

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 – SECONDI chiarimenti

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

ERRATA CORRIGE:

Capitolato Tecnico Paragrafo 6.2.1 Tabella 58: *Tabelle dei Prezzi – Insourcing*

SERVIZI CON OPERATORE

| | | |
|--|----------------|--|
| Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 5gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di risposta / gestione contatti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 6 h x 5gg |
| Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 5gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di risposta / gestione contatti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 8 h x 5gg |
| Servizio di risposta / gestione contatti 6 h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di risposta / gestione contatti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 6 h x 7gg |
| Servizio di risposta / gestione contatti 8 h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di risposta / gestione contatti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 8 h x 7gg |
| Servizio di risposta / gestione contatti 24h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di risposta / gestione contatti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 24h x 7gg |
| Servizio di supervisione agenti 6 h x 5gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di supervisione agenti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 6 h x 5gg |
| Servizio di supervisione agenti 8 h x 5gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di supervisione agenti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 8 h x 5gg |
| Servizio di supervisione agenti 6 h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di supervisione agenti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 6 h x 7gg |
| Servizio di supervisione agenti 8 h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di supervisione agenti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 8 h x 7gg |
| Servizio di supervisione agenti 24h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di supervisione agenti che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 24h x 7gg |
| Servizio di system administrator 6 h x 5gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di system administrator che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 6 h x 5gg |
| Servizio di system administrator 8 h x 5gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di system administrator che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 8 h x 5gg |
| Servizio di system administrator 6 h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di system administrator che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 6 h x 7gg |
| Servizio di system administrator 8 h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di system administrator che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 8 h x 7gg |
| Servizio di system administrator 24h x 7gg | <u>leggasi</u> | Costo di 8 x 5 x 52 ore annue del servizio di system administrator che verrà richiesto in una fascia di erogazione settimanale di 24h x 7gg |

Allegato 5 B (Schema di Convenzione), Art. 16, comma 3, "Fatturazione e Pagamenti"

"L'importo delle predette fatture verrà corrisposto dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato e, comunque, a **90 (sessanta)** giorni data fine mese di ricevimento della fattura (...)"
leggasi:

"L'importo delle predette fatture verrà corrisposto dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato e, comunque, a **n. 90 (novanta)** giorni data fine mese di ricevimento della fattura (...)"

Capitolato Tecnico Paragrafo 3.13.6 Altre Penali

| | | | |
|--|-----------------------------|--|----------------------------|
| Mancato rispetto dei livelli di servizio concordati sull'help-desk come descritti nel paragrafo 3.10.1 (per gli interventi on site riferirsi a modalità e tempi di risposta e ripristino di cui al paragrafo 3.10 e relative | Singolo ordine di fornitura | 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento per ogni giorno di indisponibilità dell'help-desk 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento in caso di media settimanale dei tempi di presa in carico delle chiamate maggiore di | Amministrazione Contraente |
|--|-----------------------------|--|----------------------------|

| | | | |
|-------------------|--|--|--|
| penali associate) | | quanto indicato al paragrafo 3.10.1 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento in caso di media settimanale dei tempi di risposta differita maggiore di quanto indicato al paragrafo 3.10.1 | |
|-------------------|--|--|--|

leggasi:

| | | | |
|--|-----------------------------|---|-------------------------------|
| Mancato rispetto dei livelli di servizio concordati sull'help-desk come descritti nel paragrafo 3.10.1 (per gli interventi on site riferirsi a modalità e tempi di risposta e ripristino di cui al paragrafo 3.10 e relative penali associate) | Singolo ordine di fornitura | 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento per ogni giorno di indisponibilità dell'help-desk 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento in caso di media mensile dei tempi di presa in carico delle chiamate maggiore di quanto indicato al paragrafo 3.10.1 0,5% dell'importo di tutti i servizi contrattualizzati nel periodo di riferimento in caso di media mensile dei tempi di risposta differita maggiore di quanto indicato al paragrafo 3.10.1 | Amministrazione Contraente |
|--|-----------------------------|---|-------------------------------|

1) Domanda

Segnaliamo che il file VALUTAZIONE_ECONOMICA_CONTACT_CENTER.xls scaricato dal sito presenta nella sezione SERVIZI CON OPERATORE e nella sezione FORMAZIONE SUPPLEMENTARE le seguenti anomalie che ne compromettono l'utilizzo della parte dedicata ai lotti di tipo B.

Anomalie della sezione SERVIZI CON OPERATORE

in base alla risposta fornita al quesito 17 il numero (peso) di agenti, supervisor e system administrator relativo alle differenti fasce di servizio da quotare presenta le seguenti anomalie:

- il numero (peso) dei supervisor è identico al numero (peso) degli agenti per ciascuna singola fascia di servizio. Tipicamente nelle realizzazioni di contact center il rapporto è di 1:10 (vedi capitolato 4.9). In base ai pesi assegnati al servizio dei supervisor, il totale che scaturisce per il B1 è pari a 176. Se consideriamo che il totale delle postazioni è 1100 ed il rapporto definito anche da capitolato è 1:10, anche nell'ipotesi che i Supervisor fossero forniti totalmente dall'Aggiudicatario questi non dovrebbero essere più di 110;
- nel lotto B1 i Contact Center previsti sono 8 (2 per configurazione 1, 3 per configurazione 2, 3 per configurazione 3); il numero di System Administrator (peso) complessivo sulle diverse fasce di servizio è di 5 System Administrator per configurazione, pari a 15 totali. Quasi il doppio del numero dei sistemi.

