complesso di attività oggetto della fornitura, oppure, in alternativa, indicare una "terna" di subappaltatori per ciascuno dei CPV oggetto dell'appalto.

41) Domanda

In riferimento alle nuove norme in materia di subappalto e alle previsioni contenute nella documentazione di gara, si domanda di chiarire:

- A) se, in caso di aggiudicazione, potranno essere eventualmente individuati soggetti ulteriori (rispetto a quelli indicati in terna) cui affidare l'esecuzione di prestazioni nei limiti indicati in offerta;
- B) se, in caso di partecipazione in qualità di RTI, la terna di subappaltatori da indicare sia da riferirsi a ciascun membro del RTI ovvero al RTI nel suo complesso;
- C) se, considerata l'eterogeneità delle prestazioni da eseguirsi, possano essere indicati più di 3 subappaltatori in riferimento alle attività che si dichiarerà di voler subappaltare, fermo restando il limite massimo del 30% delle attività oggetto del subappalto.

Risposta

Con riferimento alla domanda sub A), si conferma ma ogni modifica della terna dovrà essere motivata da ragioni oggettive sopravvenute, quali quelle tipizzate dall'art. 105, d.lgs. 50/2016.

Con riferimento alla domanda sub B), si precisa che in caso di partecipazione in qualità di RTI, la terna di subappaltatori va riferita al RTI nel suo complesso.

Con riferimento alla domanda sub C), si rinvia alle risposte alle domande n. 35 e 40.

In generale, si precisa che in caso di ricorso al subappalto, il concorrente è tenuto ad indicare la percentuale di attività da subappaltare, nei limiti di cui all'art. 105 del d.lgs. 50/2016, nel rigo 10, sez. C parte IV del DGUE.

42) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2 - 4.1.1.3.2. Per poter definire e descrivere i moduli formativi della parte tecnica dei servizi, si richiede la possibilità di conoscere la durata della stessa, e la suddivisione per moduli.

Risposta

Come riportato a pag. 17 dell'Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2, al paragrafo 3.1.2 nella sezione *Servizi Operatore* le effettive modalità e tempistiche della formazione specifica sono concordate tra Amministrazione Contraente e Aggiudicatario nel Disegno di Dettaglio.

43) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2 - 7.1.2. Nel paragrafo viene descritto che, nel caso in cui vengano affidate campagne outbound di interviste da effettuare, il contatto utile è pari alle interviste complete. Confermate quindi che il prezzo a minuto viene applicato solamente per le chiamate utili? Si richiede di chiarire come verranno considerate eventuali interviste parzialmente completate.

Risposta

Si precisa che, come riportato nell'Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2 al paragrafo 7.1.2, i criteri di definizione del "contatto utile" sono determinati in fase di disegno preliminare e che la fatturazione del servizio avviene sulla base dei contatti utili completati.

44) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2 - 4.1.2.4. Si domanda di chiarire cosa si intende quando si legge: " Il costo relativo a tali funzionalità è a carico dell'aggiudicatario ed è da intendersi INCLUSO nei corrispettivi relativi al servizio operatori richiesto".

Risposta

Si precisa che con "*Il costo relativo a tali funzionalità è a carico dell'aggiudicatario ed è da intendersi INCLUSO nei corrispettivi relativi al servizio operatori richiesto*" si intende che il costo associato alle funzionalità richieste nel menzionato paragrafo è da intendersi incluso nel corrispettivo relativo agli operatori che erogano i servizi outbound.

45) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2 - appendice B. Si richiede la possibilità di conoscere l'incidenza per servizi esistenti delle "chiamate brevi".

Risposta

Non si dispone di dati relativi all'incidenza delle chiamate brevi, atteso che, come previsto nel par. 1.2 del disciplinare, "*il valore della Convenzione è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno delle Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione nell'arco temporale di durata della Convenzione. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per le Amministrazioni e per la Consip S.p.A. nei confronti degli aggiudicatari della Convenzione medesima*".

46) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2 - appendice B. In riferimento alle penali applicate sullo SLA 12, si chiede di chiarire , nel caso di remunerazione a minuto, la definizione di "Valore Target" a cui si fa riferimento per l'applicazione della penale stessa.

Risposta

Con Valore Target si intende il valore di riferimento relativo al tempo medio di gestione del contatto riportato nel disegno di dettaglio, così come previsto in relazione all'ID SLA12 nell'Appendice A.

47) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico CC2 - appendice B. Sla 5 e Sla 7. Quando si legge: "la penale di 0,6% (o 1%) del valore del corrispettivo del servizio inbound complessivo...", per "servizio inbound complessivo" si intende quello relativo alla sola Fascia Straordinaria?

Risposta

No. Si intende il valore complessivo del servizio Inbound.

48) Domanda

Allegato 12Abis; Allegato 12Bbis; Allegato 12Cbis; Allegato 12Dbis. Si chiede di specificare se i 5 Call Center Tipo inseriti nei predetti allegati devono intendersi come esempi di 5 diverse soluzioni modulari (dopo aver compilato il foglio "Valori da Immettere"), oppure se debbano essere considerate le uniche 5 soluzioni definitive a favore delle Amministrazioni Contraenti.

Risposta

Come riportato nel capitolo 1 – Premessa degli Allegati 12A, 12B, 12C e 12D, "*I Contact Center Tipo identificati non si intendono vincolanti per l'oggetto di fornitura della presente gara ovvero, in sede di effettivo utilizzo della Convenzione, le Amministrazioni Contraenti avranno facoltà di richiedere servizi di Contact Center realizzati in modo*

tale da rispondere alle proprie specifiche esigenze, non ricalcando quanto previsto nei Contact Center Tipo nel seguito riportati". Essi devono quindi intendersi come 5 possibili implementazioni che hanno la sola finalità di confrontare le offerte economiche degli Offerenti.

49) Domanda

DGUE, Parte IV, Sezione D "Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale": si domanda se sia necessario compilare tale sezione del documento. In caso di risposta affermativa, si domanda:- con riferimento al primo riquadro, in cui si domanda di attestare che l'operatore economico sia in grado di soddisfare "determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità", si domanda se il riscontro a tale richiesta possa validamente esaurirsi nel richiamo al possesso della certificazione di conformità aziendale allo standard ISO 9001:2008.12) DGUE, Parte V: si domanda se sia necessario compilare tale sezione del documento. In caso di risposta affermativa, si domanda di conoscere quali siano i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo;13) con riferimento ai "soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo" di cui all'art. 80, co. 3, d.lgs. 50/2016, si domanda se rientrino nel novero di tali soggetti anche i direttori il cui incarico direzionale non sia stato conferito mediante procura, ma esclusivamente mediante attribuzione interna di deleghe. Si domanda inoltre se tali soggetti vadano menzionati nella Parte II, Sez. B del DGUE "informazioni sui rappresentanti dell'operatore economico".

Risposta

Con riferimento al quesito "DGUE, Parte IV, Sezione D" si rinvia alle risposte alle domande n. 9 e 10.

Con riferimento al quesito "DGUE, Parte V", si conferma che tale parte non è da compilare.

Con riferimento ai "soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo" di cui all'art. 80, co. 3, d.lgs. 50/2016, si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

50) Domanda

DGUE, Parte IV, Sezione A, punto 2. Il documento domanda: "È richiesta una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?". Si domanda quale sia la domanda da fornire in riscontro a tale richiesta per impresa esercente l'attività dei contact center.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 32.

51) Domanda

DGUE, Parte IV, Sezione B "capacità economica e finanziaria": si domanda se sia necessario compilare tale sezione del documento. In caso di risposta affermativa, si domanda:- quale sia il numero degli esercizi cui ragguagliare il calcolo del fatturato medio "generale" e "specifico";- punto 4: si domanda di precisare quali siano gli indici finanziari da indicare;- punto 6: si domanda se in corrispondenza della Parte IV, Sezione B, punto 6 del DGUE debba essere inserita una dichiarazione inerente al punto III.1.2 del Bando di Gara.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 8.

52) Domanda

DGUE, Parte IV, Sezione C "capacità tecniche e professionali": si domanda se sia necessario compilare tale sezione del documento. In caso di risposta affermativa, si domanda:- quale sia il periodo di riferimento cui ragguagliare la risposta alla domanda di cui al punto 1/b;- con riferimento al punto 2, si domanda conferma del fatto che i tecnici o organismi tecnici da prendere in considerazione siano esclusivamente quelli coinvolti nell'eventuale futura esecuzione della commessa;- con riferimento al punto 3, si domanda conferma del fatto che le attrezzature tecniche, le misure per garantire la qualità e gli strumenti di studio e ricerca d'interesse siano esclusivamente quelli coinvolti nell'eventuale futura esecuzione della commessa;- con riferimento al punto 4, si domanda di voler definire la nozione di "catena di approvvigionamento";- con riferimento al punto 6, si domanda di confermare che l'indicazione dei titoli di studio debba essere assolta in sede di relazione tecnica. Diversamente, si domanda conferma del fatto che sia in questa sede necessario operare un riferimento alla tipologia dei titoli di studio generici nella disponibilità del personale che



sarebbe coinvolto nell'eventuale futura esecuzione del servizio;- con riferimento al punto 7, si domanda conferma del fatto che la risposta possa esaurirsi in un generico richiamo al possesso di idonea certificazione di conformità aziendale allo standard ISO 14001:2004;- con riferimento al punto 13, si domanda conferma del fatto che la risposta debba esaurirsi in una mera dichiarazione ai sensi del punto III.1.3 del Bando di Gara.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 9.

53) Domanda

Sistema telematico Acquistinrete PA: si domanda conferma che, al fine di partecipare alla procedura di selezione del contraente di cui all'oggetto oggetto, non sia necessario ottenere l'abilitazione a sistema, essendo sufficiente la mera registrazione quale utente registrato del Sistema telematico.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 1.

54) Domanda

Disciplinare di Gara, Sezione 4.6: si domanda conferma che, in caso di versamento del contributo on-line mediante carta di credito, la copia della ricevuta debba essere sottoscritta digitalmente.

Risposta

Non si conferma.

55) Domanda

DGUE, Parte I: si domanda quali siano i riferimenti certi da inserire in corrispondenza del seguente passaggio: "GU UE S numero [], data [], pag. [], Numero dell'avviso nella GU S: [][][][]/S [][][]-[][][][][]"

Risposta

È sufficiente inserire solo i seguenti riferimenti: : "GU UE S numero [200], data [15.10.2016], pag. [], Numero dell'avviso nella GU S: [][][][]/S [][][]-[][][][][]".

56) Domanda

DGUE, Parte II: si domanda conferma del fatto che l'appalto di cui all'oggetto non sia riservato, e che, pertanto, non debba essere compilata la sezione del DGUE che esordisce con la seguente precisazione "solo se l'appalto è riservato".

Risposta

Si conferma che l'appalto non è riservato e, pertanto, la sezione richiamata nella domanda non deve essere compilata.

57) Domanda

DGUE, Parte II. Il documento afferma: "Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice". Si domanda conferma del fatto che tale passaggio del DGUE non si riferisca alla iscrizione dell'operatore economico alla CCIAA territorialmente competente, della quale deve invece darsi conto in corrispondenza della Parte IV, Sezione A, punto 1 del documento.

Risposta

Si conferma. Dell'iscrizione dell'operatore economico alla CCIAA territorialmente competente, deve darsi conto in corrispondenza della Parte IV, Sezione A, punto 1 del DGUE.

