

Oggetto: gara procedura aperta, ai sensi del D. Lgs n. 157/95 e s.m.i., per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di contact center per le Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e dell'art. 58 legge n. 388/2000

I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito www.mef.gov.it sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso, sul sito www.Consip.it e sul sito www.acquistinretepa.it

Con riferimento alle richieste di chiarimento pervenute in merito alla gara in oggetto, si pubblica l'elenco delle domande pervenute con le relative risposte

ERRATA CORRIGE:

Disciplinare di gara Paragrafo 5: Modalità di Aggiudicazione

Lotto B1: Euro 24.700.000,00= (**ventiquattromila settecento/00**), leggasi:

Lotto B1: Euro 24.700.000,00= (**ventiquattromilioni settecentomila/00**)

Capitolato Tecnico Allegato 6 al Disciplinare di gara Paragrafo 4.5.16.1:

Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione **Inbound**, leggasi:

Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione **Inbound/Outbound**

Capitolato Tecnico Allegato 6 al Disciplinare di gara Paragrafo 4.5.17.1:

Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione **Outbound**, leggasi:

Licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione **Inbound/Outbound**

Capitolato Tecnico Allegato 6 al Disciplinare di gara Paragrafo 4.5.16.3:

Tali postazioni, che risiederanno presso i locali dell'Amministrazione Contraente, saranno caratterizzate dalle forniture descritte **nelle tabelle di cui al 4.5.16.1 ed al 4.5.16.2 a seconda che sia prevista o meno la fornitura del PC da parte della Società Aggiudicataria**, leggasi:

Tali postazioni, che risiederanno presso i locali dell'Amministrazione Contraente, saranno caratterizzate dalle forniture descritte **nella tabella di cui al 4.5.16.1.**

Capitolato Tecnico Allegato 6 al Disciplinare di gara Paragrafo 6.2.1:

La componente dell'Offerta Economica relativa al servizio di Manutenzione Correttiva 7gg/7gg orario lavorativo =**0,20** "%M7gcorr" * "X €", leggasi:

La componente dell'Offerta Economica relativa al servizio di Manutenzione Correttiva 7gg/7gg orario lavorativo =**0,38** "%M7gcorr" * "X €"

1) Domanda

Si chiedono chiarimenti circa la partecipazione in RTI delle imprese singolarmente in possesso dei requisiti di ammissione alla gara, in quanto al § 4 del Disciplinare di Gara (pag. 12) è riportato che "non è ammessa la partecipazione in RTI di due o più imprese che siano in grado di soddisfare singolarmente i requisiti economici e tecnici di partecipazione a ciascun Lotto, pena l'esclusione dalla gara del RTI così composto", per contro a pag. 32 del Disciplinare di gara si afferma che possono raggrupparsi in RTI anche imprese singolarmente in possesso dei requisiti di ammissione.

Risposta

La dicitura esatta è riportata al Paragrafo 4 del Disciplinare di Gara, laddove si prevede che "non è ammessa la partecipazione in R.T.I. di due o più imprese che siano in grado di soddisfare singolarmente i requisiti economici e tecnici di partecipazione a ciascun Lotto, pena l'esclusione dalla gara del R.T.I. così composto."

2) Domanda

Con riferimento al punto III.2.1.2 del bando di gara, le società partecipanti che abbiano approvato il bilancio 2004 prima della data di presentazione della gara possono portare a dimostrazione della capacità economica e finanziaria i dati di fatturato relativi al biennio 2003/2004 in alternativa al biennio 2002/2003?

Risposta

Come specificato al punto III.2.1.2 del bando di gara la capacità economica e finanziaria richiesta come requisito di partecipazione ai diversi lotti fa riferimento ai dati di fatturato specifico relativi al biennio 2002/2003.

3) Domanda

Con rif. al Disciplinare di gara, Paragrafo 5. (pag 16/27): Modalità di Aggiudicazione

L'importo massimo per base d'asta relativo al Lotto B1 è indicato il cifre pari a Euro 24.700.000,00 mentre in lettere è indicato come "ventiquattromila settecento/00". Qual è l'indicazione corretta?

Risposta

Vedasi ERRATA CORRIGE.

4) Domanda

Con rif. al Allegato 6 - Capitolato Tecnico - Paragrafo 4.2 (pag 66/164): Progettazione Preliminare;

Cosa si intende quando si indica che per ogni elemento dell'indice bisogna riportare il nome e il contenuto, le modalità di analisi e di raccolta dati che adatterà per completarlo? Tale informazione deve essere riportata per ogni elemento oppure, data la granularità dell'indice, può essere riportata solamente a livello di capitolo (Es. Capitolo Analisi e definizione dei fabbisogni)?

Risposta

Gli elementi dell'indice dei contenuti a cui si farà riferimento per la valutazione dell'offerta del fornitore relativamente alla redazione del documento di Progettazione Preliminare sono quelli indicati all'interno delle seguenti tabelle:

Tabella 25: "Analisi e definizione dei fabbisogni" - Insourcing

Tabella 26: "Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound" – Insourcing

Tabella 27: "Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento" - Insourcing

Tabella 28: Modello per la mappatura delle specifiche funzionali - Insourcing

Tabella 29: Elenco parametri reportistica - Insourcing

Tabella 30: Argomenti del capitolo "Progettazione di massima" – Insourcing

5) Domanda

Con rif. Allegato 6 - Capitolato Tecnico - al Paragrafo 4.5.2 (pag 77/164): Funzionalità ACD

Cosa significa la frase: "L'ACD deve garantire la gestione multimediale dei contatti, ovvero trattare, in un'unica coda, tutti gli aspetti e le priorità di ogni tipologia di comunicazione (inbound, outbound, Fax, voice mail, ecc.)"? ACD significa Automatic CALL Distributor e racchiude tutte le funzionalità che concernono la gestione del routing FONICO INBOUND del Call Center. La multicanalità e la gestione dell'outbound è oggetto tipico della gestione CTI

Risposta

Si precisa che l'elenco delle richieste, la cui risposta carente o non idonea potrà comportare una valutazione complessiva insufficiente del capitolo corrispondente del documento di Offerta Tecnica presentato in risposta alla presente gara, sono indicate nel Capitolato Tecnico alla tabella "Funzionalità minime ACD" al Paragrafo 4.5.2. (cfr. Capitolato Tecnico Tabella 54: Documenti dell'Offerta Tecnica oggetto di valutazione - Tipo B Insourcing).

6) Domanda

Con rif. al Paragrafo 4.5.12 (pag 86/164): CMS;

uno degli elemento che è richiesto si debba inserire in convenzione come oggetto di fornitura è il "CMS Server". CMS è l'acronimo che identifica univocamente il sistema di reportistica ACD del sistema AVAYA (produttore di sistemi di comunicazione enterprise). Il CMS del capitolato, oggetto di una futura convenzione, è da intendersi come lo specifico apparato di reportistica AVAYA (che funziona solo su sistemi AVAYA) o come un generico server di elaborazione statistiche, che rispetti le richieste minime evidenziate nello specifico capitolo del bando?

Risposta

Per CMS, acronimo di Contact Management System, si intende il generico sistema che sia in grado di espletare le funzionalità richieste in dettaglio nella documentazione di gara alla tabella “Funzionalità minime Contact Management System” del paragrafo 4.5.12 del Capitolato Tecnico.

7) Domanda

Con rif. al Paragrafo 4.5.16.2 (pag 89/164): Postazione HW e SW telefonica; cosa significa che la dotazione minima della postazione d'operatore deve essere dotata di “Apparecchio telefonico direttamente collegato al PaBX”? Esiste uno standard di PaBX per tutte le Pubbliche Amministrazioni? E' necessario quotare telefoni specifici digitali per tutti i possibili costruttori di PaBX? Si intende che si deve quotare un apparecchio di tipo analogico per operatore? Oppure si deve quotare una postazione nell'ipotesi di aver fornito anche la parte ACD?