Anomalie della sezione FORMAZIONE SUPPLEMENTARE

- il numero di ore di formazione previsto per supervisor e system administrator risulta uguale al numero di ore previsto per gli agenti, a fronte di un numero di potenziali partecipanti profondamente diverso, 1100 postazioni agente, 176 postazioni supervisore (dato comunque incoerente) e 15 postazioni system administrator.

Risposta

I pesi riportati nel file citato e nelle tabelle di cui Capitolo 6 "Formato dell'Offerta Economica" del Capitolato Tecnico, (paragrafi 6.1.1 e 6.2.1) sono utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle Offerte Economiche e fanno riferimento all'insieme dei diversi comportamenti, nella selezione dei servizi, da parte di Amministrazioni con esigenze diversificate.

In ogni caso in risposta alle perplessità manifestate si riepilogano di seguito gli unici vincoli contrattuali previsti per l'aggiudicatario della Convenzione per ciascuno dei Lotti B.

1. Obbligo di accettare, mediante adempimento, gli Ordinatori di Fornitura oggetto della Convenzione medesima (per Lotto di riferimento), nei quali verranno indicati i servizi richiesti ed il luogo di esecuzione, fino a concorrenza dei quantitativi massimi complessivi (in termini di numero di postazioni dei Contact Center) stabiliti per ciascun singolo Lotto nell'ALLEGATO 5B Schema di Convenzione all'Articolo 4 e nel Disciplinare di gara all'Articolo 1.
2. Limite massimo previsto relativo alla possibile richiesta di Servizi con Operatore da parte delle Amministrazioni Contraenti. Tale limite (cfr. ALLEGATO 5B Schema di Convenzione Articolo 12 punto 2) prevede che l'Amministrazione Contraente potrà richiedere il servizio con operatore per un massimo del 30% (trenta per cento) delle postazioni oggetto dell'Ordinativo di Fornitura. Tale limite massimo è da intendersi pari al numero di operatori necessari a coprire l'intera fascia di erogazione del servizio offerto dal Contact Center sul 30% delle postazioni oggetto dell'Ordinativo di Fornitura e per una durata contrattuale massima di 24 (ventiquattro) mesi.
3. Limite massimo previsto relativo alla possibile richiesta di Servizi di system integration verso i sistemi dell'Amministrazione al di fuori del perimetro di fornitura ma collegati al Contact Center (Cfr. paragrafo 4.12.2 del Capitolato Tecnico). Tale limite (cfr. Tabella 1 al paragrafo 4.12.2 del Capitolato Tecnico) prevede che l'Amministrazione Contraente potrà richiedere il servizio system integration del Contact Center verso i propri sistemi al di fuori del perimetro di fornitura per un massimo di giorni/uomo dipendente dal numero di

postazioni oggetto del singolo Ordinativo di Fornitura.

Non è invece previsto alcun vincolo contrattuale relativamente alla quantità di ore di Formazione Supplementare che le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere all'interno del contratto di Convenzione.

2) Domanda

La risposta al quesito 17 contiene indicazioni che, pur compensando le anomalie relative alla sezione SERVIZI CON OPERATORE, lasciano l'importo a base d'asta sbilanciato verso un insieme di servizi che nei lotti B rappresentano una variante della fornitura e non il suo focus.

Infatti si evince dalla risposta, che la quotazione da fornire al costo del singolo anno/uomo, che moltiplicato per il rapporto R indicato nella risposta permette alla amministrazione contraente di allocare il budget necessario per l'approvvigionamento.

Così facendo il prezzo totale risulta superiore alla base d'asta indicata nei documenti di gara, specialmente nel caso del servizio con copertura 24h x 7gg, il rapporto R indicato nella risposta porta il computo totale del prezzo ad un livello 4,2 volte superiore al prezzo di un singolo anno uomo.

*In funzione di queste osservazioni, chiediamo, se possibile, di poter esplicitare le quotazioni di cui alla tabella 58, sezione SERVIZI CON OPERATORE, in **costo annuo a postazione**, che includerebbe già tutti i calcoli del Fornitore sul costo anno/uomo degli operatori realmente necessari per la copertura del servizio che potrà essere richiesto dall'Amministrazione contraente. Fermo restando le considerazioni dei reali costi rispetto alla base d'asta fatte nel paragrafo precedente.*

Risposta

Si precisa che la richiesta espressa nella documentazione di gara (Cfr. anche ERRATA CORRIGE) di indicare il prezzo dei "Servizi con Operatore" verso l'Amministrazione in termini di Euro / anno per (5 x 8 x 52) ore annue, operante come operatore / supervisore / system administrator, è basata su stime del fabbisogno di servizi da parte delle Amministrazioni effettuate al meglio delle conoscenze Consip nell'ambito dell'intera durata della Convenzione. Con tale flessibilità di pricing, l'Amministrazione, nei limiti previsti dal Contratto di Convenzione, potrà scegliere liberamente di alternare proprio personale e personale richiesto all'Aggiudicatario allo scopo di erogare il servizio di risposta / gestione contatti attraverso ogni singola postazione fornita in Convenzione nella fascia oraria selezionata dall'Amministrazione stessa per l'operatività del proprio Contact Center. L'Amministrazione non sarà necessariamente tenuta a richiedere operatori / supervisori / system administrator tali da coprire l'intero fabbisogno di personale da parte dell'Amministrazione a copertura del servizio nella fascia di operatività del Contact Center.