58) Domanda

DGUE, Parte II. Il documento afferma "Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta". Si domanda conferma che, nel caso di partecipazione a più lotti di gara, in corrispondenza di tale sezione occorra indicare il lotto specifico per il quale si intende presentare offerta. Pertanto, nel caso di partecipazione a due lotti (A e B), l'operatore economico presenterà due distinti DGUE indicanti, nella sezione in discorso, l'uno il lotto A, l'altro il lotto B.7) DGUE, Parte II, Sezione B "Informazioni sui rappresentanti dell'operatore economico": si domanda conferma del fatto che in tale sezione debbano essere indicati tutti i soggetti di cui all'art. 80, co. 3, d.lgs. 50/2016.

Risposta



Non si conferma. Come disciplinato nell'errata corregge pubblicata il 15/11/2016, *"In caso di partecipazione a più Lotti: - il concorrente dovrà produrre un solo DGUE ed un solo documento di partecipazione; - in caso di RTI e Consorzi, ogni membro del RTI e del Consorzio dovrà produrre un solo DGUE ed un solo documento di partecipazione, in tal caso: i) nel DGUE sarà specificato il ruolo assunto dalla singola impresa, ove esso sia identico per i diversi Lotti cui si partecipa; in caso contrario dovrà essere indicato il ruolo assunto per un singolo Lotto; ii) nel documento di partecipazione, dovrà essere indicata la ripartizione delle attività tra le varie imprese riunite o consorziate per i singoli Lotti; dovrà altresì essere specificato il ruolo assunto per i diversi Lotti, ove lo stesso muti."*

Con riferimento all'indicazione dei soggetti di cui all'art. 80 co. 3 del d.lgs. 50/2016, si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

59) Domanda

si domanda conferma del fatto che - in analogia con quanto previsto dal soppresso art. 275, D.P.R. 207/2010 - la quota di esecuzione della prestazione in carico alla mandataria di eventuale RTI debba ritenersi pari alla maggioranza relativa del totale della prestazione (ad es. 34% sul totale, nel caso di RTI composto da 3 operatori economici).

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 2.

60) Domanda

Si richiede di specificare se il numero massimo di 3 subappaltatori debba essere riferito al RTI nel suo complesso ovvero ad ogni singolo componente del RTI.

Risposta

Si precisa che la "terna" è da riferire al RTI nel suo complesso.

61) Domanda

Ai fini della dichiarazione inerente il fatturato specifico di cui al punto III.1.2 lett. a) del bando di gara, si chiede conferma che il concorrente possa limitarsi alla compilazione della Sezione B, punto 2b) del DGUE.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 8.

62) Domanda

Si chiede di specificare se è richiesta la formulazione di un' offerta tecnica di servizi operatori di tipo outbound come previsto da capitolato tecnico, o se il servizio offerto debba limitarsi unicamente al servizio inbound e l'infrastruttura così come riportato nell'Allegato 3 «offerta tecnica».

Risposta

Come previsto nell'Allegato 3 - Offerta Tecnica al concorrente non è richiesta alcuna descrizione dei servizi operatore di tipo Outbound all'interno della propria Relazione Tecnica, rimanendo valido quanto esplicitamente previsto nell'ambito del servizio all'interno dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

63) Domanda

Si chiede di confermare che, in relazione all'Allegato 3 «offerta tecnica», il paragrafo successivo al primo § 3.1 vada rinominato in 3.2 e che conseguentemente anche i successivi sotto paragrafi vadano rinominati in 3.2.1, 3.2.2 e così via.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 14.

64) Domanda

Si chiede di confermare che, relativamente al punto "[ID 3] utilizzo di schede di valutazione delle performance" del disciplinare, si intendono le metodologie con le quali saranno valutate le performance dei singoli operatori coinvolti nel servizio tramite l'utilizzo di schede di valutazione personali

Risposta

Con “*utilizzo di schede di valutazione delle performance*” si intende l’effettiva adozione da parte del Concorrente di schede di valutazione delle performance degli operatori coinvolti nel servizio ai fini del monitoraggio e supervisione degli operatori stessi.

65) Domanda

Si chiede di specificare se l’elemento migliorativo richiesto per l’elemento di valutazione n. 14 a pagina 77 dell’Allegato 5 «Capitolato Tecnico» si riferisce allo SLA04 e allo SLA06 ovvero allo SLA04 e allo SLA09 così come indicato nel punto elenco del precedente paragrafo della medesima pagina.

Risposta

Si precisa che l’elemento migliorativo richiesto per l’elemento di valutazione n. 14 a pagina 77 dell’Allegato 5 «Capitolato Tecnico» si riferisce allo SLA04 e allo SLA09. Trattasi di mero errore materiale.

66) Domanda

Si chiede di confermare se la frase «(...) impatti nel breve (stesso giorno)» riportata nell’elemento di valutazione n. 10 e 11, tabella a pagina 38 e 39 del «Disciplinare di gara», si riferisce alla prevedibilità dei carichi nello stesso giorno in cui gli eventi pianificati sono stati previsti ovvero alla durata giornaliera dell’aumento di carico.

Risposta

Si precisa che con impatti nel breve (stesso giorno) si fa riferimento agli impatti derivanti da un aumento dei volumi che interessino un periodo temporale limitato ad un singolo giorno.

67) Domanda

Si chiede di confermare se gli elementi di valutazione n. 8, n.9, n. 14 e n. 15 sono riconducibili al paragrafo del servizio inbound dell’Allegato 3 «Offerta tecnica»;

Risposta

I summenzionati elementi di valutazione sono di tipo tabellare e valutati in base a quanto riportato dall’Offerente nell’Appendice “ELEMENTI TABELLARI DI OFFERTA” di cui all’Allegato 3 – Offerta Tecnica.

68) Domanda

Si chiede di confermare se la descrizione del personale utilizzato deve essere inserita nei relativi paragrafi per tipologia di attività ovvero occorre prevedere uno specifico paragrafo relativo al gruppo di lavoro proposto.

Risposta

Si precisa che la descrizione del personale utilizzato può essere inserita nei relativi paragrafi per tipologia di attività.

69) Domanda

Si chiede di confermare che gli SLA relativi ai canali asincroni (SLA09, SLA09b) si riferiscano all’orario lavorativo (Esempio: SLA:16 ore in un servizio con orario di apertura 9-17. Ricevendo un contatto alle 17 del Giorno “n” si ha tempo fino alle ore 17 del Giorno “n+2”)

Risposta

Si conferma.

70) Domanda

DGUE Parte IV sez. B – si chiede di confermare che i punti 4-5-6 non siano da compilare;-

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 8.

71) Domanda

DGUE Parte IV sez. C – si chiede di confermare che i punti da 1 a 9 e i punti 11 e 12 non siano da compilare;-

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 9.

72) Domanda



ALLEGATO 3 Offerta Tecnica, pagina 5, sono riportati due paragrafi con la stessa numerazione: 3.1 Sedi Operative; 3.1 Infrastruttura di servizio. Trattasi di un refuso? In caso positivo si prega di comunicare la corretta numerazione progressiva.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda 14.

73) Domanda

Bando di gara GUUE - sezione I.1); Si chiede di confermare che l'ID della Gara è 1738 (e non 1740 come indicato nella sezione I.1) del bando di gara GUUE).

Risposta

Non risulta tale incongruità. Ad ogni buon conto, si conferma che l'ID della gara è 1738, come correttamente riportato nella documentazione di gara.

74) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafi 1.2 e 1.3 ; A fronte delle ipotesi di proroga e di doppio sesto quinto, di cui ai paragrafi 1.2 e 1.3 del Disciplinare di gara, si chiede di chiarire se l'Operatore Economico possa rinunciare ad eseguire le attività oggetto di proroga e di doppio sesto quinto, senza conseguenze pregiudizievoli.

Risposta

La proroga di ulteriori 12 mesi rispetto alla durata iniziale di 24 mesi della Convenzione, come prevista nel par. 1.3 del disciplinare, è obbligatoria per il Fornitore, qualora intervenga la comunicazione scritta della Consip s.p.a. nei termini e con le modalità indicata nel medesimo par. 1.3.

Quanto al sesto e settimo quinto, resta fermo l'obbligo di cui all'art. 27 del DM 28.10.1985.

75) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 4.2; In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di chiarire se la mandataria debba possedere il requisito di capacità economico-finanziaria di cui al punto III.1.2 lett. a) del bando di gara in misura maggioritaria ovvero se lo stesso requisito possa essere soddisfatto nel complesso del RTI senza il rispetto di alcun limite quantitativo in capo ai singoli componenti il RTI.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 2.

76) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 4.2; In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di chiarire se la mandataria deve eseguire le prestazioni in misura maggioritaria.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 2.

77) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 4.2; In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di chiarire se la quota di esecuzione in capo a ciascun membro del RTI deve corrispondere alla quota di possesso dei requisiti di qualificazione.

Risposta

Non è richiesta una corrispondenza tra quota di esecuzione e quota di qualificazione. Si vedano anche le risposte alle domande nn. 2 e 3.

78) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 4.2; In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di chiarire se sussista o meno la corrispondenza tra quote di partecipazione al RTI, quote di esecuzione e quote di possesso dei requisiti di qualificazione.

Risposta

Non è richiesta la corrispondenza tra quote di partecipazione al RTI, quote di esecuzione e quote di possesso dei requisiti di qualificazione.

79) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 4.2; Con riferimento ai soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, a fronte delle difficoltà interpretative relative alla esatta portata della previsione normativa ed in attesa di un chiaro orientamento in proposito della giurisprudenza e delle Autorità di settore, si chiede di chiarire quali siano i soggetti nei confronti dei quali deve essere resa la dichiarazione di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l, del citato decreto.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

80) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 4.2; Per quanto riguarda le ipotesi “antimafia” di cui al paragrafo 4.2 del Disciplinare di gara, si chiede di chiarire se nel DGUE, Parte III, sez. D, devono essere elencati tutti i soggetti previsti dal D.Lgs. n. 159/2011 per cui viene resa la dichiarazione ovvero devono essere indicati solo gli eventuali soggetti interessati alla causa di esclusione.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

81) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafi 4.2; In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di chiarire se le quote di esecuzione di ciascun componente il RTI indicate in sede di offerta nell'ambito della convenzione debbano coincidere con le quote di esecuzione dei singoli contratti attuativi.

Risposta

Si rinvia alle risposte alle domande nn. 77 e 78.

82) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 9; Con riferimenti agli adempimenti per la stipula di cui al paragrafo 9 del Disciplinare di gara, si chiede di chiarire come dovrà essere presentata la documentazione di cui ai punti a), b), c) e g) del citato paragrafo in caso di RTI verticale ovvero misto.

Risposta

In riferimento a quanto riportato nel par. 9 del Disciplinare di gara:

In caso di RTI e di Consorzi:

- *la documentazione di cui ai precedenti punti a), b), c) e g) dovrà essere presentata:*
 - *in caso di RTI o di Consorzi ordinari di tipo orizzontale, dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 48 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016;*

si precisa che la locuzione “di tipo orizzontale” è da ritenersi mero refuso.

Premesso quanto sopra, in considerazione della risposta alla domanda n. 34) - a cui si rinvia - la documentazione di cui ai punti a), b), c) e g) del citato paragrafo andrà presentata in ogni caso dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 48 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016.

83) Domanda

Disciplinare di gara - paragrafo 8.6; Si chiede di indicare il numero massimo di componenti della Commissione di verifica tecnica di cui al paragrafo 8.6 del Disciplinare di gara.