Risposta

Per quanto riguarda la Postazione HW e SW telefonica (senza Fornitura PC), le specifiche minime sono espresse alla tabella “Dotazione minima postazione” al paragrafo 4.5.16.2 del Capitolato Tecnico. La soluzione offerta sarà oggetto di valutazione tecnica. Per la lista dei PBX per i quali si intende proporre una soluzione compatibile si rimanda a quanto indicato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 4.5.2 in Tabella 36: Schema della dichiarazione di compatibilità con Centrali Telefoniche.

8) Domanda

Con rif. al Paragrafo 4.10.4 (pag 100/164): Offerta di servizi di risposta tramite operatore; nel limite massimo di 30 giorni per la messa a disposizione di 50 FTE, è da comprendersi anche la formazione degli stessi? In altri termini in 30 giorni si devono mettere a disposizione 30 FTE già formati? In caso di risposta negativa, i tempi di formazione degli stessi è quello indicato nei piani di formazione (paragrafo 4.9)?

Risposta

Il limite massimo, indicato al 4.10.4 del Capitolato Tecnico, di n. 30 giorni per la messa a disposizione di fino a 50 FTE nel caso di servizi di risposta tramite operatore è da intendersi inclusivo di formazione degli operatori relativa ai moduli base solo nel caso in cui sia la Società Aggiudicataria stessa a fornire il personale. La formazione degli operatori relativa ai moduli base è da intendersi come prerequisito per la Società Aggiudicataria, come esplicitato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 4.9.3 in tabella Tabella 41: Tempistiche erogazione dei corsi di formazione - Insourcing. Qualora gli operatori siano dipendenti dell'Amministrazione, le tempistiche per la somministrazione dei moduli dei corsi di formazione, conformemente a quanto indicato alla medesima Tabella 41, andranno definite in accordo con l'Amministrazione stessa a partire dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

9) Domanda

Con rif. al Paragrafo 4.11 tab44 (pag 100/164): Servizi di manutenzione e assistenza; E' possibile prevedere attività di manutenzione da remoto, in telediagnosi, con vantaggi significativi per la Pubblica Amministrazione contraente sia in termini di SLA (tempi di ripristino molto brevi) che di contenimento dei costi (a parità di risultato – risoluzione dell'inconveniente – il costo per intervento è minore)?

Risposta

Qualsiasi proposta migliorativa rispetto agli SLA richiesti per il servizio di Manutenzione e Assistenza, verrà valutata positivamente, purchè nel rispetto delle specifiche minime di cui al paragrafo 4.11 del Capitolato Tecnico alla tabella 44, che prevedono tempi massimi da garantire relativamente al caso di necessità di intervento on-site e relativamente al ripristino del servizio per guasti di tipo bloccante e non bloccante.

10) Domanda

Con rif. al Paragrafo 4.11.1 tab44 (pag 101/164): Servizi di manutenzione e assistenza Qual è la durata dell'eventuale estensione del contratto di assistenza e manutenzione, oltre ai 24 mesi iniziali in garanzia, che la Pubblica Amministrazione Contraente si riserva di poter richiedere al fornitore: altri 24 mesi, come indicato al paragrafo 4.11.1 – “Help Desk” (pag 101) oppure 36 mesi ulteriori, come indicato al paragrafo 6.2 – “Modalità di quotazione dei servizi in insourcing (Tipo B)” a pagina 127 (“Quotazione delle estensioni della manutenzione (ulteriori 36 (trentasei) mesi, 7gg/7gg, H24)”)?

Risposta

L'estensione del servizio di "Manutenzione in garanzia ordinaria ed Help Desk del Fornitore" di cui ai paragrafi 4.11 e 4.11.1 del Capitolato Tecnico è prevista per ulteriori 36 (trentasei) mesi addizionali opzionali oltre i 24 (ventiquattro) mesi di assistenza in garanzia base inclusi nella fornitura, come sintetizzato nella tabella "Durata della Fornitura" di cui al paragrafo 4.5 del Capitolato Tecnico. L'opzione di estensione della manutenzione in garanzia è un servizio che l'Amministrazione potrà richiedere opzionalmente a fronte dei corrispettivi "ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORI 36 MESI" (suddivisi nelle attività di manutenzione "Correttiva", manutenzione "Evolutiva" e "Help Desk") di cui al Capitolato Tecnico "Tabella 58 - Tabelle dei prezzi – Insourcing", riferite a ciascuno dei lotti di Tipo B.

11) Domanda

Con rif. al Paragrafo 4.11.2 (pag 102/164): Caratteristiche e organizzazione territoriale dei servizi di manutenzione e assistenza del Fornitore.

E' necessario (mandatario) avere un'organizzazione che abbia una struttura di assistenza con una presenza a livello PROVINCIALE?

Risposta

Non è obbligatorio che la struttura di assistenza abbia una presenza a livello provinciale. La richiesta di cui al paragrafo 4.11.2 del Capitolato Tecnico sarà oggetto di valutazione tecnica e intende dare fondamento a quanto affermato dal Fornitore in risposta alle specifiche di cui alla sezione 4.11 tabella 44 relativamente ai tempi di intervento presso le sedi delle Amministrazioni in cui sono ubicati i Contact Center oggetto di fornitura.

12) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 tab58 (pag 129/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing"

Per quel che concerne la postazione remota, il PC dell'operatore remoto è da fornirsi (come nel caso di Postazione Telefonica (Incluso PC)) o è onere della Pubblica Amministrazione Contraente dotare il telelavoratore di PC?

Risposta

Nel caso di cui al paragrafo 4.5.16.3 "Postazione remota telefonica" il PC dell'operatore è oggetto della fornitura (per i dettagli si rimanda al 4.5.16.1). Si precisa inoltre che in entrambi i casi di fornitura della postazione remota, sia telefonica che multicanale, non è da prevedersi l'opzione in cui sarà onere della Pubblica Amministrazione dotare il telelavoratore di PC (Cfr. ERRATA CORRIGE).

13) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 tab58 (pag 129/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing"

*Un'Amministrazione che aderisca alla presente convenzione, può acquistare dall'Aggiudicatario della stessa un **singolo** "oggetto", ai prezzi indicati, tra quelli elencati nella tabella d'offerta, es. **solo** Funzionalità Sistemi di Cortesia, oppure **solo** Fax Server, oppure **solo** DB Server?*

Risposta

Si, l'interpretazione è corretta.

14) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 tab58 (pag 129/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing";

se il Fornitore fosse in grado di offrire oltre ad una soluzione completa per singoli elementi, anche una soluzione All-In-One, come è possibile evidenziare la differenza di prezzo che questa modalità di offerta permette? Si possono preparare due tabelle di prezzi (una per singoli elementi ed una per l'All in One)?

*Nel caso fosse possibile esprimere una tabella specifica per l'offerta All in One, deve essere lasciata ad una Amministrazione la possibilità di acquistare un **singolo** "oggetto", ai prezzi indicati nell'offerta All in One o per questa particolare modalità di offerta si intende sempre e solo l'insieme completo dei servizi, anche se espressi economicamente in modo separato?*

Risposta

E' possibile per il Fornitore indicare le funzionalità offerte all'interno di una soluzione All-In-One, non è tuttavia previsto un vincolo di acquisto congiunto di quanto offerto e dettagliato in risposta alle diverse voci di cui al Capitolato Tecnico "Tabella 58 - Tabelle dei prezzi - Insourcing", riferite a ciascuna delle soluzioni offerte in risposta alle specifiche di cui ai singoli paragrafi del Capitolo 4 dello stesso Capitolato Tecnico.

15) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 tab58 (pag 129/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing"; le voci indicate come possibili in una soluzione All-In-One sono indicate con la nota (1). Nel caso il Fornitore fosse in grado di proporre una soluzione All-in-One che integri anche il servizio riferito all'Apparato di Registrazione Chiamate, è possibile evidenziare questa funzionalità aggiuntiva riportandone il relativo valore economico sebbene la voce specifica Apparato di Registrazione Chiamate nella tabella non è stata evidenziata con la nota (1)?

Risposta

Cfr. risposta fornita al quesito n. 14.

16) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 Esempio (pag 128/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing"; perché nell'esempio del capitolo indicato, il fattore moltiplicativo per "%M7gcorr" è 0,2 e non 0,38 (tab.58)?

Risposta

Vedasi ERRATA CORRIGE.

17) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 tab 58 (pag 130/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing" Relativamente ai Servizi di Operatore, la base temporale per la valutazione economica, per la prestazione d'opera richiesta a personale messo a disposizione dall'Aggiudicatario, è un anno (12 mesi)? E se su base annua (12 mesi), per esempio nel caso di 6h x 5gg, si intende 6 x costo orario x 5gg x 52 settimane?

Risposta

Si precisa che relativamente ai Servizi con Operatore, di cui alla citata tabella 58 (§ 6.2.1) e di cui al § 4.10 e relativi sottoparagrafi del Capitolato Tecnico, i corrispettivi annui sono da intendersi come per anno uomo. Pertanto è richiesto di indicare l'offerta economica relativa al costo di "un anno uomo", considerando l'"anno uomo" sempre composto da (8 x 5 x 52) ore, fermo restando che la copertura oraria del servizio sarà quella indicata in tabella.

Relativamente al quesito posto, per "6h x 5gg" (gestione contatti/supervisione/system administrator) si intende "costo di (8 x 5 x 52) ore di Servizio con Operatore, erogato nella fascia oraria di 6 ore x 5 gg x 52 settimane", pertanto il corrispettivo economico effettivamente corrisposto dall'Amministrazione a fronte di un anno solare di somministrazione del servizio sarà inferiore al prezzo esposto in tabella 58 per la fascia "6h x 5gg".

Pertanto l'Amministrazione corrisponderà, per un anno solare di erogazione di servizio, il valore offerto dal Fornitore moltiplicato per il rapporto R corrispondente alla specifica copertura oraria:

- Nel caso di fascia "6 h x 5gg" tale rapporto è pari a $R=(6 \times 5 \times 52)/(8 \times 5 \times 52)$
- Nel caso di fascia "8 h x 5gg" tale rapporto è pari a $R=(8 \times 5 \times 52)/(8 \times 5 \times 52)$
- Nel caso di fascia "6 h x 7gg" tale rapporto è pari a $R=(6 \times 7 \times 52)/(8 \times 5 \times 52)$
- Nel caso di fascia "8 h x 7gg" tale rapporto è pari a $R=(8 \times 7 \times 52)/(8 \times 5 \times 52)$
- Nel caso di fascia "24 h x 7gg" tale rapporto è pari a $R=(24 \times 7 \times 52)/(8 \times 5 \times 52)$

Si precisa inoltre che:

- tutti i servizi operatore relativi alle fasce orarie giornaliere di 6 o 8 ore potranno essere richiesti dall'Amministrazione Contraente nella fascia oraria inclusa tra le 8:00 e le 20:00;
- i servizi operatore per "5gg si intendono richiesti da lunedì a venerdì escluse le festività nazionali;
- i servizi operatore per "7gg" si intendono richiesti da lunedì a domenica incluse le festività nazionali.

18) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 tab 58 (pag 130/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing"; relativamente ai Servizi di Operatore, le festività istituzionali (es. 2 giugno, 25 aprile, 1 maggio, ...) sono da considerarsi incluse nell'offerta?

Risposta

Cfr. risposta fornita al quesito n. 17.

19) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 tab 58 (pag 130/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing"; relativamente ai Servizi di Operatore, è possibile che un'Amministrazione richieda all'Aggiudicatario personale per il Call Center per un periodo inferiore ad un anno (12 mesi)?

Risposta

La prestazione dei servizi opzionali di cui al Capitolato Tecnico al paragrafo 4.10 "Servizi con operatore" è prevista per 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi.

20) Domanda

Con rif. al Paragrafo 6.2.1 Esempio (pag 130/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing" Relativamente alla Formazione, eventuali spese di trasferta sono da comprendersi nella tariffa oraria?

Risposta

Nessun altro onere sarà dovuto al Fornitore per i servizi di formazione offerti salvo quanto ricompreso nell'offerta economica che il Fornitore stesso proporrà in risposta alla presente gara, in corrispondenza delle relative voci come riportate nel Capitolato Tecnico "Tabella 58 - Tabelle dei prezzi – Insourcing".

21) Domanda

In riferimento al bando di gara per la Fornitura soluzioni/servizi Contact Center PA, il NOS deve essere posseduto anche da uno o più operatori?

Risposta

Secondo quanto prescritto dal Disciplinare di gara il Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto dovrà essere in possesso del Nulla Osta di Segretezza (N.O.S.) aziendale rilasciato dalle competenti autorità, o, in difetto, subappaltare ad individuata ditta in possesso del predetto nulla osta, ciò per far fronte agli Ordinativi di Fornitura delle Amministrazioni che hanno diritto a richiedere l'esecuzione dei servizi di installazione, assistenza e manutenzione, da parte di soggetti in possesso del nulla osta stesso.

22) Domanda

E' possibile erogare il servizio di Contact Center utilizzando persone impiegate con contratti di lavoro a progetto?

Risposta

Cfr. risposta fornita al quesito n. 31.

23) Domanda

Nel bando sono richiesti esempi di installazioni in ASP presso altri clienti rilevanti. Tale richiesta è una condizione necessaria per l'ammissibilità alla gara ?

Risposta

No, l'allegato con almeno un piano di installazione precedentemente realizzato sarà oggetto di valutazione nell'ambito del punteggio assegnato all'offerta tecnica. L'elenco delle richieste che, se carenti o non idonee, potranno comportare valutazione complessiva insufficiente del Capitolo corrispondente del documento di Offerta Tecnica presentato in risposta alla presente gara, sono indicate nel Capitolato Tecnico alla sez. 5.3 "Criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica" all'interno delle Tabelle 53 e 54.

24) Domanda

Nel caso di chiamate Outbound gestite in outsourcing, come è previsto concretamente di poter attingere alle condizioni e piani tariffari della P.A...

Risposta

Sarà cura dell'Amministrazione valutare, caso per caso dalle risultanze della Progettazione Preliminare del Fornitore, in particolare dal progetto di massima (cfr. Capitolato Tecnico al paragrafo 4.2.4), quale tra le soluzioni tecniche percorribili prospettate dal Fornitore, sia la più opportuna: A) se avvalersi di una configurazione del servizio che preveda l'utilizzo delle linee telefoniche e dei servizi di trasporto del traffico del Contact Center contrattualizzati a carico dell'Amministrazione; B) se avvalersi di una delle opzioni aggiuntive previste per il trasporto del traffico per i servizi Outbound nell'ambito della Convenzione.