3) Domanda

Da una verifica fatta con un broker sulle condizioni assicurative contenute nell'allegato 7 risulta che si tratta di una polizza particolare che è possibile realizzare solo facendo riferimento ad una convenzione apposita che Consip ha stipulato per i propri fornitori. È possibile avere indicazioni per verificare i costi di una simile polizza?

Risposta

Ferme restando le disposizioni del bando di gara ed in particolare quanto previsto dall'Allegato 7), l'impresa potrà aderire, sottoscrivendo apposito modulo di adesione alla Convenzione assicurativa stipulata da Consip S.p.A, tramite gara ad evidenza pubblica. Il costo della copertura è pari all'1,84 per mille lordo, da applicare al valore complessivo dell'importo della fornitura. In alternativa, il Fornitore potrà produrre una propria polizza assicurativa, stipulata con altra Compagnia, purchè rispetti i requisiti indicati nella documentazione di gara.

4) Domanda

Dalle richieste elencate nel paragrafo 4.5.12 si evince che l'applicativo CMS deve avere sia funzionalità di reporting dei contatti gestiti dal Contact Center che funzionalità di vero e proprio applicativo di gestione dei contatti (simile ad una applicazione CRM). Tale applicativo deve essere in grado di interfacciare anche altri applicativi CRM di mercato come richiesto dal medesimo paragrafo. E' richiesto di specificare se e' solo la componente CMS che deve interfacciare tali applicativi o se altre componenti devono avere questa facoltà (es: CTI, Portale Vocale, IVR, Web Contact Center).

Risposta

Si conferma quanto richiesto al paragrafo 4.5.12 del Capitolato Tecnico che "La soluzione di Contact Management System dovrà essere compatibile ed interfacciabile con i software CRM più diffusi".

5) Domanda

Nella tabella 58 nella sezione ESTENSIONE GARANZIA ULTERIORE 36 MESI si chiede una stima di manutenzione evolutiva. Che cosa è incluso nella manutenzione evolutiva? Solo l'evoluzione alle ultime release del software o nuove funzionalità del Call Center che richiederebbero nuovi progettazione e sviluppo?

Risposta Si conferma che le specifiche del servizio di manutenzione evolutiva del Contact Center di cui al paragrafo 4.11 del Capitolato Tecnico (anche qualora riferite all'opzione di estensione del servizio ad ulteriori 36 mesi), prevedono il costante aggiornamento all'ultima release corrente per il software dei sistemi forniti.

6) Domanda

Si chiede se sia accettabile per codesta società che alcune parti descrittive della risposta al bando e, segnatamente, il profilo aziendale, le referenze ed alcuni esempi di realizzazione di contact center, siano organizzati come documenti in forma di presentazione (formato Powerpoint – tradotto in pdf per la versione elettronica) contenenti parti discorsive, parti a “bullet point” e parti grafiche, fermo restando che le pagine delle presentazioni siano numerate e tutti i documenti siano sequenzializzati e indicizzati in modo complessivo e coerente con il capitolato tecnico, così da consentire un accesso immediato e diretto a qualsiasi risposta a quesiti specifici.

Risposta

Come specificato nell'Allegato 2 – Offerta Tecnica, la Relazione tecnica in formato cartaceo dovrà essere presentata in un documento complessivo di massimo 200 pagine A4 (solo fronte, carattere minimo Arial 10 pt, o Times New Roman 11 pt, interlinea singola), e dovrà necessariamente contenere quanto riportato negli “Schema di risposta” stabiliti nell'Allegato 2 stesso. La soluzione ipotizzata nel quesito, per quanto esposto, non appare incompatibile con il rispetto delle specifiche di cui all'Allegato 2.

7) Domanda

In riferimento alla risposta alla domanda di cui al numero 31 nel documento di risposta alle richieste precedenti, si chiede se la Consip ha individuato un peso globale percentuale orientativo dei “Servizi con operatore” richiesti nei lotti di tipo B, (Capitolato Tecnico § 4.10 pag. 99-100) sul totale delle specifiche forniture di realizzazione dei contact center previste a ciascuno di tali lotti, e se volesse indicare un “range” orientativo per tale percentuale. Poniamo questa domanda in ragione della natura sostanzialmente diversa del servizio di fornitura di personale, rispetto alla specializzazione che ci pare caratteristica dei Lotti B e segnatamente quella relativa alla systems integration per la realizzazione di infrastrutture tecnologiche di contact center, e dell'apparente peso elevatissimo di tale servizio rispetto ai valori delle basi d'asta dei lotti B.