Risposta

Si precisa che il numero massimo di componenti della Commissione di verifica tecnica è pari a 3.

84) Domanda

Disciplinare di gara - paragrafo 12; In caso di ricorso al subappalto, si chiede di chiarire: a) se sia necessario indicare tre subappaltatori oppure se sia possibile indicare un numero inferiore o superiore a tre; b) se sia possibile indicare la terna di subappaltatori per ciascuna attività da subappaltare oppure se sia possibile indicare una terna sola per l'intero appalto.

Risposta

Si rinvia alla risposte alle domande n. 35. 40 e 41.

85) Domanda

Disciplinare di gara - paragrafo 12; In caso di ricorso al subappalto, si chiede di confermare che, in presenza di un RTI, ciascuna mandante possa provvedere autonomamente all'istanza di autorizzazione e alla stipula dell'eventuale contratto di subappalto ed ai relativi adempimenti di legge.

Risposta

Premesso quanto già chiarito in sede di risposta alle domande n. 35, 40 e 41, si precisa che nulla osta a che siano le singole imprese raggruppate, ove ad aggiudicarsi la gara sia un RTI, a provvedere autonomamente all'istanza di autorizzazione e a stipulare il/i relativo/i contratto/i di subappalto con l'impresa/e subappaltatrice/i a condizione che le prestazioni che si affidano, nel rispetto delle previsioni dell'art. 105 D.Lgs. n. 50/2016 e della disciplina di gara, siano ricomprese, a loro volta, all'interno dei servizi / attività che la singola impresa raggruppata svolgerà, in ossequio a quanto dichiarato nel Documento di partecipazione e riportato nel mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito all'impresa mandataria. Resta ferma comunque l'attività di coordinamento e monitoraggio in capo alla mandataria del RTI, anche ai fini del rispetto della quota limite subappaltabile di cui all'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016.

86) Domanda

Disciplinare di gara - paragrafo 12; Si chiede di confermare che, nel corso dell'esecuzione del contratto d'appalto: a) potranno essere eventualmente individuati ulteriori soggetti oltre a quelli indicati in fase di gara cui affidare l'esecuzione di prestazioni in subappalto nei limiti indicati in offerta; b) l'operatore non è obbligato ad utilizzare tutti i subappaltatori indicati in fase di offerta.

Risposta

Con riferimento alla domanda sub a), si conferma che in caso di aggiudicazione potranno essere eventualmente individuati ulteriori soggetti cui affidare l'esecuzione di prestazioni nei limiti indicati in offerta, fermo restando che ogni modifica della terna dovrà essere motivata da ragioni oggettive sopravvenute, quali quelle tipizzate dall'art. 105, d.lgs. 50/2016.

Con riferimento alla domanda sub b), si conferma che il ricorso al subappalto e, nel caso di specie, all'utilizzo di tutti i subappaltatori indicati in fase di offerta, è una facoltà per l'operatore.

87) Domanda

Disciplinare di gara - paragrafo 12; In caso di partecipazione in costituendo RTI, si chiede di chiarire se tutti i componenti del RTI debbano indicare la medesima terna (o le medesime terne) di subappaltatori, indipendentemente dalle attività di competenza di ciascuno.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 41.

88) Domanda

Disciplinare di gara - paragrafo 12; In caso di ricorso al subappalto, si chiede di chiarire quali punti della parte IV del DGUE debbano essere compilati dai subappaltatori (oltre che parte II, sezioni A e B, parte III e parte VI) e, pertanto, quali requisiti di capacità economico/finanziaria e professionale/tecnica debbano essere posseduti dai subappaltatori.

Risposta

Si rimanda a quanto previsto nel par. 4.2 del disciplinare secondo il quale *“dovrà essere prodotto, per ogni subappaltatore, un DGUE apposito firmato digitalmente da soggetto munito di idonei poteri di rappresentanza del subappaltatore, con il quale lo stesso fornisca le informazioni di cui alle sezioni A e B della parte II, della parte III e della parte IV ove pertinente e VI del DGUE allegato”*.

89) Domanda

Disciplinare di gara - paragrafo 12; In caso di ricorso al subappalto per i Servizi Operatore Inbound/Outbound, si chiede di indicare se il subappaltatore, ove non fosse in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 prescritta al punto III.1.3) del bando di gara, possa dichiarare di impegnarsi ad eseguire i servizi subappaltati nel rispetto degli standard di qualità UNI-EN ISO 9001 e a garantire la conformità dei servizi subappaltati alle disposizioni contenute nella vigente normativa nazionale e comunitaria applicabile.



Risposta

Si rinvia a quanto previsto nel comma 7 dell'art. 105 del d.lgs. 50/2016.

90) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 12; In caso di ricorso alla subfornitura a catalogo di prodotti informatici, di cui all'art. 105, comma 3, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, si chiede di confermare che non sussiste l'obbligo di comunicazione alla stazione appaltante previsto al precedente comma 2, vista l'espressa precisazione solo per i subcontratti di cui alla lettera a) del citato art. 105.

Risposta

Non si conferma.

91) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 12; In caso di ricorso al subappalto, si chiede di confermare che il limite del 30 per cento del subappalto è relativo all'importo complessivo della convenzione e che, pertanto, a livello dei contratti attuativi, è possibile subappaltare una quota di attività superiore al 30 per cento del valore del singolo contratto attuativo (fermo restando il rispetto del limite del 30 per cento dell'importo complessivo della convenzione).

Risposta

Non si conferma, in quanto ai sensi del par. 1.2 del disciplinare, *“il valore della Convenzione è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno delle Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione nell'arco temporale di durata della Convenzione. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per le Amministrazioni e per la Consip S.p.A. nei confronti degli aggiudicatari della Convenzione medesima”*.

92) Domanda

DGUE; Con riferimento alla parte II “Informazioni sull'operatore economico”, sezione B “Informazioni sui rappresentanti dell'Operatore Economico”, del DGUE, si chiede di chiarire se vadano indicati solo i dati del legale rappresentante/procuratore speciale firmatario del DGUE (e degli altri atti di gara) ovvero se vadano indicati anche i dati di tutti i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del D.Lgs. 50/2016.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

93) Domanda

DGUE; Con riferimento alla parte III “Motivi di esclusione”, sezione A “Motivi legati a condanne penali”, del DGUE, si chiede di chiarire se vadano elencati tutti i soggetti previsti dall'art. 80, comma 3, del D.Lgs. 50/2016 per cui viene resa la dichiarazione anche se negativa ovvero, in caso di assenza di condanne (spuntando la casella “NO”), la dichiarazione si consideri resa dal legale rappresentante/procuratore speciale firmatario degli atti di gara anche per conto di tutti i soggetti di cui al citato comma 3, pur in assenza di una loro specifica elencazione.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

94) Domanda

DGUE; Con riferimento alla parte IV “Criteri di selezione” del DGUE, si chiede di confermare che non va compilata la sezione α (alfa) “Indicazione globale per tutti i criteri di selezione”.

Risposta

Si conferma che non va compilata la sezione α della parte IV del DGUE.

95) Domanda

DGUE; Con riferimento alla parte IV “Criteri di selezione”, sezione A “Idoneità”, del DGUE, si chiede di confermare che i punti 1) e 2) corrispondono al requisito di cui al punto III.1.1), lett. a) del bando di gara GUUE (iscrizione nel Registro delle Imprese).

Risposta

Si conferma.



96) Domanda

DGUE; Con riferimento alla parte IV “Criteri di selezione”, sezione B “Capacità economica e finanziaria”, del DGUE, si chiede di confermare che l’unico punto da completare, in quanto pertinente alla gara, è il n. 2b), corrispondente al requisito di cui al punto III.1.2), lett. a) del bando di gara GUUE (fatturato specifico annuo medio).

Risposta

Si conferma. Si rinvia alla risposta alla domanda n. 8.

97) Domanda

DGUE; Con riferimento alla parte IV “Criteri di selezione”, sezione C “Capacità tecniche e professionali”, del DGUE, si chiede di confermare che gli unici punti da compilare, in quanto pertinenti alla gara, sono i nn. 10) (in caso di subappalto) e 13), nel quale si deve dare evidenza del possesso del requisito di cui al punto III.1.3), lett. a) del bando di gara GUUE (certificazione EN ISO 9001).

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 9.

98) Domanda

DGUE; Con riferimento alla parte IV “Criteri di selezione”, sezione D “Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale”, del DGUE, si chiede di chiarire se i due punti siano pertinenti alla gara (considerando che il possesso della certificazione EN ISO 9001 rientra tra i requisiti di capacità professionale/tecnica e viene già indicato nella sezione precedente) e vadano o meno compilati.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 10.

99) Domanda

DGUE; Si chiede di confermare che non va compilata la parte V “Riduzione del numero di candidati qualificati” del DGUE.

Risposta

Si conferma.

100) Domanda

PASSOE; Si chiede di confermare che non si deve produrre il PASSOE.

Risposta

Si conferma.

101) Domanda

Allegato 5 - Capitolato tecnico – paragrafo 4.2; Si chiede di confermare che la/e sede/i, all’interno del lotto territoriale di riferimento, per l’eventuale esecuzione delle attività formative da parte del personale dell’Amministrazione, deve/devono essere posseduta/e in fase di esecuzione del contratto d’appalto e non alla scadenza del termine per il ricevimento delle offerte.

Risposta

Si conferma.

102) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 6 – pag. 34.; Considerato l’esclusivo riferimento all’art. 50 del D.Lgs 50/2016 (impegno a preferire per l’assunzione, limitatamente all’eventuale personale aggiuntivo da adibire all’appalto, il personale del fornitore uscente), si chiede di chiarire con quali modalità verrà garantito, nell’ambito della Convenzione e/o dei contratti attuativi, il rispetto della norma speciale del settore dei call center art. 1, comma 10, della legge 11/2016 (cd. Clausola Sociale).

Per completezza, di seguito si riporta il testo dell’Art. 1 comma 10 legge 11/2016: “In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l’appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente

rappresentative sul piano nazionale. In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per i servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali ed alle strutture nazionali sul piano nazionale”.

Risposta

La clausola sociale inserita nell'ambito della presente procedura va intesa in senso conforme all'orientamento giurisprudenziale costante secondo il quale la stessa: *“va interpretata conformemente ai principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa imprenditoriale garantita dall'art. 41 della Costituzione: per cui, fermo l'obbligo di riassorbimento dei lavoratori alle proprie dipendenze, il nuovo gestore del servizio può collocarne alcuni in altri contratti da esso eseguiti (e anche ricorrere agli ammortizzatori sociali previsti dalla legge allorché in esubero), quando nell'organizzazione prefigurata per quello in contestazione gli stessi risultino superflui. Quindi, secondo questo condivisibile indirizzo la clausola sociale funge da strumento per favorire la continuità e la stabilità occupazionale dei lavoratori, ma nel contempo non può esser tale da comprimere le esigenze organizzative dell'impresa subentrante che ritenga di potere ragionevolmente svolgere il servizio utilizzando una minore componente di lavoro rispetto al precedente gestore, e dunque ottenendo in questo modo economie di costi da valorizzare a fini competitivi nella procedura di affidamento* (Cons. di Stato sez. V n. 2433/2016; cfr. in termini anche: III, 30 marzo 2016, n. 1255, 9 dicembre 2015, n. 5598, 5 aprile 2013, n. 1896; V, 25 gennaio 2016, n. 242; VI, 27 novembre 2014, n. 5890). Ciò premesso, l'art. 1 co. 10 della l. 11/2016 andrà di certo applicato in coerenza sistematica con il suddetto orientamento, recepito anche nel d.lgs. 50/2016, che tiene conto dei principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa economica, garantiti a livello costituzionale, nonché con le eventuali e pertinenti previsioni contenute nella contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

103) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 6 – pag. 34; Si chiede di chiarire con quali modalità verrà garantito, nell'ambito della Convenzione e/o dei contratti attuativi, il rispetto della disciplina nazionale collettiva recepita nell'Accordo di attuazione all'art. 1 comma 10 legge 11/2016 del 30 maggio 2016 tra Asstel, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL sulla Clausola Sociale.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 102.

104) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 6 – pag. 34; Si chiede di confermare se nella valutazione di congruità dell'offerta economica verrà utilizzato il parametro retributivo minimo indicato nell'Accordo collettivo del 30 giugno a.c. summenzionato che stabilisce l'inquadramento di addetto call center al terzo livello part time 20 ore settimanali (CCNL TLC) da osservare nell'ipotesi di applicazione della Clausola Sociale in costanza di cambio appalto.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 102.

105) Domanda

Disciplinare di gara – paragrafo 6 – pag. 34; In caso di partecipazione di operatori economici non vincolati alla Clausola Sociale (ad es. Stranieri), si chiede di chiarire la modalità con la quale sarà garantita la parità di posizione di partenza con gli operatori obbligati alla sua applicazione.

Risposta

Si precisa che la clausola sociale inserita nella *lex specialis* è applicabile a tutti gli operatori economici abilitati in virtù della normativa *pro tempore* vigente a partecipare alla procedura di affidamento, che dovessero risultare aggiudicatari, in aderenza alla disciplina vigente, così come interpretata nella giurisprudenza amministrativa e comunitaria.

106) Domanda

Capitolato tecnico CC2, punto 4.2.1 “Infrastruttura per l’erogazione dei servizi-Sedi operative per l’erogazione dei servizi e della formazione specifica”; Considerata l’interpretazione dell’art.24bis, della legge 7 agosto 2012, n. 134 (cfr. Provvedimento dell’Autorità Garante Privacy 10 ottobre 2013, n. 444, Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione Generale Attività Ispettive del 17 ottobre 2014) che equipara il territorio italiano e il territorio dell’Unione Europea si chiede conferma circa la necessità di garantire almeno una sede operativa nel territorio italiano. In caso di risposta affermativa si chiede di chiarire:

- a) se sarà prevista una percentuale dei servizi che potranno essere gestiti presso le eventuali sedi operative al di fuori del territorio nazionale ed “all’interno della U.E.”
- b) se detta percentuale dovrà essere calcolata sul valore massimo della Convenzione o sul valore dei singoli Contratti applicativi.

Risposta

Si conferma la necessità di garantire almeno una sede operativa nel territorio italiano. Si precisa che non è prevista alcuna percentuale dei servizi che potranno essere gestiti presso eventuali sedi operative al di fuori del territorio nazionale ed all’interno della U.E..

107) Domanda

Allegato 3 – Offerta Tecnica; In riferimento alle attività di formazione, in considerazione della estrema variabilità dei servizi attivabili dalle Amministrazioni, si chiede se sia possibile avere una previsione media delle giornate formative, sulla base dell’esperienza passata.

Risposta

Non si dispone di dati medi in merito alle giornate formative, atteso che, come previsto nel par. 1.2 del disciplinare, *“il valore della Convenzione è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno delle Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione nell’arco temporale di durata della Convenzione. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per le Amministrazioni e per la Consip S.p.A. nei confronti degli aggiudicatari della Convenzione medesima”*.

108) Domanda

Allegato 3 – Offerta Tecnica; si chiede di confermare che la numerazione corretta del paragrafo “Infrastruttura di servizio” sia 3.2.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 14.

109) Domanda

Allegato 3 -Offerta Tecnica; si chiede di chiarire se il Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale sia computato all’interno delle 60 pagine stabilite per l’Offerta Tecnica o se invece sia da ritenersi escluso dal calcolo e possa essere presentato come documento allegato all’Offerta, in considerazione del fatto che:

- a. dovrà includere temi di sostenibilità ambientale e sociale e misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi
- b. dovrà essere presentato, in caso di RTI, per ogni azienda componente l’RTI

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 13.

110) Domanda

Allegato 5 Capitolato Tecnico par. 7.1.1.3 pag.83. 1-Confermate che la determinazione della DM deve essere adeguatamente motivata dalla stazione appaltante in fase di disegno sulla base dell’esperienza e dei dati a supporto relativi alla precedente gestione del servizio?2-Confermate che la rideterminazione della DM può avvenire anche su motivata e comprovata richiesta dell’appaltatore con possibilità di applicazione retroattiva?

Risposta

1- Come riportato nel paragrafo 3.1.1 dell’Allegato 5 – Capitolato Tecnico nella fase di “Analisi dei requisiti e delle esigenze dell’Amministrazione” l’Amministrazione fornisce una descrizione dei servizi richiesti, che include:

- il dimensionamento stimato in termini di numero postazioni e/o numero di transazioni e relativa durata media e/o minuti di contatto previsti per ciascun servizio di Contact Center da realizzare, compresi eventuali tempi di post-elaborazione delle chiamate.

2- Come riportato nel paragrafo 7.1.1.3 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico, *“Nel corso del contratto, l'Amministrazione e l'Aggiudicatario potranno concordare, sulla base di motivate evidenze, la variazione della D_M in caso di scostamento superiore rispetto alla soglia percentuale prevista, in accordo con le reali misurazioni e condizioni di servizio”*. Non è prevista alcuna possibilità di applicazione retroattiva al parametro D_M .

111) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 4.4 pag. 55 Domanda:

Coerentemente con quanto previsto nella documentazione tecnica del Contratto Quadro per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività SPC (ID 1367), in merito alla copertura geografica del servizio di connettività dati si chiede di confermare, al fine di garantire a tutti concorrenti le medesime condizioni di partecipazione, che :

- Per i collegamenti in rame a 2 Mbps la copertura geografica deve essere almeno coincidente con quella del servizio Wholesale Bitstream SHDSL dell'operatore notificato;
- Per i collegamenti in fibra ottica da 10 Mbps a 100 Mbps la copertura geografica deve essere garantita almeno all'interno dei comuni capoluoghi di regione, inclusi i comuni sede delle province autonome di Trento e Bolzano;
- Per i collegamenti in fibra ottica oltre i 100 Mbps la copertura geografica deve essere garantita almeno all'interno dei comuni di Roma e Milano.

Risposta

Premesso che i collegamenti IP forniti nell'ambito della presente iniziativa sono solo ed esclusivamente collegamenti dedicati al Contact Center dell'Amministrazione che collegano la (le) sede (sedi) dell'Amministrazione con la (le) sede (sedi) del Contact Center del fornitore e non sono vincolanti per l'Amministrazione che intenda sottoscrivere un contratto di Contact Center, si conferma che la copertura minima richiedibile per ciascuna tipologia di collegamento è quella disponibile attraverso l'offerta Wholesale dell'operatore dominante.

112) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 4.4 pag. 55

In merito ai profili di connettività IP, per velocità superiori a 100 Mbps, è richiesta la fornitura di moduli aggiuntivi da 100 Mbps senza specificarne il numero massimo.

Si chiede di confermare che il numero massimo di moduli da 100 Mbps richiedibile dall'Amministrazione contraente sia pari a 10. In caso di risposta negativa di chiede di specificare tale numero.

Risposta

Si conferma.

113) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 4.4 pag. 55

Coerentemente con quanto previsto nella documentazione tecnica del Contratto Quadro per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività SPC (ID 1367), in merito alla possibilità di richiedere la classe di servizio Real Time , si chiede di confermare che:

- sia possibile richiedere uno o più blocchi da 64K di banda riservata per ciascuna delle tre Classi di servizio (Real Time, Mission Critical e Streaming)
- relativamente alla classe di servizio RT sia possibile richiedere uno o più blocchi da 64 Kbps fino ad un massimo del 35% della BMA.

Risposta

L'eventuale limite di blocchi da 64 Kbps, sottoscrivibili su ciascun collegamento relativamente alla classe RT, può arrivare fino al 50% della BMA.

Si veda anche la risposta alla domanda 111.

114) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 4.4 pag. 55 e Appendice A pag. 100 e 101.

In merito ai profili di connettività IP è richiesta la disponibilità della connessione dati H.24.

Nell'appendice A è richiesto uno SLA di ripristino di 8 o 4 ore lavorative differenziando i casi di collegamento singolo o doppio.

Poiché non è prevista nel listino di convenzione una distinzione di prezzo tra servizio base ed incremento per orario notturno + domenica come per il servizio principale "Operatore Inbound", si chiede di confermare che gli SLA indicati per i tempi di ripristino facciano riferimento ad una finestra di erogazione del servizio H.24.

Risposta

Come riportato nell'Appendice A dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico, in relazione allo SLA23 *"Le ore richieste come valori di riferimento sono da considerarsi nella medesima fascia specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio Ordinaria (cfr. paragrafo 4.1.1.4)."*

115) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 7.1.1.1 pag. 82

In merito al servizio di inbound, nel capitolato viene riportato: "Si precisa che le opzioni di servizio potranno essere applicate solamente ad una parte del servizio richiesto.

Riprendendo il caso precedente, l'Amministrazione potrebbe richiedere che per una quota parte del servizio, ad esempio il 10%, sia inoltre prevista l'opzione Multilingua base. In questo caso i prezzi da considerare saranno due".

Si richiede di chiarire se:

- si applica il prezzo maggiorato alle chiamate ricevute dal gruppo multilingue mentre le altre vengono tariffate con il prezzo base (P1i) secondo consuntivazione;
- si applica un prezzo maggiorato relativo all'opzione multilingua al 10% del totale del traffico ed il prezzo P1i per il restante 90%. In questo caso si chiede di chiarire i meccanismi di gestione delle differenze tra quanto previsto staticamente dall'Amministrazione e quanto si verifica nello svolgimento del servizio.

Risposta

Si precisa che viene applicato, in fase di consuntivazione, il prezzo maggiorato alle chiamate per la quale è stata utilizzata l'opzione Multilingua (cioè gestite nella lingua straniera richiesta).

116) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 7.2.2 pag. 87

Domanda: In merito al servizio ASP nel capitolato viene riportato: *"Per i sistemi di "gestione dei contatti e delle richieste di servizio", "gestione della base dati di conoscenza" e "accesso ed accoglienza dei contatti" in modalità ASP la remunerazione si basa sui relativi canoni mensili (P12, P13, P14)."* Si richiede di confermare che i canoni mensili cui si fa riferimento sono P15, P16, P17.

Risposta

Si conferma. Trattasi di mero errore materiale.

117) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, Appendice A SLA pag. 104 e 105

In merito agli SLA 30, 31 e 32 viene riportato nella colonna note: *"Valido per OdF successivi al primo. Nel caso le attività rientrino nella attività necessarie all'avvio del servizio Inbound previsto nel primo OdF, esse sono soggette allo SLA24"*.

Si richiede di confermare che vada inteso SLA 25 e non SLA 24.

Risposta

Si conferma. Trattasi di mero errore materiale.