25) Domanda

Con rif. al capitolato tecnico di gara, par.1.5.2 pag. 10. Il paragrafo recita:

le seguenti forniture, correlate in modo più o meno diretto con la fornitura di servizi di Contact Center, non sono incluse nella presente Gara:

- arredi (relativamente alle soluzioni in insourcing)
- opere murarie
- connettività (escluso quanto espressamente previsto nel seguito del presente Capitolato)
- sistemi di CRM (Customer Relationship Management)
- apparati PABX / ISPBX

Si richiede conferma se, nel caso dei lotti di insourcing, eventuali upgrading Hw/Sw e/o integrazioni/sviluppi applicativi sulle componenti di proprietà dell'amministrazione siano a carico della stessa amministrazione contraente.

Risposta

Sono inclusi nella fornitura i servizi di integrazione e di configurazione degli apparati/sistemi oggetto della fornitura stessa e dei relativi software (cfr. Capitolato Tecnico al paragrafo 4.7 "Servizi di integrazione tra gli apparati e sistemi oggetto della fornitura"), nonché i servizi di manutenzione e assistenza in garanzia per 24 mesi (come descritti al paragrafo 4.11 "Servizi di manutenzione e assistenza" e 4.11.1 "Help Desk"). E' previsto un servizio accessorio opzionale di system integration con i sistemi dell'Amministrazione Contraente non inclusi nel perimetro di fornitura, come descritto al paragrafo 4.12.2 dello stesso Capitolato Tecnico.

26) Domanda

Con rif. al Capitolato tecnico di gara, par.3.5.3.2, pag. 32:

in virtù di quanto affermato nel paragrafo 3.5.3.2, chi ha in carico gli oneri relativi ai canoni di attestazione e di gestione dei flussi telefonici? O meglio il fornitore deve provvedere a richiedere i flussi al gestore definito dall'Amministrazione oppure utilizzerà linee di proprietà dell'Amministrazione attestate presso la centrale telefonica del fornitore?

Risposta

Nel caso di servizi Inbound i canoni relativi alle linee su cui transiteranno i flussi di traffico in ingresso al Contact Center saranno a carico del Fornitore e si intendono ricompresi all'interno di quanto offerto in corrispondenza dei corrispettivi per il servizio base (cfr. definizione di prezzo base di cui al paragrafo 6.1 del Capitolato Tecnico). Nell'ulteriore caso in cui l'Amministrazione scelga di affidare alla Società Aggiudicataria anche il servizio di raccolta del traffico telefonico tramite servizio di Rete Intelligente (codice e traffico) potrà avvalersi delle modalità opzionali per i servizi inbound indicate nel Capitolato Tecnico al par 3.5.3.2 (Chiamata AC da rete fissa, Chiamata AC da radiomobili, Chiamata AR da rete fissa, Chiamata AR da radiomobili). Nessun altro onere sarà dovuto al Fornitore da parte dell'Amministrazione oltre quanto indicato in corrispondenza dell'offerta economica per i suddetti servizi opzionali (cfr. 6.1.1), secondo quanto di volta in volta selezionato mediante i singoli Ordinativi di Fornitura.

Nel caso di servizi Outbound l'Amministrazione Contraente potrà scegliere in alternativa le seguenti modalità:

- A) Avvalersi di un proprio contratto di fornitura per le linee telefoniche e per il servizio di trasporto del traffico telefonico, attestando i flussi necessari presso la sede del Contact Center del Fornitore, in tal caso l'Amministrazione sarà intestataria del contratto con l'Operatore di Telecomunicazioni e provvederà a prenderne in carico tutti gli oneri derivanti.
- B) Qualora invece l'Amministrazione non intenda avvalersi di un proprio contratto di fornitura per le linee telefoniche e per il servizio di trasporto del traffico telefonico in uscita dal Contact Center, potrà aderire alle modalità opzionali per i servizi outbound indicate nel Capitolato Tecnico al par. 3.5.3.2 (Chiamata outbound verso rete fissa, Chiamata outbound verso radiomobili), in tal caso la Società Aggiudicataria dovrà provvedere ad avvalersi dei servizi di un Operatore di Telecomunicazioni per quanto necessario all'espletamento del servizio. Nessun altro onere sarà dovuto al Fornitore da parte dell'Amministrazione oltre quanto indicato in corrispondenza dell'offerta economica per i suddetti servizi opzionali (cfr. 6.1.1) secondo quanto di volta in volta selezionato mediante i singoli Ordinativi di Fornitura.

27) Domanda

In rif. al Capitolato tecnico di gara, par.3.5.3.2, pag. 32:

si legge "Per quanto riguarda la gestione del traffico telefonico in ingresso e/o uscita al contact center e per tutte le tipologie di servizio è richiesto obbligatoriamente che il numero geografico di destinazione del contact center sia un numero appartenente allo stesso comune/distretto telefonico dell'amministrazione contraente, qualora non diversamente concordato tra le parti".

In virtù di quanto sopra, nel caso in cui l'Amministrazione non si voglia far carico del costo del traffico telefonico, è possibile utilizzare un numero con addebito ripartito di Rete Intelligente che abbia il costo di una telefonata urbana per il chiamante?

Nei casi in cui ciò non risulti possibile (ad es: ci potrebbero essere infatti delle circostanze in cui l'Amministrazione abbia già pubblicizzato un determinato numero urbano appartenente ad un certo distretto e si voglia far rispondere alle chiamate su quel numero mediante ACD attestato in altro distretto) è possibile attestare un gateway da ISDN a IP presso i locali della Amministrazione, con conseguente onere a carico del Fornitore per il trasporto del traffico dalla sede dell'Amministrazione ai locali del Fornitore e per la manutenzione?

Risposta

La soluzione tecnica prospettata sarà oggetto di valutazione tecnica, purchè nel rispetto delle seguenti specifiche:

- o l'Amministrazione non dovrà corrispondere nessun altro onere rispetto a quanto offerto dal Fornitore in corrispondenza del servizio base come da Capitolato Tecnico "Tabella 58 - Tabelle dei prezzi - Insourcing;
- o il cittadino non dovrà sostenere una condizione economica peggiorativa rispetto a quanto riportato di seguito (crf. 3.5.3.2 del Capitolato Tecnico):
 - se l'utente chiama da rete fissa e risiede nello stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, l'utente sosterrà il costo di una chiamata urbana, ed ogni altro costo sarà a carico della Società Aggiudicataria,
 - se l'utente chiama da rete fissa e non risiede nello stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, l'utente sosterrà il costo di una chiamata interurbana, ed ogni altro costo sarà a carico della Società Aggiudicataria,
 - se l'utente chiama da radiomobile, sosterrà il costo di una chiamata mobile-fisso come diretta verso un numero geografico del Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione Contraente, ed ogni altro costo sarà a carico della Società Aggiudicataria.

28) Domanda

In rif. al CAPITOLATO TECNICO di gara, par.3.5.3.4, pag. 35:

si legge: "Nel caso in cui il servizio inbound con competenze specialistiche venga utilizzato per realizzare il secondo livello di un Contact Center integrato con i sistemi dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà realizzare il trasferimento sincronizzato di dati e fonia tra gli operatori del Contact Center (senza limitazioni sulla tipologia e la dimensione delle informazioni associate alla chiamata)."

Nell'ipotesi di secondo livello, presidiato da personale dell'Amministrazione in modalità ASP, è possibile un trasferimento della fonia in modalità asincrona o è obbligatoria l'integrazione CTI fra il primo livello presso il Fornitore ed il secondo livello dell'Amministrazione?

Risposta

Sarà valutata positivamente l'offerta tecnica, qualora il Fornitore garantisca l'integrazione CTI fra il primo livello presso il Fornitore ed il secondo livello dell'Amministrazione.

29) Domanda

In rif. al Capitolato tecnico di gara, par.4.5 pag. 74:

viene detto che la fornitura non include nel proprio perimetro il sistema CRM. Nel caso quest'ultimo si rendesse necessario a carico di chi si suppongono i relativi oneri economici?