Risposta

Relativamente alla domanda posta si faccia riferimento a quanto esposto in risposta al quesito 1 e in particolare al punto 2 di tale quesito.

8) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. Si chiede di esplicitare la regola/formula o i razionali di calcolo con cui sono stati definiti i valori di peso per cui vengono moltiplicati i prezzi all'interno dell'offerta economica.

Risposta

Cfr. risposta al quesito 1.

9) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. Per quanto riguarda la valutazione del prezzo delle componenti Hardware e Software centrale è stato chiarito che questo deriva dalla valutazione economica del singolo sistema suddivisa per il numero medio delle postazioni. E' possibile che il fornitore riceva un ordine a fronte dell'applicazione della convenzione oggetto di gara relativo ad un contact center ad esempio di N postazioni operatore, con funzionalità ACD per N postazioni operatore e funzionalità Portale Vocale per M postazioni operatore, dove $M < N$?

Risposta

La risposta è affermativa.

10) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. Nel caso in cui la risposta alla domanda 2) sopra riportata sia affermativa, è lecito assumere che, ad esempio, il peso (11) della voce portale vocale nel lotto B5 configurazione 4 debba essere inteso come l'esplicitazione della percentuale di previsione dell'ordinato relativo a tale voce, applicato al peso della configurazione ed al numero delle postazioni medie (ad esempio, nel caso specifico, da tali valori è desumibile che 1 call center sui 3 previsti sarà dotato di portale vocale, dimensionato secondo il numero di postazioni indicato dal rapporto fra il peso ed il numero totale di postazioni previste)?

Risposta

Fermo restando quanto già ribadito in risposta al quesito 1, che i valori dei pesi esposti nelle tabelle dei prezzi sono utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle Offerte Economiche e non sono in alcun modo impegnativi circa l'effettiva diffusione dei servizi ed i relativi consumi nell'ambito della Convenzione, l'esempio ipotizzato appare possibile.

11) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. La nota (2) alle tabelle dei prezzi per i lotti B indica che è consentito impiegare un medesimo server per più funzionalità (p.e. IVR+FAX) quando questo abbia senso dal punto di vista dell'ottimizzazione dell'impianto. In che modo è possibile indicare nella tabella dei prezzi tale scelta architettonica e cioè, in altre parole, se la valutazione economica del server IVR/FAX (come nell'esempio) è inserita nella voce IVR come è possibile per l'amministrazione ordinare solo la componente FAX scorporando però il costo del server dalla voce IVR che in quel caso si è deciso di non ordinare?

Risposta

Sarà possibile per il Fornitore indicare nell'offerta tecnica le funzionalità integrate tra loro in una soluzione all-in-one, indicando opportunamente, nella relativa sezione specifica dell'offerta tecnica, i vincoli di funzionamento relativi all'acquisto singolo delle diverse funzionalità proposte nella soluzione integrata. L'offerta così presentata sarà oggetto di valutazione tecnica, fermo restando che la parte "core" del Contact Center, individuata nel Capitolato Tecnico nelle diverse componenti ACD, CTI, IVR (cfr. paragrafo 4.5.1 Schema di Offerta Tecnica su apparati e sistemi), dovrà avere necessariamente autonomia funzionale. Le singole voci della soluzione dovranno essere quotate separatamente nell'offerta economica, quotando necessariamente la parte centrale della propria soluzione all-in-one in corrispondenza delle funzionalità individuate come "core" nel Capitolato Tecnico (ACD, CTI, IVR).

12) Domanda

Capitolato 4.5.17.1 e 4.5.10. Dalla lettura del paragrafo 4.5.17.1 è possibile desumere che le postazioni multicanale includono le funzionalità web contact center. Come deve essere interpretata quindi la voce opzionale Funzionalità Web Contact Center che nel capitolo relativo si riferisce alle stesse funzionalità riportate sotto la voce "Postazione Multicanale"?

Risposta

Le richieste di cui ai paragrafi 4.5.10 e 4.5.17.1 del Capitolato Tecnico fanno riferimento alle diverse funzionalità lato server e lato client relativamente alla soluzione di Web Contact Center proposta dal Fornitore.

13) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. Come deve essere intesa la collocazione degli scanner all'interno delle apparecchiature appartenenti alla categoria Hardware/Software centrale, considerando che lo scanner è un apparato per la produttività individuale che non prevede una struttura client/server?

Risposta

L'offerta in termini di Euro/postazione sarà intesa in termini di euro per scanner fornito.

14) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. Nel caso dello scanner il peso equivale alla quantità di scanner prevista, pur non impegnativa, ma da quotare nell'offerta economica?

Risposta

Sì, l'affermazione è corretta.

15) Domanda

Capitolato 4.5.3. Nel caso in cui le funzionalità del sistema di cortesia siano erogate dal sistema IVR e non da un altro sistema specifico, nella voce relativa della tabella dei prezzi può essere indicato esclusivamente l'importo relativo ai servizi professionali di progettazione e realizzazione del sistema di cortesia?