118) Domanda

Allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 4.2.2.1.1 pag. 40 In merito all'ID 25

Si chiede di confermare che la reportistica richiesta sia relativa agli accessi: web chat, video chat, chiamata vocale IP e cobrowsing (accessi gestiti tramite widget) e che non è richiesto un widget attraverso il quale accedere ai dati di reportistica.

Risposta

Si conferma.

119) Domanda

Allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 4.2.2.1.1 pag. 40

In merito a quanto richiesto nell'ID 25 e 26 si chiede di confermare che tali funzionalità debbano essere resi disponibili non per l'utente finale del servizio di Contact Center ma per l'Amministrazione Contraente

Risposta

Si conferma.

120) Domanda

Allegato 5 Capitolato Tecnico, paragrafo 4.2.2.1.2 pag. 41

In relazione alla richiesta che l'aggiudicatario effettui, in modalità "near - real time" e comunque entro 4 ore lavorative, attività di inserimento/modifica/cancellazione di messaggi estemporanei o dei livelli dell'albero, si chiede di chiarire quale sia la finestra di erogazione del servizio all'interno della quale calcolare le 4 ore lavorative.

Risposta

Si precisa che le ore lavorative richieste in relazione al summenzionato SLA devono fanno riferimento alla fascia oraria specificata dall'Amministrazione Contraente in relazione al proprio servizio Inbound e comunque al massimo entro la Fascia di Servizio Ordinaria.

121) Domanda

Allegato 3 Offerta Tecnica, schema di risposta pag. 5

Si chiede di confermare che la numerazione del "§ 3.1 Infrastruttura di servizio" sia da intendersi §3.2 con conseguente remunerazione dei relativi sotto paragrafi.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 14.

122) Domanda

Allegato 3 Offerta Tecnica, schema di risposta

Si chiede di confermare che sia possibile inserire ulteriori sotto paragrafi mantenendo inalterata la numerazione dei paragrafi e sotto paragrafi riportati nello schema di risposta.

Risposta

Si conferma.

123) Domanda

Disciplinare, Paragrafo 4.2, Pag. 20

In relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Disciplinare, con riferimento alla capacità economico-finanziaria di cui al punto III.1.2 lett. a) del Bando di gara, si chiede di chiarire se, nel caso di RTI verticale composto da una mandataria in possesso della capacità tecnica di cui al punto III.1.3 lett. a) del Bando di gara e da una mandante che fornisce esclusivamente l'infrastruttura di servizio (cfr. capitolato tecnico § 4.1.2), quest'ultima possa comprovare quota parte del requisito di capacità economico-finanziaria dichiarando nel proprio DGUE il fatturato specifico delle sole infrastrutture di servizio fornite per la realizzazione di Contact Center inbound. In caso negativo si chiede di confermare che la mandante possa dichiarare un fatturato specifico pari a zero.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 3.

124) Domanda

Disciplinare, Paragrafo 4.2, Pag. 20

In relazione al requisito di capacità economica e finanziaria contemplato al punto III.1.2 lett. a) del Bando di gara, si chiede una cortese conferma sulla corretta interpretazione della lex specialis nel caso di concorrenti partecipanti nella forma di R.T.I. di tipo verticale.

In particolare, anche in virtù della disciplina contenuta nel par. 4.2 del Disciplinare, ciascuna impresa componente il R.T.I. deve rendere la dichiarazione relativa al proprio fatturato specifico. Da ciò discende che, per quanto attiene alle mandanti di R.T.I., la lex specialis di gara non prescrive alcuna entità minima di fatturato né pone alcun vincolo alle corrispondenti quote di partecipazione.

Alla luce di quanto sopra, si chiede conferma sulla ammissibilità, limitatamente alle mandanti di R.T.I., di poter dichiarare un fatturato anche inferiore alla quota di partecipazione al R.T.I., purché – ovviamente – il fatturato complessivo prescritto dal Bando sia comunque raggiunto con il fatturato dichiarato dalla mandataria del medesimo R.T.I..

Risposta

Si rinvia alle risposte alle domande nn. 3, 4, 34 e 77.

125) Domanda

Allegato 5 – Capitolato Tecnico, Par. 4.1.2, Pag. 35

Per le campagne passive CAWI è prevista la pubblicazione di un questionario sul portale dell'Amministrazione. Si richiede di confermare che rimane di responsabilità dell'Amministrazione la pubblicazione del questionario sul proprio portale ed il processo di riconoscimento ed autenticazione dell'utente.

Risposta

Si conferma.

126) Domanda

Allegato 5 – Capitolato Tecnico, Par. 4.1.1.2, Pag. 26, Par. 4.5 pag. 60 e par. 4.6 pag.65

Si chiede se il requisito del possesso della laurea triennale o specialistica possa essere soddisfatto anche se le risorse professionali che dovranno ricoprire i ruoli di Supervisore, Capo Progetto, Analista Funzionale, Sistemista DBA senior, Specialista di tecnologia/prodotto nell'ambito del servizio di integrazione e Capo Progetto Consulente Senior e Consulente Junior nell'ambito del servizio di revisione dei processi, possiedono una cultura equivalente esprimibile, ad esempio, con almeno tre/cinque anni di attività nel ruolo o in alternativa si chiede di indicare il numero di anni minimi richiesti.

Risposta

Si precisa che il requisito di laurea triennale o specialistica può essere soddisfatto, limitatamente alle figure professionali di cui al seguito, attraverso il possesso di una cultura equivalente esprimibile secondo il seguente dettaglio:

- Servizio Inbound:
 - Supervisore: almeno tre anni nel ruolo;
- Servizio di integrazione:
 - Capo progetto: almeno 8 anni nel ruolo;
 - Analista funzionale: almeno 5 anni nel ruolo;
 - Sistemista DBA senior: almeno 5 anni nel ruolo;
 - Specialista di tecnologia/prodotto: almeno 5 anni nel ruolo.

127) Domanda

Allegato 4 Schema di Convenzione, Art.6

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 6 dello schema di convenzione, si chiede di confermare che non trova applicazione la disciplina speciale prevista dall'art. 1, comma 10, L. 11/2016, in materia di garanzie della continuità occupazionale per il personale addetto ai servizi di Call center, ma quella generale e successiva di cui all'art. 50, D. Lgs 50/2016 in materia di clausola sociale.

Risposta

Non si conferma. Si veda anche la risposta alla domanda n. 102.

128) Domanda

Allegato 5 Capitolato Tecnico par. 7.1.1.3 pag.83

In relazione alla modalità di corresponsione dei servizi Inbound con remunerazione a minuto di contatto, ci confermate che l'Amministrazione remunera l'Aggiudicatario in funzione dei MINUTI EFFETTIVI di SERVIZIO EROGATO in entrambe le modalità richieste?

Tale punto (DM) si può determinare in accordo tra le parti in sede di disegno del servizio (azione di affiancamento)? Inoltre nel corso del contratto l'Amministrazione e l'Aggiudicatario potranno concordare, sulla base di motivate esigenze, la variazione del DM con reali misurazioni e condizioni di servizio (determinate anche da mutate esigenze di caring). Tale variazione sarà applicata retroattivamente, in caso di comprovata corretta gestione del contatto? Riconsiderando anche gli impatti sui livelli di servizio e penali?

Risposta

Come specificato nel paragrafo 7.1.1.3 del Capitolato Tecnico i servizi inbound con remunerazione a minuto di contatto sono corrisposti secondo due differenti modalità:

- a consumo in base ai minuti di servizio: in questa modalità l'Amministrazione remunera l'Aggiudicatario con un corrispettivo che è funzione dei minuti effettivi di servizio erogati
- a consumo in base alle richieste di servizio (SR): in questa modalità l'Amministrazione remunera l'Aggiudicatario con un corrispettivo che è funzione del numero effettivo di SR gestite.

Per la determinazione del valore di D_M utilizzato per il calcolo della tariffa della singola SR, come riportato nel paragrafo 3.1.1 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico nella fase di "Analisi dei requisiti e delle esigenze dell'Amministrazione", l'Amministrazione fornisce una descrizione dei servizi richiesti, che include:

- il dimensionamento stimato in termini di numero postazioni e/o numero di transazioni e relativa durata media e/o minuti di contatto previsti per ciascun servizio di Contact Center da realizzare, compresi eventuali tempi di post-elaborazione delle chiamate.

Inoltre, come riportato nel paragrafo 7.1.1. 3 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico, "nel corso del contratto, l'Amministrazione e l'Aggiudicatario potranno concordare, sulla base di motivate evidenze, la variazione della D_M in caso di scostamento superiore rispetto alla soglia percentuale prevista, in accordo con le reali misurazioni e condizioni di servizio". Non è prevista applicazione retroattiva al parametro D_M .

129) Domanda

Con riferimento allo schema di risposta indicato all'Allegato 3 – Offerta Tecnica CC2 (pagina 5), si chiede di confermare la corretta numerazione del paragrafo "Infrastruttura di Servizio" ("§ 3.2", in luogo del riferimento § "3.1" indicato nel suddetto allegato) e dei relativi sottoparagrafi:

- § 3.2.1 per il "Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti" (in luogo del riferimento § 3.1.1 indicato nel suddetto allegato);
- § 3.2.2 per il "Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio" (in luogo del riferimento § 3.1.2 indicato nel suddetto allegato);
- § 3.2.3 per il "Sistema di gestione della base dati di conoscenza" (in luogo del riferimento § 3.1.3 indicato nel suddetto allegato);
- § 3.2.4 per le "Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio" (in luogo del riferimento § 3.1.4 indicato nel suddetto allegato);
- § 3.2.5 per la "Sicurezza dell'infrastruttura di servizio" (in luogo del riferimento § 3.1.5 indicato nel suddetto allegato).

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 14.

130) Domanda

Con riferimento a quanto previsto all'articolo 12 del Disciplinare ("Subappalto") si chiede conferma della possibilità di indicare, in fase di gara, un numero di subappaltatori superiore a tre, tenuto conto della numerosità delle componenti oggetto della gara (servizio operatori, servizi informativi, servizi professionali per la revisione dei processi).

Risposta

Non si conferma. È necessario indicare esattamente tre subappaltatori. Si rinvia alle risposte alle domande nn. 36 e 40.



131) Domanda

In relazione ai requisiti di cui al punto III.1.2 (Capacità economica e finanziaria), si chiede conferma che la “data di pubblicazione del presente Bando” da prendere in considerazione sia la data di pubblicazione del bando sulla GUUE (11/10/2016).

Risposta

In relazione ai requisiti di cui al punto III.1.2 del bando, occorre considerare quale “data di pubblicazione del presente Bando”, il 15 ottobre 2016, ovvero la data di pubblicazione del bando sulla GUUE.

132) Domanda

L’articolo 13 del Disciplinare (“Offerta economica”) richiede quanto segue: “Nell’Offerta economica il concorrente dovrà, tra l’altro:

- indicare i propri costi aziendali concernenti l’adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di cui all’art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016;
- manifestare l’impegno a tenere ferma l’offerta per il periodo di tempo indicato nel Bando di gara al punto IV.2.6;
- impegnarsi, per tutta la durata dell’appalto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto dei contratti attuativi richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, a preferire – a parità di condizioni rispetto a soggetti terzi, in termini di qualifica, inquadramento e trattamento economico - l’assunzione del personale risultante alle dipendenze del fornitore uscente al termine finale di efficacia del precedente contratto di appalto, a condizione che: a) ciò non pregiudichi l’efficienza della propria organizzazione imprenditoriale in linea con quanto previsto dall’art. 41 Cost.; b) ciò non alteri le modalità di erogazione del servizio definite nell’offerta tecnica. Il tutto secondo le modalità operative di cui all’art. 50 del D.Lgs. 50/2016.”