Risposta

Come specificato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 1.5.2 "Beni e Servizi non inclusi nella fornitura", i sistemi di CRM (Customer Relationship Management) non sono oggetto della presente gara.

30) Domanda

In rif. Capitolato tecnico di gara, par.4.5.2/4.5.17 pag. 77/92:

la descrizione degli apparati di cui ai par. compresi tra 4.5.2 e 4.5.17 fa riferimento a delle componenti hardware e software (ACD, Sistema di Cortesia, IVR, Portale Vocal, Voice Mail, apparato di registrazione, FAX Server, Scanner, WEB Contact Center, CTI Server, CMS server, DB Server, email Server, SMS Server, postazioni operatore, etc). Sempre nello stesso paragrafo (4.5) si precisa che l'ACD non deve essere quotato. Per quanto riguarda invece tutti gli altri componenti sopra elencati, essi vanno comunque quotati?

Risposta

Sarà cura del Fornitore presentare un'offerta tecnica per apparati/sistemi/funzionalità conforme a quanto richiesto nei paragrafi compresi tra 4.5.2 e 4.5.17 del Capitolato Tecnico e corrispondentemente un'offerta economica per ognuna delle voci indicate in tabella 58 (par 6.2).

Come specificato al paragrafo 4.7 del Capitolato Tecnico sono inclusi nella fornitura i servizi di integrazione e di configurazione degli apparati/sistemi oggetto della fornitura stessa e dei relativi software (dettaglio specificato in tabella "Requisiti integrazione apparati e sistemi oggetto della fornitura").

Qualora l'Amministrazione disponga già di funzionalità/apparati di Contact Center, sarà cura del Fornitore verificarne la possibile integrazione con la quota parte di fornitura oggetto del singolo Ordinativo, eventualmente prospettando all'Amministrazione in fase di progettazione preliminare le specifiche di upgrade richieste per tali sistemi già in possesso dell'Amministrazione stessa (upgrade a cura dell'Amministrazione). L'Amministrazione potrà altresì avvalersi dei servizi di integrazione opzionali che il Fornitore dovrà eseguire in conformità a quanto dettagliato in risposta al 4.12.2 servizi di system integration con i sistemi dell'Amministrazione Contraente non inclusi nel perimetro di fornitura, ma per i quali risulta necessario l'interfacciamento con il Contact Center).

31) Domanda

In rif. Capitolato tecnico di gara, par.3.6 pag. 47.

si chiede di specificare se nei confronti di tutti i lavoratori addetti ai servizi oggetto della presente gara il fornitore ha la possibilità di applicare le forme contrattuali previste dal Dlgs 276/03.

Risposta

Si, nei limiti di quanto previsto dal citato Decreto in riferimento alle caratteristiche delle nuove tipologie contrattuali.

32) Domanda

In rif. al Disciplinare della gara, art. 1 oggetto, pag. 5.

Si legge testualmente "Il luogo di esecuzione delle prestazioni contrattuali relative al Lotto A1, al Lotto A2 ed al Lotto B1, sarà l'intero territorio nazionale, presso le sedi e gli uffici delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione e verrà, di volta in volta, specificato nei singoli ordinativi di fornitura; (omissis)".

Si conferma che anche le attività di Outsourcing dei Lotti A1 e A2 devono essere svolte solo presso le sedi e gli uffici delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, escludendo, quindi, l'utilizzo delle sedi operative e dei locali del Fornitore?

Risposta

Nel caso di servizi di Tipo A in Outsourcing, la precisazione fa riferimento al caso in cui le Amministrazioni richiedano i servizi di cui al paragrafo 3.5.8, 3.5.9 e 3.5.12, tali servizi consistono nella fornitura presso l'Amministrazione Contraente delle dotazioni tecnologiche costituenti le postazioni operatore in modalità ASP telefonica/multicanale, o le postazioni di monitoraggio dell'erogazione.

33) Domanda

In rif. al Capitolato tecnico di gara, Paragrafo 4.5.2, pag.78, Tabella 36: Schema di dichiarazione di compatibilità con centrali telefoniche.

Si richiede se tale scheda si riferisce alla specifica compatibilità con il link CTI o più in generale alla possibilità di utilizzo delle centrali riportate indipendentemente dalla tecnica di connessione utilizzata.

Risposta

Per le specifiche relative alle funzionalità minime per l'ACD si rimanda al paragrafo 4.5.2 del Capitolato Tecnico. Il dettaglio (es. link CTI e singole funzionalità), prospettato dal Fornitore in risposta alla tabella 36, relativo alla compatibilità della soluzione offerta per l'ACD con almeno le centrali riportate, sarà oggetto di valutazione tecnica.

34) Domanda

In rif. al Capitolato tecnico di gara, Paragrafo 4.5, pag.74.

Si legge testualmente “che per quanto riguarda l'architettura tecnica la fornitura non include nel proprio perimetro il PBX”. Si richiede conferma se eventuali upgrade del PBX relativo a link CTI, schede aggiuntive, licenze software di gestione del link, ecc. sono a carico dell'Amministrazione Contraente.

Risposta

Si conferma che il PBX non è oggetto della presente gara.

35) Domanda

In rif. Capitolato tecnico di gara, par. 4.5.4.1, pag.79:

si legge "la funzionalità IVR deve consentire l'integrazione a monte con il PABX...". Si richiede se la specifica "a monte" presuppone che siano da utilizzare esclusivamente IVR posti tra la rete pubblica ed il PABX o sono accettati anche IVR connessi ad extensions del centralino e comunque accessibili direttamente da rete pubblica.

Risposta

Per le specifiche relative alle funzionalità minime per l'IVR si rimanda al paragrafo 4.5.4 del Capitolato Tecnico. La specifica soluzione tecnologica prospettata sarà oggetto di valutazione tecnica.

36) Domanda

In rif. Capitolato tecnico di gara, par. 4.5.4.2, pag. 79:

si legge “Il dimensionamento del server IVR deve essere condotto in relazione alle dimensioni della soluzione in termini di postazioni operatore”. Si richiede quale criterio utilizzare per il dimensionamento del lotto B1 nella fascia "oltre 150", poichè non essendoci un limite superiore è impossibile ipotizzare un criterio di dimensionamento. Lo stesso problema si applica ad altri analoghi dimensionamenti.

Risposta

Il Fornitore dovrà offrire sistemi IVR scalabili, in termini di numero di postazioni da servire, in funzione delle diverse configurazioni di cui al paragrafo 4.5.1 del Capitolato Tecnico (Tabella 34: Configurazioni previste nel tipo B - Insourcing). L'implementazione della soluzione in termini architeturali e quindi la flessibilità raggiungibile in termini di numero massimo di postazioni servite con la stessa soluzione, sarà oggetto di valutazione tecnica.

37) Domanda

In rif. al Capitolato tecnico di gara, par. 4.5.12, pag.86/87.

Si richiede se la richiesta di “compatibilità con i software CRM più diffusi” deve essere intesa "server side", "client side", entrambe o è indifferente.

Risposta

Le funzionalità minime del Contact Management System offerto sono descritte nella relativa tabella di cui al par. 4.5.12 del Capitolato Tecnico, le caratteristiche di compatibilità con i software CRM più diffusi esemplificati nello stesso paragrafo (non oggetto della presente gara) saranno oggetto di valutazione tecnica.