Risposta

Sarà oggetto di valutazione tecnica la soluzione ipotizzata qualora individuata come di tipo all-in-one. (Cfr. risposta al quesito 11)

16) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. Il peso associato alle funzionalità del Sistema di Cortesia (in generale all'interno delle varie configurazioni dei lotti B) indica che alcuni call center fra quelli previsti avranno esclusivamente il sistema di cortesia per l'accoglienza della chiamata, prima dell'intervento dell'operatore, e, quindi, non il sistema IVR?

Risposta

E' una soluzione possibile che un'Amministrazione configuri la propria soluzione di Contact Center con l'utilizzo di un Sistema di Cortesia e non di un Sistema IVR .

17) Domanda

Offerta economica. Tabelle dei prezzi Lotti B. In generale è possibile acquistare all'interno dello stesso ordine solo componenti di tipo postazioni operatore o solo componenti di tipo hardware/software centrale?

Risposta

In generale si può verificare tale ipotesi nel caso ad esempio di ampliamenti o adeguamenti della soluzione di Contact Center, di norma ci dovrà essere una corrispondenza tra il numero e la tipologia di postazioni operatore acquistate e l'HW / SW centrale necessario a servirle.

18) Domanda

Capitolato Tecnico, §4.11. *Relativamente alle attività di manutenzione preventiva, per “interventi periodici per evitare l’insorgere di malfunzionamenti” si possono considerare attività di monitoraggio da remoto attraverso connessione di rete (ad es. tramite VPN su Internet o equivalente)?*

Risposta

Il Fornitore è libero di presentare la propria migliore offerta per il servizio, purchè ne sia assicurata l’efficacia e purchè la soluzione indicata non implichi vincoli di utilizzo di infrastrutture proprie dell’Amministrazione.

19) Domanda

Capitolato Tecnico, §4.11. *In caso di risposta negativa alla domanda precedente, in alternativa si possono utilizzare dei sistemi di allarmistica che inviino segnalazioni su rete PSTN?*

Risposta

Cfr. risposta precedente.

20) Domanda

Capitolato Tecnico, §4.11. *Relativamente alle attività di manutenzione evolutiva, dato il rilascio continuo di aggiornamenti di software da parte dei relativi vendor, è plausibile pensare ad un numero di interventi pianificato in cui installare tutte le patch/versioni rilasciate fino a quel momento?*

Risposta

Il Fornitore è libero di presentare la propria migliore offerta per il servizio.

21) Domanda

Capitolato Tecnico, §4.11. *Relativamente alle attività di manutenzione evolutiva, è possibile rilasciare gli aggiornamenti da remoto, qualora, compatibilmente con l’orario di lavoro, non comportino disservizi?*

Risposta

Cfr. risposta al quesito 18.

22) Domanda

Capitolato tecnico, §4.11. *La Tabella 44, schema per la compilazione dell’offerta, recita “Nell’Offerta redatta in risposta alla presente Gara dovranno essere indicati:... l’eventuale disponibilità di sistemi di diagnosi a distanza dello stato degli apparati e dei sistemi, con un’accurata descrizione delle funzionalità previste”. E’ possibile prevedere connessione diretta tramite VPN su Internet o equivalente?*

Risposta

Cfr. risposta al quesito 18.

23) Domanda

Capitolato tecnico, §4.11.2. *Nella Tabella 46 si legge “La Società Concorrente dovrà inoltre documentare... l’organizzazione e le modalità di espletamento dei servizi di addestramento del personale sull’intero territorio relativo al lotto di riferimento;...” Per servizi di addestramento si intende l’addestramento del personale utilizzato per l’Assistenza o per i servizi di addestramento del personale dell’Amministrazione.*

Risposta

Nel caso citato si intende l’addestramento del personale utilizzato per il servizio di Assistenza.

24) Domanda

Capitolato tecnico, § 4.11.3.2. *Estensione a sette giorni su sette, festivi inclusi, si legge: “Alcune Amministrazioni Contraenti, per specifiche esigenze funzionali, potranno richiedere la disponibilità del servizio di manutenzione correttiva/help-desk 7 (sette) giorni su 7 (sette), su fasce orarie concordate.” Le fasce orarie concordate hanno un limite di ore giornaliero o possono essere ad esempio dalle 8 alle 24:00?*

Risposta

Le fasce orarie diurne potranno essere concordate all’interno della finestra tra le 8:00 e le 20:00.

25) Domanda

Capitolato tecnico, §4.11.3.2 e §4.11.3.3. *E’ riportato che “L’Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di accettare l’opzione in qualunque momento nel corso del biennio di garanzia.”. Si può supporre quindi che la durata del servizio si estenda fino al termine del periodo di garanzia?*

Risposta

Come sintetizzato al paragrafo 4.5 nella tabella Durata della Fornitura del Capitolato Tecnico si può aderire a ciascuna delle opzioni aggiuntive di cui ai paragrafi §4.11.3.2 “Estensione a 7 gg su 7, festivi inclusi” e §4.11.3.3 “Estensione ad H24, 7 gg su 7, festivi inclusi” all’interno del periodo base di manutenzione in garanzia pari a 24 mesi e con le due possibilità di durata complessiva del servizio:

- per la restante durata del primo biennio di manutenzione in garanzia,
- per la restante durata del primo biennio di manutenzione in garanzia più i successivi 36 mesi, in tal caso allo scadere del primo biennio di manutenzione in garanzia il prezzo che l'Amministrazione dovrà corrispondere sarà pari alla somma tra l'opzione scelta ("Estensione a 7 gg su 7, festivi inclusi" o "Estensione ad H24, 7 gg su 7, festivi inclusi") e l'opzione "Estensione al triennio successivo" relativamente ai servizi scelti di manutenzione "Correttiva" e/o "Help Desk".