Al riguardo, si chiede di confermare che tali dichiarazioni siano compilabili su modulistica generata automaticamente dal Sistema e che, pertanto, non sia richiesta la predisposizione di un documento contenente le dichiarazioni di cui sopra da parte dell’offerente.

Risposta

Si conferma.

133) Domanda

Relativamente alle componenti di sistemi a supporto in modalità ASP, sistemi a supporto in modalità outsourcing, infrastruttura di telecomunicazioni (fonia e dati), nonché alle componenti infrastrutturali del CTI, si chiede di confermare che l’acquisto di beni e servizi da fornitori terzi da parte del partecipante, non debba essere considerato come fornitura in subappalto e pertanto non sarà necessario neanche indicarlo tra le società subappaltatrici.

Risposta

Si chiarisce che l’art. 105, ai commi 2 e 3 prevede che: “2. [...] *Costituisce comunque subappalto qualsiasi contratto avente ad oggetto attività del contratto di appalto ovunque espletate che richiedono l’impiego di manodopera. Fatto salvo quanto previsto dal comma 5, l’eventuale subappalto non può superare la quota del 30 per cento dell’importo complessivo del contratto di lavori, servizi o forniture. [...] 3. Le seguenti categorie di forniture o servizi, per le loro specificità, non si configurano come attività affidate in subappalto: a) l’affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi, per le quali occorre effettuare comunicazione alla stazione appaltante; b) la subfornitura a catalogo di prodotti informatici; [...]”.*

134) Domanda

In caso di partecipazione in costituendo RTI si chiede di chiarire se la terna dei subappaltatori da indicare debba essere la stessa per tutte le aziende in costituendo RTI oppure ogni azienda potrà indicare una terna di subappaltatori differente.

Qualora sia ammessa una sola terna di subappaltatori per tutte le aziende in costituendo RTI, si chiede di confermare che la documentazione richiesta (*Eventuale DGUE - Documento di gara unico europeo delle imprese supappaltatrici*) debba essere caricato a sistema dalla sola mandataria.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 41 e si chiarisce, altresì, che la documentazione richiesta per i subappaltatori può essere caricata a sistema da una delle imprese del costituendo RTI.

135) Domanda

Riferimento documentazione: Allegato 2 Documento di partecipazione CC2 Richiesta chiarimento:

Partecipando alla presente procedura di gara in Raggruppamento Temporaneo di Imprese, l'impegno di costituzione della RTI deve intendersi inglobato nella dichiarazione di cui all'art. 8 dell'Allegato 2 oppure è necessaria la redazione di una lettera di impegno irrevocabile di costituzione resa ai sensi dell'art. 48 Codice Appalti da allegare alla documentazione di gara?

Risposta

È sufficiente la compilazione dell'art. 8 dell'Allegato 2, ferma restando il rispetto di quanto previsto nel par. 4.10 del disciplinare.

136) Domanda

Riferimento documentazione: Documento di Gara Unico Europeo (DGUE) Richiesta chiarimento: Le dichiarazioni sull'assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016 devono essere rese dal legale rappresentante della Società partecipante per tutti i soggetti che rivestono le cariche di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016 attraverso la mera compilazione della Parte III del DGUE oppure è necessaria la redazione di una dichiarazione separata ovvero di dichiarazioni sottoscritte da ciascuno dei soggetti di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016?

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

137) Domanda

Nel Disciplinare di gara (par 1.2 Valore stimato della Convenzione e Base d'asta) viene indicato tra gli importi unitari a base d'asta:

ID	Servizio Inbound	Valori a BA
P1	Servizio Operatore Inbound Sincrono con minuti/anno pari a 20.000.000 o superiori e uno SLA di risposta <= 60 secondi nell'80% dei casi (€/minuto) --- Operatore Condiviso	€ 0,70

Mentre, effettuando il calcolo dei minuti anno stimati per il lotto 4 (Allegato 12D Modalità di calcolo dell'offerta economica - LOTTO 4) considerando la moltiplicazione annua di ciascuna tipologia di Contact Center indicata risulta un totale complessivo di circa 13.000.000 minuti/anno.

Quale deve essere il valore di riferimento per produrre l'offerta economica per l'indicatore P1?

Risposta

I valori dimensionali di riferimento per la formulazione dell'offerta economica, relativa a ciascun lotto, sono quelli relativi ai Contact Center tipo richiesti per lo specifico lotto. Come riportato nell'allegato menzionato in domanda, "I Contact Center Tipo identificati non si intendono vincolanti per l'oggetto di fornitura della presente gara ovvero, in sede di effettivo utilizzo della Convenzione, le Amministrazioni Contraenti avranno facoltà di richiedere servizi di Contact Center realizzati in modo tale da rispondere alle proprie specifiche esigenze, non ricalcando quanto previsto nei Contact Center Tipo nel sequito riportati". Si faccia inoltre riferimento alla risposta alla domanda n. 48. Si precisa infine che la Convenzione non prevede, per ciascun lotto, un vincolo massimo di minuti per il Servizio Operatore Inbound Sincrono, che quindi verrà ipoteticamente a determinarsi a posteriori in base all'offerta dell'Aggiudicatario. L'Offerente è dunque invitato, in modo omogeneo per ciascun lotto, ad offrire il prezzo P1 in corrispondenza del Servizio Operatore Inbound Sincrono relativo ad un volume di minuti annui pari a 20.000.000 o superiori e con uno SLA di risposta <= 60 secondi nell'80% dei casi e, come previsto negli Allegati 12A, 12B, 12C e 12D, gli ulteriori prezzi P1a, P1b, P1c, P1d, P1e, P1f, P1g, P1h automaticamente calcolati, relativi alle diverse fasce dimensionali di minuti/anno previste.

138) Domanda

ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico CC2 - Par.2.4 “Durata”, pag. 9/125.

Si richiede un chiarimento sulla durata dei contratti attuativi stipulati dalle Amministrazioni tramite OdF in relazione alla durata della Convenzione. Nello specifico, la durata della convenzione è fissata in 24 mesi + eventuali 12, mentre i singoli contratti attuativi possono variare dai 12 ai 48 mesi, quindi durata della prestazione contrattuale fino a 5 anni?

Risposta

Si rinvia a quanto previsto nel par. 1.3 del disciplinare nonché nel par. 2.4 dell’Allegato 5 - Capitolato Tecnico.

139) Domanda

ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico CC2 - Par. 4.1.1.2 “Requisiti minimi del personale impiegato nel Servizio Inbound”, pag. 27/125.

Si richiede di chiarire se, ferma restando la rispondenza dei profili ai requisiti minimi richiesti, l’Amministrazione prende in considerazione altri parametri per valutare “non adeguata” una risorsa.

Risposta

Fermo restando la rispondenza dei profili ai requisiti minimi richiesti, l’Amministrazione può valutare non adeguata una risorsa nel caso di palese non idoneità al servizio richiesto. A titolo esemplificativo una risorsa potrà essere considerata non adeguata a seguito di ripetuti reclami dell’utenza in merito all’educazione tenuta nella gestione delle richieste di servizio.

140) Domanda

ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico CC2 - Par. 4.1.1.3.1 “Formazione base”, pag. 28/125

In merito al percorso formativo (di base e successivo aggiornamento), richiesti come requisito minimo per ciascun addetto al servizio, si chiede di chiarire se l’Aggiudicatario dovrà attivare un percorso formativo ad hoc oppure attestarne l’avvenuta erogazione.

Risposta

Non è richiesta l’attivazione di un percorso formativo ad hoc. L’Aggiudicatario potrà attestare l’avvenuta erogazione di un servizio di formazione per le proprie risorse che sia in ogni caso rispondente ai requisiti minimi richiesti sia in termini di contenuti che di modalità previste. Rimane fermo quanto previsto dall’elemento di valutazione ID 16.

141) Domanda

ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico CC2 - Par.4.1.1.5 “Opzioni relative al servizio Inbound”, pag. 33/125

Si richiede di chiarire la tempistica di attivazione delle opzioni dei servizi inbound elencati.

Risposta

Per le tempistiche di attivazione delle opzioni relative ai servizi Inbound si faccia riferimento a quanto riportato nei paragrafi 5.3.1.1 e 5.3.1.2 in relazione ai relativi servizi principali (servizi Inbound).

142) Domanda

ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico CC2 - Par.4.2.2.4.1 “Servizio di formazione per l’utilizzo dei sistemi in modalità ASP”, pag. 47/125

Si richiede di chiarire i criteri di valutazione relativi alla non idoneità del docente.

Risposta

I criteri di valutazione relativi alla non idoneità del docente fanno riferimento alla mancanza dei requisiti richiesti al docente stesso: come riportato nel paragrafo 4.2.2.4.1 dell’Allegato 5 – Capitolato Tecnico “il Servizio di formazione dei sistemi in modalità ASP dovrà essere svolto da personale dotato di conoscenza ed esperienza dello specifico argomento”.

143) Domanda

ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico CC2 - Par.4.2.2.6 “Postazioni informatiche e allestimenti per il personale”, pag. 49/125

Si richiede di chiarire se per le postazioni di lavoro ad uso condiviso non debba essere installato altro hardware e software ulteriore rispetto a quello necessario per il corretto svolgimento dei servizi richiesti dall’Amministrazione.

Risposta

Si conferma che anche sulle postazioni di lavoro ad uso condiviso non debba essere installato hardware e software ulteriore rispetto a quello necessario per il corretto svolgimento dei servizi richiesti dalle Amministrazioni Contraenti,

intendendo che su tali postazioni non debba essere installato hardware o software che esuli dalla normale operatività di una postazione utilizzata per l'erogazione di servizi di Contact Center e relativa gestione della postazione. Sono quindi ad esempio ammessi i software di produttività personale, di gestione della PdL, di sicurezza della PdL, mentre devono intendersi escluse componenti non pertinenti alla normale operatività di una postazione di lavoro (ad esempio software p2p, ecc..).

144) Domanda

ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico CC2 - Appendice A-SLA, Tabella 2 – Servizi Operatore, pag.97/125

Si richiede di chiarire, per lo SLA 15 se il valore di riferimento di 5 gg decorre dalla data di approvazione del Disegno Esecutivo.

Risposta

Si precisa che il valore di riferimento di 5gg decorre dall'eventuale richiesta dell'Amministrazione, come riportato a pagina 27 del Allegato 5 – Capitolato Tecnico e nella descrizione dello SLA15 a pagina 97 del medesimo Allegato.

145) Domanda

Allegato 4 Schema di Convenzione CC2

Al momento dell'aggiudicazione della gara dovrà essere applicato l'art. 1 comma 10, legge 11 del 2016?

Allegato 4 Schema di Convenzione CC2 - Art. 6 punto 1.

Come si armonizza il punto in oggetto della convenzione con il predetto art. 1 comma 10 della legge 11 del 2016?

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 102.

146) Domanda

Disciplinare CC2

Come si conciliano le diverse possibilità di assegnazione di appalti specifici con variate e non omogenee composizioni delle prestazioni e servizi con la composizione non variabile di un RTI partecipante?