38) Domanda

In rif. al Capitolato tecnico di gara, par. 4.5.16.1, pag. 89. si dice:

“Deve essere incluso il cablaggio delle postazioni, che dovrà soddisfare le esigenze normative richieste per gli impianti e codificate nello standard IEEE 802.3 u (Fast Ethernet) secondo l'architettura 100 Base TX.” Si chiede di chiarire se con il termine cablaggio si intenda il collegamento della postazione operatore ad un punto LAN di un cablaggio esistente o la realizzazione dell'intero cablaggio (componenti attive e passive) con l'esclusione delle opere murarie. Nel caso in cui sia richiesta la realizzazione dell'intero cablaggio, si chiede di precisare se debba essere realizzato, per ogni postazione, anche il cablaggio elettrico ed eventuali quadri di distribuzione.

Risposta

In riferimento al paragrafo 4.5.16.1 del Capitolato tecnico per cablaggio si intende il collegamento della postazione operatore ad un punto LAN di un cablaggio esistente.

39) Domanda

Con riferimento al bando di gara punto III.2.1.2 b) e al disciplinare di gara par.2 pagina 10 si segnala che XXXXX commercializza e distribuisce tradizionalmente, oltre a soluzioni di contact center, sistemi di commutazione privata (SCP) inclusivi di funzioni di posto operatore, voice mail, fax server, risposta automatica, sistemi di cortesia, funzionalità di ACD, IVR etc... Nella impossibilità, dati i volumi trattati e le

tecniche di contabilizzazione di tali voci di ricavo, di separare tali oggetti dal complesso delle forniture afferenti alla macro area Sistemi di Commutazione privata, si richiede se e' possibile identificare l'importo per le soluzioni oggetto del lotto B del bando di gara come stima percentuale del fatturato complessivo relativo ai SCP.

Si resta, quindi, in attesa delle suddette informazioni, confidando in un sollecito riscontro.

Risposta

Si ritiene necessario indicare oltre che la stima percentuale del fatturato, anche l'esatto importo - inteso come valore numerico - del medesimo. Ciò, nel rispetto del punto III.2.1.2 del Bando di gara e dei Paragrafi 2 e 4 del Disciplinare di gara.

40) Domanda

*Alla luce della prescrizione di gara che vieta la partecipazione nel medesimo rti di due o più imprese singolarmente in grado di soddisfare i requisiti economici e tecnici di partecipazione a ciascun lotto – di cui al punto III.1.3) del bando e nel par. 4, secondo capoverso, del disciplinare (pag. 12 di 27) - si chiede di precisare se sia possibile che una impresa, da sola in possesso dei requisiti tecnici ed economici di ammissione ad un singolo lotto, possa associare a sé, per lo stesso lotto, altra impresa **non** in possesso dei medesimi requisiti di capacità*

Risposta

Ferme le prescrizioni riportate sulla documentazione di gara, nel caso in cui un'impresa non abbia i requisiti minimi per partecipare ad un lotto, può raggrupparsi con una differente Impresa che sia in grado di soddisfare singolarmente i requisiti economici e tecnici di partecipazione a ciascun singolo Lotto, ovvero con una o più imprese che, pur non soddisfacendo singolarmente i requisiti del singolo Lotto al quale intendono partecipare, consentano di avere capacità tecniche economiche complessive tali da soddisfare i requisiti richiesti.

41) Domanda

Se la risposta sub 1) dovesse essere positiva, il divieto di partecipazione in rti dovrebbe ritenersi esteso anche a due imprese singolarmente in grado di soddisfare i predetti requisiti di capacità con riferimento ad uno o più lotti, ma tra loro collegate o controllate?

In considerazione delle finalità perseguite dalla prescrizione di gara, a sua volta mutuata dal parere-signalazione dell'Agcm del gennaio 2003, la Scrivente ritiene che non siano necessarie limitazioni alla partecipazione collettiva nel caso in cui due o più imprese facciano parte del medesimo gruppo societario, considerata in tal caso l'unicità del centro di imputazione di interessi e la conseguente inconfigurabilità di intese restrittive della concorrenza tra soggetti appartenenti alla medesima entità imprenditoriale.

Risposta

Al Paragrafo 4 del Disciplinare di Gara, si prevede che non è ammessa la partecipazione in R.T.I. di due o più imprese che siano in grado di soddisfare singolarmente i requisiti economici e tecnici di partecipazione a ciascun Lotto, pena l'esclusione dalla gara del R.T.I. così composto.

Inoltre, non è ammessa la presentazione di autonome offerte da parte di imprese, anche in R.T.I. o Consorzio, che abbiano rapporti di controllo e/o collegamento, ai sensi dell'art. 2359 cod. civ., con altre imprese che partecipano alla gara singolarmente o quali componenti di R.T.I. o Consorzi, pena l'esclusione dalla gara sia delle imprese collegate sia delle imprese controllanti che delle imprese controllate, nonché dei R.T.I. o Consorzi ai quali le imprese eventualmente partecipino.

Tuttavia si fa presente che, in considerazione della circostanza che il divieto relativo alla partecipazione in RTI tra imprese in grado di soddisfare singolarmente i requisiti economici e tecnici di partecipazione, ha finalità pro-competitiva, tale divieto non opera pertanto tra imprese controllate o collegate ai sensi dell'articolo 2359 c.c., stante la circostanza che tali imprese rappresentano, ai fini della partecipazione alla gara, un unico centro decisionale.

42) Domanda

Si chiede, inoltre, di precisare se - alla luce dell'art. 2359 c.c. e dei richiami alla predetta norma effettuati dal punto VI.4, terzo capoverso, del bando e al par. 4, 4° cpv., del disciplinare di gara - debbano considerarsi collegate due società per azioni X (quotata in borsa) ed Y (non quotata in borsa), nel caso in cui X possieda il 19,9% delle azioni di Y (a fronte del restante 80,1% posseduto da altra società), operante anche nel settore oggetto della gara, e in virtù dei patti parasociali e dello statuto conservi il diritto di designare un membro (su cinque complessivi) nel consiglio di amministrazione della seconda società

(nonché un membro effettivo ed uno supplente del collegio sindacale, composto da tre membri effettivi e 2 supplenti) al cui voto favorevole è subordinata l'approvazione, da parte del medesimo CdA, di tutte le operazioni di straordinaria amministrazione e di rilevanza strategica, con particolare riferimento a:

- a) gli accordi di rilevanza strategica eccedenti la normale operatività con operatori del settore di attività della Società o del settore delle telecomunicazioni;*
- b) l'assunzione e cessione di partecipazioni e quote in altre società, anche di nuova costituzione;*
- c) le proposte di operazione sul capitale, costituzione, trasformazione, quotazione in borsa, fusione, scissione, messa in liquidazione e stipula di patti parasociali relativi a controllate dirette;*
- d) le operazioni di finanza straordinaria, la concessione di garanzie;*
- e) il conferimento di beni mobili e immobili in altre società costituite o costituende, incluse le cessioni di ramo d'azienda;*
- f) la stipula di quasi tutti i contratti con i soci e le parti correlate ai soci;*
- g) il trasferimento in altro Comune della sede legale della società.*

Si aggiunge inoltre che, sempre lo statuto e i patti parasociali prevedono che l'assemblea straordinaria della Società Y deliberi con un quorum non inferiore all'81% del capitale (e dunque con il voto favorevole dell'impresa X) su determinate materie, tra le quali:

- i) modifica dell'oggetto sociale; ii) aumento o riduzione del capitale; iii) trasformazione, fusione e scissione della società; iv) quotazione in borsa; v) scioglimento anticipato; vi) modifica dell'articolo dello statuto che prevede i quorum costitutivi e deliberativi dell'assemblea ordinaria e straordinaria; vii) modifica dell'articolo dello statuto che prevede le materie riservate al CdA e non suscettibili di delega.*

Risposta

La partecipazione azionaria della società X nella società Y non è tale da ricadere nella presunzione di collegamento di cui all'articolo 2359 c.c., fermo restando che, dalla verifica delle statuizioni dei patti parasociali e dello statuto della società Y, ed in particolar modo dalla composizione dei rispettivi Consigli di Amministrazione, nonché dalla eventuale circostanza che le attività correlate alla presente gara rientrino in una delle ipotesi elencate dal vostro quesito o comunque oggetto di valutazione del C.d.A., non si evinca un'influenza notevole ai sensi del citato articolo, esercitata dalla società X nei confronti della società Y.