26) Domanda

Capitolato Tecnico - Tabella 58: Tabelle dei Prezzi – Insourcing – servizi con operatore (pagina 129; 132; 134; 136; 138)

A seguito di una attenta analisi sembrerebbe evincersi quanto segue:

a parità di ore, i pesi relativi ai servizi di risposta/ gestione contatti ed i pesi relativi al servizio di supervisione agenti sono identici. Si richiede se è corretto che i valori dei pesi relativi al servizio di risposta/ gestione contatti ed i pesi relativi al servizio di supervisione agenti siano identici, dal momento che si prevede un peso del supervisore sugli operatori di 1 a 10 come indicato in Allegato 6 Capitolato Tecnico – paragrafo 4.9 Formazione e addestramento. Dato quanto sopra il dato relativo al peso del supervisore nel caso lotto B1 anziché essere 17,70 dovrebbe essere il 10% pari ad 1,77.

Risposta

Si conferma che i pesi indicati nel Capitolato Tecnico, alla Tabella 58: Tabelle dei Prezzi – Insourcing – Servizi con operatore, saranno utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle Offerte Economiche. Si suggerisce inoltre di prendere visione dell'ERRATA CORRIGE e delle risposte al quesito 1.

27) Domanda

Capitolato Tecnico - Tabella 58: Tabelle dei Prezzi – Insourcing – Formazione (pagina 129; 132; 134; 136; 138) si richiede se il prezzo che deve essere espresso sia esclusivamente quello relativo al prezzo orario del formatore.

Risposta

Il prezzo espresso dovrà intendersi come prezzo orario del Formatore per fornire il servizio di Formazione Supplementare descritto in risposta a quanto indicato nel Capitolato Tecnico alle richieste di cui al paragrafo 4.9 e relativi sottoparagrafi, in termini di durata e modalità di erogazione. Il servizio di Formazione Supplementare si intende erogato presso il luogo di esecuzione del Contratto indicato nei singoli Ordinativi di Fornitura, salvo diversi accordi con l'Amministrazione Contraente. In tal senso 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".

28) Domanda

Capitolato Tecnico - Tabella 57: Tabelle dei Prezzi – Outsourcing – Inbound Telefonico. Si richiede se nella modalità di overflow imprevisto il prezzo da esprimere sia il canone postazione mese.

Risposta

Tale canone non è da intendersi per postazione, ma per il servizio.

29) Domanda

Bando di gara. Punto III.2.1.3 relativo alle capacità tecniche. Si consideri il possesso della autorizzazione di cui all'art. 4 D.M. 23 maggio 1992 n. 314. Nel caso in cui una impresa non disponesse di tale autorizzazione e partecipasse ad un RTI fornendo, installando e mantenendo apparati tramite suoi abituali fornitori che invece detengono tale autorizzazione; si considera, ai fini della gara e delle clausole di esclusione, che l'impresa detiene la Autorizzazione di cui all'art. 4 D.M. 23 maggio 1992 n. 314?

Risposta

Ai sensi del punto III.2.1.3 del bando di gara, il concorrente (ed, in caso di RTI, il componente del Raggruppamento che esegue la prestazione) deve essere in possesso dell'autorizzazione di cui all'art. 4 D.M. 23 maggio 1992 n. 314 e s.m.i., per installazione, collaudo allacciamento e manutenzione di apparecchiature terminali abilitate a comunicare con la rete pubblica di telecomunicazioni, o, in difetto, subappaltare (nei limiti stabiliti nel Disciplinare di gara) ad individuata ditta in possesso della predetta autorizzazione, ciò per far fronte agli ordinativi che richiedono dette prestazioni.

30) Domanda

In relazione al punto III.2.1.2, lettera B) del bando si chiede di specificare se al punto 11) -fatturato specifico- della dichiarazione vada inserita la SOMMA dei fatturati del RTI o i SINGOLI fatturati delle società costituenti il RTI stesso

Risposta

Con riferimento al comma 11) dell'Allegato 4), ciascuna delle società costituenti il RTI, dovrà evidenziare i propri singoli fatturati specifici, così come richiesti dal bando di gara e dai suoi allegati.

31) Domanda

L'R.T.I. deve presentare una sola dichiarazione necessaria per "l'ammissione alla gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center per le Pubbliche Amministrazioni" di cui all'Allegato 4, indicando il singolo lotto o i lotti a cui l'impresa intende partecipare.

Si può specificare la diversa ripartizione percentuale dell'oggetto contrattuale all'interno dell'R.T.I., di cui al punto 22 pag 10 dell'Allegato 4, per ogni singolo lotto a cui l'R.T.I. intende partecipare.