Disciplinare CC2 - 4.2.1 Sedi operative per l'erogazione dei servizi e per la formazione specifica. Posto che l'Aggiudicataria garantisca una sede (o più sedi) all'interno del lotto territoriale di riferimento, per l'eventuale esecuzione delle attività formative da parte del personale dell'Amministrazione, si conferma che le attività operative di contact center possono essere svolte anche in sedi diverse da questa e collocate fuori dal lotto territoriale di riferimento?

Risposta

Per la prima parte della domanda si precisa che la presente procedura non prevede alcuna successiva fase di negoziazione, quale la realizzazione di Appalti Specifici. Le Amministrazioni Contraenti potranno acquisire nell'ambito dell'ordinativo di fornitura solo i servizi oggetto del Capitolato Tecnico e nei limiti del dimensionamento stabilito.

Per la seconda parte della domanda, nell'ipotesi che si intenda il paragrafo 4.2.1 dell'Allegato 5 Capitolato Tecnico, si conferma che le attività operative di contact center possono essere svolte anche in sedi diverse da quella prevista per l'esecuzione delle attività formative, collocate al di fuori del lotto territoriale di riferimento.

147) Domanda

Disciplinare CC2 - 4.2.1 Sedi operative per l'erogazione dei servizi e per la formazione specifica. Posto che l'Aggiudicataria garantisca una sede (o più sedi) all'interno del lotto territoriale di riferimento, per l'eventuale esecuzione delle attività formative da parte del personale dell'Amministrazione, è possibile svolgere una parte delle attività in sedi operative ubicate all'interno della U.E. ma non nel territorio italiano?

Risposta

Nell'ipotesi che si intenda il paragrafo 4.2.1 dell'Allegato 5 Capitolato Tecnico, si rinvia alla risposta alla domanda 106.

148) Domanda

Disciplinare CC2 - 4.2.1 Sedi operative per l'erogazione dei servizi e per la formazione specifica.

Ai fini della programmazione economica e della definizione del prezzo, nel caso fosse possibile svolgere una parte delle attività in sedi operative ubicate all'interno della U.E. ma non nel territorio italiano, le Amministrazioni acquirenti

degli appalti specifici possono escludere lo svolgimento delle attività o di parti di esse (ad esempio del back office) fuori dal territorio italiano?

Risposta

Ai sensi del par. 4.2.1 dell'Allegato 5 Capitolato Tecnico, "l'Aggiudicatario deve garantire la presenza di almeno una sede operativa nel territorio italiano in cui ubicare gli operatori che erogano i servizi richiesti, [...] Eventuali altre sedi operative devono essere ubicate all'interno della U.E.". Resta, tuttavia, inteso che ai sensi del par. 3.1.1. del medesimo allegato, sussiste una fase preliminare in cui le Amministrazioni chiedono un disegno preliminare e la società aggiudicataria risponde con un disegno e preventivo preliminare. Successivamente alla presentazione del disegno preliminare, l'Amministrazione Contraente effettua un'attività di controllo e valutazione del documento, con una valutazione tecnica del disegno di massima e della quotazione economica complessiva proposti, verificandone l'aderenza alle proprie esigenze ed alle condizioni economiche. In questa fase, l'Amministrazione Contraente può chiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni, formalizzandole per iscritto, proseguendo nella fase successiva del flusso preliminare con la richiesta del disegno esecutivo propedeutico all'Ordinativo di fornitura, ovvero concludendo l'attività.

149) Domanda

Disciplinare CC2 - 1.2 Valore stimato della Convenzione e Base d'asta - importi unitari a base d'asta – Allegati 12a, 12b, 12c, 12d

Nella formula di calcolo del prezzo complessivo relativo all'utilizzo in modalità ASP (€/mese) del sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (P15) il parametro [Q] rappresenta il numero di postazioni che utilizzeranno il sistema (parametro tipico delle quotazioni di mercato in ASP per questa categoria di sistemi) ? in caso contrario si richiede una definizione dettagliata del parametro [Q] con un eventuale esempio.

Risposta

Si conferma che il parametro [Q] rappresenta il numero di postazioni che utilizzeranno il sistema.

150) Domanda

Disciplinare CC2 - 1.2 Valore stimato della Convenzione e Base d'asta - importi unitari a base d'asta – Allegati 12a, 12b, 12c, 12d

Nella formula di calcolo del prezzo complessivo relativo all'utilizzo in modalità ASP (€/mese) del sistema di gestione della base dati di conoscenza (P16) il parametro [Q] rappresenta il numero di postazioni che utilizzeranno il sistema (parametro tipico delle quotazioni di mercato in ASP per questa categoria di sistemi)? in caso contrario si richiede una definizione dettagliata del parametro [Q] con un eventuale esempio.

Risposta

Si conferma che il parametro [Q] rappresenta il numero di postazioni che utilizzeranno il sistema.

151) Domanda

Disciplinare CC2 - 1.2 Valore stimato della Convenzione e Base d'asta - importi unitari a base d'asta – Allegati 12a, 12b, 12c, 12d

Nella formula di calcolo del prezzo complessivo relativo all'utilizzo in modalità ASP (€/mese) dei sistemi di accesso ed accoglienza (P17) il parametro [Q] rappresenta il numero di postazioni che utilizzeranno il sistema (parametro tipico delle quotazioni di mercato in ASP per questa categoria di sistemi)? in caso contrario si richiede una definizione dettagliata del parametro [Q] con un eventuale esempio.

Risposta

Si conferma che il parametro [Q] rappresenta il numero di postazioni che utilizzeranno il sistema.

152) Domanda

Disciplinare CC2 - 12. Subappalto.

E' obbligatorio indicare la terna dei subappaltatori per ogni attività e/o i servizi che si intende subappaltare? Si richiedono precisazioni sulle modalità di applicazione del comma 6 dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Risposta

Si rinvia alle risposte alle domande nn. 35, 40 e 41.

153) Domanda

Disciplinare CC2 - 12. Subappalto.

Eventuali subappaltatori devono essere dotati di certificazione EN ISO 9001? si richiede di chiarire i requisiti di qualificazione prescritti dal Bando di gara in relazione alla prestazione subappaltata.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 89.

154) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico CC2 - 4.2.2.1.1 Canali di accesso al servizio: "Opzionalmente i Fornitori potranno proporre un proprio widget, ossia un componente software facilmente integrabile in una pagina web (ad esempio nel portale dell'Amministrazione Contraente), che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare i seguenti ulteriori strumenti relativi a diversi canali di accesso e relative funzionalità aggiuntive".

La quotazione di tali widget e funzionalità opzionali deve essere quotata singolarmente e separatamente dalle altre componenti? se sì, qual è lo specifico parametro di prezzo nel foglio economico a supporto?

Risposta

Non è prevista una quotazione separata nel caso di offerta del widget e delle relative funzionalità, e il loro costo si intende ricompreso nell'offerta presentata. Esso è oggetto di valutazione tecnica secondo quanto previsto dai relativi elementi di valutazione previsti (ID 21, 22, 23, 24, 25, 26) riportati nel paragrafo 4.2.2.1.1 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico e secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara.

155) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico CC2 - 4.2.2.1.1 Canali di accesso al servizio: "Opzionalmente i Fornitori potranno proporre un proprio widget, ossia un componente software facilmente integrabile in una pagina web (ad esempio nel portale dell'Amministrazione Contraente), che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare i seguenti ulteriori strumenti relativi a diversi canali di accesso e relative funzionalità aggiuntive".

Nel caso in cui tali widget e funzionalità opzionali non possano essere quotati singolarmente la quotazione?

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda 154.

156) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico CC2 - 4.2.2.1.2 Funzionalità di accoglienza automatiche – funzionalità aggiuntive ID 28, ID 29, ID 30, ID 32.

La quotazione di tali funzionalità aggiuntive deve essere quotata singolarmente e separatamente dalle altre componenti? se sì, qual è lo specifico parametro di prezzo nel foglio economico a supporto?

Risposta

Non è prevista una quotazione separata nel caso di offerta delle summenzionate funzionalità aggiuntive e il loro costo si intende ricompreso nell'offerta presentata.

157) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico CC2 - 4.2.2.1.2 Funzionalità di accoglienza automatiche – funzionalità aggiuntive ID 28, ID 29, ID 30, ID 32.

Considerati i costi industriali di tali funzionalità aggiuntive, se la quotazione deve essere compresa nel prezzo del servizio o della componente di piattaforma di accesso, come saranno gestite le differenziazioni di prezzo ove l'Amministrazione acquirente non intenda avvalersene?

Risposta

Le menzionate funzionalità aggiuntive sono oggetto di valutazione sul piano tecnico, con conseguente attribuzione di punteggio. Qualora la singola Amministrazione Contraente non intendesse avvalersene, restano comunque fermi i prezzi offerti nell'ambito della presente procedura. Si rinvia inoltre alla risposta alla domanda n. 156.

158) Domanda

Allegati 12x - Modalità calcolo offerta economica.

Come saranno gestite in fase di appalto specifico eventuali esigenze delle Amministrazioni che non siano comprese nei Contratti Tipo esemplificati?

Risposta

Premesso che la Convenzione non prevede alcuna successiva fase di negoziazione, quale la realizzazione di Appalti Specifici, si precisa che possono essere acquisiti nell'ambito dell'ordinativo di fornitura solo i servizi oggetto del Capitolato Tecnico e nei limiti del dimensionamento stabilito. .

159) Domanda

Allegati 12x - Modalità calcolo offerta economica.

Le tipologie di Amministrazioni che potranno accedere alla convenzione sono limitate a Comuni di grandi dimensioni, Società Partecipate e ASL?

Risposta

Le tipologie di Amministrazioni che potranno accedere alla convenzione **non sono limitate** alle categorie summenzionate. Come indicato nel paragrafo 1 – Premessa degli Allegati 12A, 12B, 12C e 12D “I Contact Center Tipo identificati non si intendono vincolanti per l'oggetto di fornitura della presente gara ovvero, in sede di effettivo utilizzo della Convenzione, le Amministrazioni Contraenti avranno facoltà di richiedere servizi di Contact Center realizzati in modo tale da rispondere alle proprie specifiche esigenze, non ricalcando quanto previsto nei Contact Center Tipo nel seguito riportati”.

160) Domanda

Allegati 12x - Modalità calcolo offerta economica.

Come viene definito un Comune di grandi dimensioni?

Risposta

Per la sola definizione dei Contact Center tipo con *“Comune di grandi dimensioni”* è stato identificato un Comune che richiede il Servizio operatore Inbound Sincrono per un numero di minuti annui pari o superiore ai 4.000.000. Come anche ribadito nella risposta alla domanda 159 i “Contact Center Tipo identificati non si intendono vincolanti per l'oggetto di fornitura della presente gara ovvero, in sede di effettivo utilizzo della Convenzione, le Amministrazioni Contraenti avranno facoltà di richiedere servizi di Contact Center realizzati in modo tale da rispondere alle proprie specifiche esigenze, non ricalcando quanto previsto nei Contact Center Tipo nel seguito riportati”.

161) Domanda

Documento di Presentazione Relazione Tecnica: in merito al documento da presentare contenente la relazione tecnica nelle modalità descritte ai punti (i) (ii) e (iii) dell'Allegato 3, si chiede un chiarimento sui quesiti seguenti:

- a. Indicare eventuali margini del documento
- b. Oltre a rispettare la numerazione dei paragrafi, i titoli e le indicazioni relative ai contenuti dello “schema di risposta” riportato, Domanda: è necessario utilizzare la griglia dello schema ed inserire il testo della relazione tecnica all'interno delle celle della griglia?
- c. L'impaginazione del documento di Relazione Tecnica può essere Verticale?