43) Domanda

Sempre in caso di risposta positiva al quesito sub 1), si chiede inoltre di specificare – con riguardo alla previsione contenuta nel par. 2, ultimo capoverso, del disciplinare di gara (pag. 10 di 27) - se è possibile che un'impresa, in possesso di tutti i requisiti tecnici ed economici necessari per partecipare a più di un lotto (ad es. lotti A1, B1, B2, B3) possa raggrupparsi con altra impresa, anche se non collegata o controllata, in possesso di tutti i requisiti di capacità prescritti per alcuni lotti, alcuni dei quali coincidenti con i primi (ad es., lotti A2, B1, B2 e B4).

Il combinato disposto tra il par. 4, 2° cpv., del disciplinare – il quale pone il divieto di partecipazione congiunta con riferimento “a ciascun lotto” – e il par. 2, ultimo cpv., del disciplinare – il quale prevede, per la partecipazione a più lotti, il possesso della somma dei fatturati specifici stabiliti per ciascun singolo lotto per il quale si intende concorrere – sembra imporre una soluzione positiva al quesito, in quanto il singolo concorrente che intendesse partecipare a più lotti, non possedendo la somma dei requisiti previsti per ciascuno di tali lotti, non sarebbe in grado di assolvere alle condizioni minime di partecipazione, legittimandosi quindi il ricorso al raggruppamento temporaneo di imprese.

Risposta

Cfr. risposta fornita al quesito n. 41. Si evidenzia altresì la condizione ostativa a partecipare in R.T.I., qualora un'impresa, in possesso di tutti i requisiti tecnici ed economici necessari per partecipare a più di un Lotto, intenda raggrupparsi con altra impresa in possesso di tutti i requisiti tecnici ed economici necessari per partecipare ad almeno un Lotto.

44) Domanda

Sempre con riguardo al par. 2, ultimo capoverso, del disciplinare, voglia la spett. Consip chiarire se il riferimento alla “somma di fatturati stabiliti per ciascun singolo Lotto al quale si intende partecipare” debba interpretarsi nel senso che un'impresa per partecipare a più lotti di diversa “tipologia” (lotti A e lotti B), debba obbligatoriamente possedere i fatturati specifici riferiti ai servizi di contact center ed alle forniture di soluzioni di contact center, oppure possa anche dimostrare il possesso di un fatturato complessivo pari alla somma dei diversi importi, a prescindere dalla tipologia delle esperienze alle quali tale fatturato si riferisce.

Ad esempio, l'impresa che intendesse partecipare per i lotti A1, B1 e B2 dovrà necessariamente possedere (i) un fatturato di 14.300.000 Euro per servizi di contact center e di 31.500.000 Euro per forniture di soluzioni di contact center, oppure (ii) potrà anche essere ammessa con un fatturato complessivo pari a 45.800.000 Euro, di cui, in ipotesi, 20.000.000 di Euro per forniture di soluzioni di contact center e 25.800.000 Euro per servizi di contact center?

Risposta

L'esempio (i) corrisponde a quanto richiesto dal bando di gara.

45) Domanda

Ancora con riferimento al par. 2, ult. cpv., del disciplinare, si richiedono chiarimenti in merito al significato da attribuire all'inciso "ciò anche in considerazione della forma con la quale il soggetto partecipa (impresa singola, impresa mandataria, impresa mandante, ecc.)."

Risposta

L'ultimo capoverso del Paragrafo 2 del Disciplinare di gara si riferisce alla forma giuridica con la quale l'impresa concorrente partecipa alla gara, relativamente alle caratteristiche ed ai requisiti di cui al successivo Paragrafo 4 in caso di partecipazione in R.T.I. o in Consorzio.

46) Domanda

Con riguardo al divieto di cui al punto VI.4, terzo capoverso, del bando e al par. 4, 4° cpv., del disciplinare di gara, si chiede se esso debba riferirsi al singolo lotto o investa invece anche la partecipazione separata, ma in lotti distinti, di concorrenti tra di loro in situazione di controllo/collegamento ex art. 2359 c.c..

Si ritiene di poter accedere alla prima delle due soluzioni interpretative prospettate, in quanto il rischio che venga alterata la par condicio o la segretezza delle offerte deve valutarsi con riferimento ad ogni singolo lotto, non essendo in radice le circostanze sopra evidenziate suscettibili di alterare il regolare svolgimento della gara nel caso in cui riguardano imprese partecipanti per lotti differenti e, dunque, non in condizione di sfruttare eventuali flussi informativi per l'acquisizione di vantaggi competitivi sul singolo lotto. Si resta, quindi, in attesa delle suddette informazioni, confidando in un sollecito riscontro.

Risposta

Cfr. risposta fornita al quesito n. 41.

47) Domanda

In rif. al Par. 4.5.6 dell'Allegato 6 Capitolato Tecnico (Voice Mail):

occorre prevedere una casella vocale per ciascun operatore oppure la casella vocale deve essere associata al servizio?

Risposta

La soluzione tecnica prospettata, sarà oggetto di valutazione tecnica, purchè nel rispetto di quanto indicato al paragrafo 4.6 del Capitolato Tecnico: "...le specifiche della Voice Mail saranno dipendenti dal parco postazioni e dal numero di caselle attivate (subscribers). La Società Concorrente, in risposta alla presente Gara, dovrà descrivere per ogni configurazione di cui al paragrafo 4.5.6, un sistema di Voice Mail in grado di gestire un numero di subscribers ritenuti congrui con la configurazione in esame."

48) Domanda

In rif. al Par. 4.11 dell'Allegato 6 Capitolato Tecnico (Servizio di assistenza e manutenzione):

cosa si intende per aggiornamento di release del sw? Si intende l'installazione di patch della release dei software che saranno installati in fase di deployment del progetto presso l'Amministrazione Contraente?

Risposta

In funzione della soluzione offerta per la fornitura del Contact Center (in risposta ai paragrafi dal 4.5.2 al 4.5.17), le specifiche del servizio di manutenzione evolutiva del Contact Center di cui al paragrafo 4.11 del Capitolato Tecnico prevedono il costante aggiornamento all'ultima release corrente per il software dei sistemi forniti.

49) Domanda

In rif. al Par. 4.5.16 e 4.5.17 dell'Allegato 6 Capitolato Tecnico

Per poter fornire la postazione HW e SW di apparecchio telefonico e cuffia occorre conoscere quali sono i PABX più diffusi presso le eventuali Amministrazioni Contraenti. E' possibile avere una lista dei PABX attualmente presenti nelle Amministrazioni?

Risposta

Per tale lista si rimanda a quanto indicato al Capitolato Tecnico paragrafo 4.5.2 in Tabella 36: Schema della dichiarazione di compatibilità con Centrali Telefoniche.

50) Domanda

*In rif. al Par. 4.5.16 dell'Allegato 6 Capitolato Tecnico (Postazioni operatore hw/sw telefoniche)
E' richiesto di indicare le licenze software lato client degli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione di inbound. A titolo di esempio sono indicati anche i canali chat e email che tipicamente sono attribuiti a postazioni multicanali. E' confermato quotare anche questi canali o solo quello voce?*

Risposta

Dovrà essere offerto e quotato il canale voce in corrispondenza di quanto indicato in risposta alle richieste di cui al 4.5.16 "Postazioni operatore (HW/SW) telefoniche". Dovranno essere quotati tutti i diversi canali in corrispondenza di quanto offerto in risposta alle richieste di cui al paragrafo 4.5.17. "Postazioni operatore (HW/SW) multicanale".