Esempio: l'R.T.I. composto dalle imprese A, B e C partecipa ai lotti B1 e B2, indicherà:

Lotto B1

Impresa A descrizione attività/servizi 30%;

Impresa B descrizione attività/servizi 30%;

Impresa C descrizione attività/servizi 40%;

Lotto B2

Impresa A descrizione attività/servizi 10%;

Impresa B descrizione attività/servizi 20%;

Impresa C descrizione attività/servizi 70%

Risposta

Ai sensi del Paragrafo 4 del Disciplinare di Gara, la dichiarazione di cui alla lettera B) dell'Allegato 1 del medesimo Disciplinare dovrà essere presentata da ciascuna delle Imprese raggruppate o raggruppande ovvero consorziate.

La citata dichiarazione, in caso di R.T.I., dovrà specificare al punto 22) la ripartizione dell'oggetto contrattuale all'interno del R.T.I. (fornitura e/o servizi che saranno eseguiti da ciascuna singola impresa componente l'R.T.I.), secondo le indicazioni di cui al medesimo punto 22).

32) Domanda

Nel Capitolato Tecnico, pag. 88 par. 4.5.15 si dice "Nella risposta alla presente Gara la Società Concorrente dovrà dettagliare le modalità realizzative della soluzione specificando se prevede il collegamento ad un "SMS gateway" di un singolo Operatore SMS specializzato (in tal caso è necessario comunicare le tariffe applicate) o se prevede la possibilità di scelta tra centri servizi di più operatori." Si chiede di specificare se è possibile fornire il servizio richiesto tramite un SMS gateway presso la sede dell'Amministrazione oppure se il servizio debba prevedere esclusivamente l'utilizzo di un SMS gateway presso un operatore/centro servizi. In questo secondo caso, con riferimento alla comunicazione delle tariffe applicate, poiché a pag. 109 cap. 5 si dice "Alla relazione tecnica potrà essere allegata ogni altra documentazione di carattere tecnico che la Società Concorrente ritenga opportuno presentare; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve essere eliminata con qualsiasi mezzo utile, pena l'esclusione dalla Gara.", si chiede di indicare se tali tariffe debbano essere o meno indicate all'interno dell'Offerta Tecnica oppure in che modalità debbano essere comunicate. Infine, sempre nel caso in cui si possa prevedere esclusivamente l'utilizzo di un SMS gateway presso un operatore/centro servizi, si chiede di specificare se gli eventuali collegamenti telematici necessari (accesso ad Internet, CDN, etc...) con le relative terminazioni di rete (es. router), siano a carico o meno del Fornitore.

Risposta

Il Fornitore sarà libero di esprimere la propria migliore offerta tecnica indicando tutto ciò che è compreso nella soluzione offerta e cosa invece implichi vincoli di utilizzo di infrastrutture proprie dell'Amministrazione.

33) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 129 – 137 Tabella 58 la voce Euro/postazione per l'apparato scanner può essere considerata Euro per apparato scanner? In caso contrario si chiede di precisare, per ogni configurazione di Contact Center, il numero di scanner che devono essere previsti (es. uno scanner ogni 5 operatori, etc...).

Risposta

Cfr. risposta ai quesiti 13 e 14.

34) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 129 – 137 Tabella 58 la nota 1 dice "esplicitare se e quali delle voci evidenziate sono unificate in una soluzione "All-in-one" e se si intende fornire un IVR con Funzionalità Base o con Funzionalità Avanzate (Portale Vocale)" La nota si riferisce alla funzionalità ACD, funzionalità sistema di cortesia, server con CTI link. Si chiede di specificare se la possibilità di offrire una soluzione all-in-one può essere prevista aggregando queste e sole queste funzionalità oppure se siano possibili anche aggregazioni di tipo diverso, comprendenti anche eventualmente funzionalità non comprese nella nota.

Risposta

Cfr. risposta al quesito 11.

35) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 129 – 137 Tabella 58 la nota 2 dice "sulle configurazioni a basso numero di postazioni il Fornitore dovrà esplicitare se e come intenderà impiegare un medesimo Server per più funzionalità (p.e. IVR + FAX)" La nota si riferisce alla funzionalità IVR, server con CTI link, DB server, Mail server, CMS server. Si chiede di

specificare se la possibilità di offrire funzionalità aggregate può essere prevista aggregando queste e sole queste funzionalità oppure se siano possibili anche aggregazioni di tipo diverso, comprendenti anche eventualmente funzionalità non comprese nella nota.

Risposta

Cfr. risposta al quesito 11.

36) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 15 par. 2.1 si dice “Nel caso di Raggruppamenti Temporanei d’Impresa (RTI) o Consorzi, dovranno essere fornite indicazioni separate che permettano di individuare le caratteristiche di ciascuna azienda partecipante al RTI/Consorzio: Fatturato e Margine Operativo Lordo della società su servizi e soluzioni di Contact Center nel 2002, nel 2003 ed i dati previsionali relativi al 2004, evidenziando separatamente la quota di fatturato conseguito nella Pubblica Amministrazione:...segue la tabella 1” Si chiede di specificare se, nella risposta ad ogni lotto, debba essere compilata un’unica tabella, con i contenuti della tabella 1, riportante i dati economici aggregati relativi sia ai servizi che alle soluzioni di Contact Center, oppure se tali dati economici debbano essere inseriti in due tabelle distinte (una per i servizi ed una per le soluzioni), oppure se per i lotti A (A1 e A2) debba essere fornita una sola tabella con i dati economici per i soli servizi di Contact Center e per i lotti B (B1, B2, B3, B4, B5) un’unica tabella con i dati economici per le sole soluzioni di Contact Center.