Risposta

- a. Non è richiesto il rispetto di specifici vincoli in merito ai margini del documento.
- b. Non è richiesto di inserire il testo nella griglia riportata nello schema di risposta presente nell'Allegato 3 – Offerta Tecnica. È solamente richiesto che l'offerente strutturi la propria Relazione Tecnica seguendo la numerazione dei paragrafi, i titoli e le indicazioni relative ai contenuti di ciascun paragrafo.
- c. L'impaginazione del documento di Relazione Tecnica deve essere verticale, a meno di specifiche pagine per le quali l'impaginazione orizzontale faciliti la lettura (ad esempio per la tabella “Elementi tabellari di offerta” da inserire in Appendice).

162) Domanda

Capitolo 4.2.2 Infrastruttura di Servizio a pagina 39, al paragrafo seguente si fa cenno alle modalità di remunerazione e quotazione:

“Per le modalità di remunerazione dell'infrastruttura di servizio, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP, si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 7.2, se non diversamente specificato.

Nella propria quotazione economica gli Offerenti devono includere tutte le funzionalità necessarie all'erogazione del servizio e secondo i requisiti descritti nei relativi paragrafi successivi.

L'offerta per i tre moduli dell'infrastruttura specificati, dovrà essere offerta separatamente nel caso di "Sistemi a supporto in modalità outsourcing" e "Sistemi a supporto in modalità ASP", come meglio specificato negli allegati 12 A, B, C, D."

I tre moduli di riferimento sono i seguenti?

- Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio
- Sistema di Gestione della base dati di conoscenza
- Sistemi di accesso ed accoglienza

Risposta

Si conferma.

163) Domanda

Pagina 42, Punto 34: Possibilità di integrazione, attraverso adapter certificati, tra il Sistema di accesso ed accoglienza proposto e Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio.

- 4 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio – 2 punti

- 2 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio – 1 punto

Oltre ai dettagli riscontrati a pag 43 del Capitolato si richiede maggior approfondimento.

Risposta

Come riportato a 43 dell'Allegato 5 - Capitolato Tecnico con "con adapter certificato si intende una componente software già implementata e sottoposta a test di verifica funzionale che consente di effettuare l'integrazione tra i sistemi in maniera semplice ed immediata senza la necessità di sviluppi dedicati". Si richiede quindi che il Sistema di accesso ed accoglienza proposto consenta di integrarsi, attraverso tali componenti software già implementate e sottoposte a test di verifica funzionale, con 2 o 4 Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio presenti sul mercato, senza la necessità di effettuare ulteriori sviluppi, a meno di attività di configurazione e tuning.

164) Domanda

Con riferimento all'Allegato 3 Offerta Tecnica, nella tabella relativa allo Schema di Risposta, a pag.5, vi è riportato che nella Relazione Tecnica devono essere presenti i seguenti paragrafi:

Numerazione	Titolo del paragrafo	Riferimenti al Capitolato Tecnico	Indicazione dei contenuti richiesti
§ 3.1	Sedi operative	§ 4.2.1	Ubicazione e descrizione delle sedi operative previste
§ 3.1	Infrastruttura di servizio		
§ 3.1.1	Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti	§ 4.2.2.1	Descrizione della proposta relativa al Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti
§ 3.1.2	-----	----	----

Si richiede se sia corretto considerare che la Relazione Tecnica dovrà avere due distinti paragrafi (nello specifico, "Sedi operative" e "Infrastruttura di servizio") con la stessa numerazione (§ 3.1).

Risposta

Si faccia riferimento alla risposta alla domanda 14.

165) Domanda

Con riferimento all'Allegato 3 Offerta Tecnica, a pag. 2 è riportato:

"All'Offerente è richiesto di descrivere le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini organizzativi, procedurali e metodologici e le infrastrutture utilizzate, secondo le indicazioni riportate nello "Schema di risposta" e in accordo a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e ai criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara".

Successivamente, nella tabella relativa allo Schema di Risposta, a pag.5, vi è riportato che nella Relazione Tecnica deve essere presente il seguente paragrafo:

Numerazione	Titolo del paragrafo	Riferimenti al Capitolato Tecnico	Indicazione dei contenuti richiesti

§ 3.1	Sedi operative	§ 4.2.1	Ubicazione e descrizione delle sedi operative previste
-------	----------------	---------	--

Si richiede in quale dei criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara (ovvero in quale degli elementi di valutazione riportati all'art.7.2 del Disciplinare di Gara) verrà valutato il paragrafo di cui sopra.

Risposta

Il paragrafo menzionato in domanda non è associato ad alcun criterio premiale. All'Offerente è richiesto di riportare l'ubicazione e la descrizione delle sedi operative previste in maniera da rispondere ai requisiti minimi richiesti in accordo a quanto previsto nell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

166) Domanda

Con riferimento all'Allegato 3 Offerta Tecnica, a pag. 2 è riportato:

“All'Offerente è richiesto di descrivere le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini organizzativi, procedurali e metodologici e le infrastrutture utilizzate, secondo le indicazioni riportate nello “Schema di risposta” e in accordo a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e ai criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara”.

Successivamente, nella tabella relativa allo Schema di Risposta, a pag.5, vi è riportato che nella Relazione Tecnica deve essere presente il seguente paragrafo:

Numerazione	Titolo del paragrafo	Riferimenti al Capitolato Tecnico	Indicazione dei contenuti richiesti
§ 3.1.1	Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti	§ 4.2.2.1	Descrizione della proposta relativa al Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti

Si richiede in quale dei criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara (ovvero in quale degli elementi di valutazione riportati all'art.7.2 del Disciplinare di Gara) verrà valutato il paragrafo di cui sopra.

Risposta

Il paragrafo menzionato in domanda non è associato ad alcun criterio premiale di tipo discrezionale. All'Offerente è richiesto di descrivere la propria proposta per il Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti in maniera da rispondere ai requisiti minimi e agli eventuali elementi migliorativi offerti, relativi a criteri di tipo tabellare (ID 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 32, 34), in accordo a quanto previsto nell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

167) Domanda

Con riferimento all'Allegato 3 Offerta Tecnica, a pag. 2 è riportato:

“All'Offerente è richiesto di descrivere le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini organizzativi, procedurali e metodologici e le infrastrutture utilizzate, secondo le indicazioni riportate nello “Schema di risposta” e in accordo a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e ai criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara”.

Successivamente, nella tabella relativa allo Schema di Risposta, a pag.5, vi è riportato che nella Relazione Tecnica deve essere presente il seguente paragrafo:

Numerazione	Titolo del paragrafo	Riferimenti al Capitolato Tecnico	Indicazione dei contenuti richiesti
§ 3.1.2	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	§ 4.2.2.2	Descrizione della proposta relativa al Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Si richiede in quale dei criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara (ovvero in quale degli elementi di valutazione riportati all'art.7.2 del Disciplinare di Gara) verrà valutato il paragrafo di cui sopra.

Risposta

Il paragrafo menzionato in domanda non è associato ad alcun criterio premiale di tipo discrezionale. All'Offerente è richiesto di descrivere la propria proposta per il Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio in maniera da rispondere ai requisiti minimi e agli eventuali elementi migliorativi offerti, relativi a criteri di tipo tabellare (ID 33, 35, 36), in accordo a quanto previsto nell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

168) Domanda

Con riferimento all'Allegato 3 Offerta Tecnica, a pag. 2 è riportato:

“All’Offerente è richiesto di descrivere le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini organizzativi, procedurali e metodologici e le infrastrutture utilizzate, secondo le indicazioni riportate nello “Schema di risposta” e in accordo a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e ai criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara”.

Successivamente, nella tabella relativa allo Schema di Risposta, a pag.5, vi è riportato che nella Relazione Tecnica deve essere presente il seguente paragrafo:

Numerazione	Titolo del paragrafo	Riferimenti al Capitolato Tecnico	Indicazione dei contenuti richiesti
§ 3.1.3	Sistema di gestione della base dati di conoscenza	§ 4.2.2.3	Descrizione della proposta relativa al Sistema di gestione della base dati di conoscenza

Si richiede in quale dei criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara (ovvero in quale degli elementi di valutazione riportati all’art.7.2 del Disciplinare di Gara) verrà valutato il paragrafo di cui sopra.

Risposta

Il paragrafo menzionato in domanda non è associato ad alcun criterio premiale. All’Offerente è richiesto di descrivere la propria proposta per il Sistema di gestione della base dati di conoscenza in maniera da rispondere ai requisiti minimi in accordo a quanto previsto nell’Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

169)Domanda

Disciplinare pag 19

“Per quanto riguarda le ipotesi (antimafia) previste al comma 2 dell’art. 80 è necessario indicare nell’apposito riquadro del DGUE (Parte III, sez. D) il riferimento ai soggetti previsti dal decreto legislativo n. 159/2011.”

Si chiede di chiarire se l’indicazione circa “il riferimento ai soggetti previsti dal decreto legislativo n. 159/2011” debba intendersi come inserimento nel DGUE di: nome, cognome, ruolo, luogo e data di nascita e codice fiscale e se tale adempimento debba ritenersi esteso anche ai familiari conviventi.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

170)Domanda

Disciplinare pag 19 e 20

“Tutte le dichiarazioni sull’assenza delle cause di esclusione di cui all’art. 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, dovranno essere rese dal legale rappresentante del concorrente o da soggetto munito di idonei poteri per tutti i soggetti che rivestono le cariche di cui all’art. 80, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016 (ovvero il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; i soci o il direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; i soci accomandatari o il direttore tecnico, se si tratta di società in accomandita semplice; i membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, di direzione o di vigilanza o i soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo, il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio, i soggetti cessati dalla carica nell’anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara e comunque fino alla presentazione dell’offerta)”. Si chiede di confermare che per soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo si intendono procuratori muniti di poteri decisionali di particolare ampiezza e riferiti ad una pluralità di oggetti così che, per sommatoria, possano configurarsi omologhi, se non di spessore superiore, a quelli che lo statuto assegna agli amministratori e gli institori ex art. 2203 c.c.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

171)Domanda

Disciplinare pag 19 e 20

“Tutte le dichiarazioni sull’assenza delle cause di esclusione di cui all’art. 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, dovranno essere rese dal legale rappresentante del concorrente o da soggetto munito di idonei poteri per tutti i soggetti che rivestono le cariche di cui all’art. 80, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016”

Si chiede di confermare che nella compilazione del DGUE la dichiarazione sull’assenza delle cause di esclusione di cui all’art. 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016 debba essere riferita a tutti i soggetti indicati ai commi 2 e 3 dell’art. 80,

senza prevedere l'indicazione del nominativo dei singoli soggetti e che pertanto la stazione appaltante richiederà l'indicazione dei suddetti nominativi solo al momento della verifica delle dichiarazioni rese.

Risposta

Si rinvia alla risposta alla domanda n. 7.

172) Domanda

Documento: Allegato 5 Capitolato Tecnico, par. 4.2.2.1.1 pag. 40 Domanda: Con riferimento ai canali di contatto, utilizzabili dall'utente tramite widget integrato in una pagina web (ad es. il portale dell'Amministrazione):

- web chat;
- video chat;
- chiamata vocale IP;
- cobrowsing;

si chiede di confermare che tali canali di contatto sono considerati sincroni.

Risposta

Si conferma.

Direzione Sourcing ICT
Ing. Gaetano Santucci
(Il Direttore)