51) Domanda

*In rif al Par. 4.5.17 dell'Allegato 6 Capitolato Tecnico (Postazioni operatore hw/sw multicanale)
Dalla descrizione si deduce che la differenza rispetto alla postazione telefonica è data dalla possibilità di effettuare attività di outbound. E' corretto? Su quali tipi di postazione (telefonica o multicanale) vanno quotate le licenze software per i canali non voce (Chat e e-mail) ?*

Risposta

In entrambi i casi, di cui al 4.5.16 e 4.5.17 del Capitolato Tecnico, le dotazioni minime per le postazioni dovranno includere le licenze software "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione, sia per l'Inbound che per l'Outbound (Vedasi ERRATA CORRIGE). Relativamente al secondo quesito si faccia riferimento alla risposta precedente (51).

52) Domanda

*In rif. al Par. 4.5.12 dell'Allegato 6 Capitolato Tecnico
Vorremmo avere di chiarire meglio l'utilizzo dei software di CRM all'interno del contact center, e quindi l'esatto posizionamento della soluzione di CMS (in ambito) e quella di CRM (fuori ambito).*

Risposta

L'ambito della gara riguarda qualsiasi soluzione risponda alle specifiche di cui al citato paragrafo 4.5.12 del Capitolato Tecnico alla tabella "Funzionalità minime Contact Management System".

53) Domanda

In rif al Par. 4.5.13 dell'Allegato 6 Capitolato Tecnico

- *Qual è l'esercibilità del sistema (ad esempio, 7x24)?*
- *E' richiesta ridondanza HW (cluster) o va bene la soluzione stand-alone?*
- *E' prevista integrazione con SW di terze parti per il back-up/restore (ad esempio, Veritas + agent, IBM Tivoli + agent)?*

Risposta

Le diverse soluzioni proposte dai Fornitori, in conformità con le specifiche di cui al citato paragrafo 4.5.13 del Capitolato Tecnico alla tabella "Funzionalità minime DB Server", saranno oggetto di valutazione tecnica.

54) Domanda

Il Capitolato tecnico prevede un'architettura di contact center distribuita, dove ogni funzione viene demandata ad una serie di singoli box/apparato integrati tra di loro secondo protocolli CTI standard. In caso di proposizione di soluzioni "all-in-one", scalabili in quanto a funzionalità:

- *E' possibile integrarsi con i PABX solo da un punto di vista telefonico e quindi non secondo gli standard ECMA/CSTA, che non sono applicabili alle soluzioni realmente all-in-one?*
- *E' possibile utilizzare l'ACD del sistema all in one anche nel caso in cui l'Amministrazione Contraente già disponga di un apparato con tale funzionalità?*
- *E' necessario utilizzare unicamente telefoni connessi al PABX esistente, oppure è possibile prevedere telefoni direttamente collegati al sistema all-in-one? Nel primo caso, deve prevedersi la fornitura di apparecchi telefonici da parte della società aggiudicataria?*

- *La modalità di interconnessione prevista tra il PABX e il sistema all in one si compone di uno o più link di tipo ISDN; in tale caso, il necessario ampliamento di una o più schede ISDN sul PABX e i relativi servizi sono da ritenersi a carico del contraente o dell'aggiudicatario? Nella medesima ipotesi, è previsto che i due sistemi siano ubicati nella medesima sala server?*
- *E' prevista una particolare tipologia di contratto di assunzione per gli operatori/supervisor sia nel caso di partecipazione ai lotti A sia di partecipazione ai lotti B?*

Risposta

Si precisa che è possibile per il Fornitore indicare se le funzionalità offerte in risposta alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico ai paragrafi dal 4.5.2 al 4.5.17 sono contemplate all'interno di una soluzione All-In-One. In particolare relativamente ai quesiti posti:

- L'elenco delle richieste, la cui risposta carente o non idonea potrà comportare una valutazione complessiva insufficiente del capitolo corrispondente del documento di Offerta Tecnica presentato in risposta alla presente gara, sono indicate nel Capitolato Tecnico alla tabella "Funzionalità minime CTP" al Paragrafo 4.5.11 (cfr. Capitolato Tecnico Tabella 54: Documenti dell'Offerta Tecnica oggetto di valutazione – Tipo B Insourcing). Tuttavia l'integrazione della soluzione secondo gli standard ECMA/CSTA di cui ai paragrafi 4.5.11 e 4.7 verrà valutata positivamente.
- Non è previsto un vincolo di acquisto congiunto di quanto offerto e dettagliato in risposta alle diverse voci di cui al Capitolato Tecnico "Tabella 58 - Tabelle dei prezzi – Insourcing", riferite a ciascuna delle soluzioni offerte in risposta alle specifiche di cui ai singoli paragrafi dal 4.5.2 al 4.5.17 del Capitolato Tecnico: nel rispetto di tale specifica la soluzione adottata dal Fornitore sarà oggetto di valutazione tecnica.
- Nel rispetto di quanto indicato relativamente alla dotazione minima di postazione (cfr. tabelle al 4.5.16.1 e 4.5.16.2 del Capitolato Tecnico), viene richiesto l'apparecchio telefonico di postazione e la possibilità di collegarlo direttamente al PABX.
- Cfr. risposta fornita al quesito n. 34.
- Cfr. risposta fornita al quesito n. 31.

55) Domanda

Per ciò che concerne il disciplinare di gara:

- dati i lunghissimi tempi di rilascio del Nulla Osta di Segretezza e dell'Autorizzazione D.M. 314 23/05/1992 da parte dei rispettivi enti, è possibile certificare in qualche modo che l'azienda ha effettuato la richiesta ed è in attesa del rilascio delle stesse, ai fini della partecipazione alla gara?

- Nel caso di subappalto, le attività che è possibile delegare sono solo quelle contemplate dal NOS e dalla suddetta Autorizzazione, oppure una qualsiasi di quelle richieste nell'oggetto della fornitura?

- Dato l'elevato ammontare delle fidejussioni per aziende di piccole/medie dimensioni e dato che, in caso di concorrenza del requisito di fatturato per più lotti, verrà data preferenza da parte della Commissione Aggiudicatrice al lotto di maggiore rilevanza economica (tenuto conto della base d'asta degli stessi) è possibile accendere una sola fideiussione relativa al lotto di maggiore importo, pur concorrendo per più lotti?

Risposta

- Per la partecipazione alla gara sarà ritenuto sufficiente dichiarare e fornire prova dell'avvenuto avvio del procedimento amministrativo teso all'ottenimento del NOS, restando inteso tuttavia che ai fini dell'aggiudicazione definitiva della gara e, quindi, dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, è necessario (l'ottenimento e, quindi) il possesso del medesimo NOS. Ne consegue che il mancato possesso del NOS produrrà la revoca della provvisoria aggiudicazione eventualmente disposta, salvo il caso in cui il Fornitore non si sia impegnato, in difetto, a subappaltare ad azienda in possesso di tale medesimo requisito.
- L'affidamento in subappalto è sottoposto ai sensi dell'art. 18, L. 55/90 e s.m.i.. Il Fornitore aggiudicatario potrà subappaltare le attività di propria competenza nella misura non superiore al 30% dell'importo massimo contrattuale.
- No, ai fini della partecipazione alla gara, qualora si intenda concorrere per più Lotti, non è possibile accendere una sola fideiussione relativa al Lotto di maggiore importo.

Distinti saluti

Direzione Acquisti in Rete
Il Direttore
Ing. Renato Di Donna