Risposta

I dati economici indicati dovranno essere inseriti, per ciascun lotto di riferimento, in una tabella unica: per i lotti A (A1 e A2) dovrà essere fornita una sola tabella con i dati economici relativi ai soli servizi di Contact Center in Outsourcing e per i lotti B (B1, B2, B3, B4, B5) dovrà essere fornita una sola tabella con i dati economici relativi alle sole soluzioni di Contact Center Insourcing, che si intendono incluse dei servizi oggetto della soluzione.

37) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 44 par. 3.5.8 si dice: “Per ogni blocco di 10 (dieci) postazioni fornite in ASP deve essere ulteriormente inclusa la formazione di un supervisore tra i dipendenti proposti dall’Amministrazione Contraente ...). Per Contact Center in ASP minori di 10 (dieci) postazioni deve essere comunque prevista la formazione di un supervisore.” Nel caso di fornitura di 11 postazioni in ASP, si chiede di confermare che nel prezzo base del servizio debba essere prevista la formazione di due supervisori oppure di indicare il numero di supervisori da formare.

Risposta

L’interpretazione è corretta.

38) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 47 par. 3.5.12 si dice: “La Società Concorrente dovrà descrivere in dettaglio, nell’Offerta Tecnica, le funzionalità del portale nonché fornire apposita documentazione in merito.” Si chiede di chiarire se l’apposita documentazione in merito possa essere fornita in allegato, non compresa quindi nelle 200 pagine complessive dell’Offerta Tecnica.

Risposta

Si richiede di comprendere tale documentazione all’interno delle 200 pagine previste.

39) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 57 par. 3.13.2 per il livello di servizio “Tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail/Internet, Fax, Lettere” la penale è definita come “Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia”. Poiché la soglia è pari a 24H (e quindi non è un valore percentuale), si chiede di chiarire come debba essere interpretata la causale della penale.

Risposta

Nella voce corrispondente di cui al Capitolato Tecnico par. 3.13.2 alla specifica per il “Tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail/Internet, Fax, Lettere” relativa al campo “Valori di soglia” si intenda: 24h nel 100% dei casi.

40) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 58 par. 3.13.3, per il livello di servizio “Continuità di funzionamento”, come Misure da rilevare si legge “Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di osservazione” si chiede di specificare se per “sistema”, nel caso di fornitura di più postazioni ASP, si intenda la singola postazione ASP oppure il complesso della postazioni ASP. Nel secondo caso si chiede di chiarire cosa si intenda per malfunzionamento (es. più del 50% delle postazioni non in funzione, etc...).

Risposta

Per sistema si intende in questo caso la singola postazione ASP.

41) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 60 par. 3.13.6, per il Parametro “Mancato rispetto dei tempi di risposta e ripristino per manutenzione correttiva ed evolutiva...” come Valore Punto penale è riportato “0,5% dell’importo dell’ordinativo di fornitura per un ritardo del 50% sui tempi concordati.” Poiché i livelli di servizio sono consuntivati su base mensile

(cfr. pag. 57 Capitolato Tecnico), si chiede di specificare se con il termine “ritardo del 50% sui tempi concordati” si intenda, per singolo guasto, un tempo di risposta e di ripristino pari a 1,5 volte il valore dei tempi di risposta e di ripristino dichiarati nell’Offerta Tecnica oppure se con tale termine si intenda la media mensile dei tempi di risposta e di ripristino pari a 1,5 volte il valore dei tempi di risposta e di ripristino dichiarati nell’Offerta Tecnica.

Risposta

Per quanto riguarda l’interpretazione proposta risulta corretta la prima ipotesi che il “ritardo del 50% sui tempi concordati” vada inteso per singolo guasto.

42) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 60 par. 3.13.6, per il parametro “Mancato rispetto dei livelli di servizio concordati sull’help desk...”, per il Valore Punto penale si fa riferimento ad una media settimanale dei tempi di presa in carico delle chiamate e dei tempi di risposta differita. Poiché a pag. 57 par. 3.13 si dice “Le penali relative ai Livelli di Servizio vengono calcolate sulla base di un periodo di osservazione pari ad 1 mese...”, si chiede di specificare se la media dei tempi di presa in carico delle chiamate e dei tempi di risposta differita debba essere calcolata su base settimanale o mensile.

Risposta

Cfr. ERRATA CORRIGE.

43) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 98 par. 4.9.3 si dice: “Il percorso formativo minimo complessivo, formato dai Moduli di Base e ove richiesto dai Moduli specifici sul Servizio di Assistenza, non dovrà essere inferiore a 10 (dieci) giornate di formazione per addetto.” Nel caso di un percorso formativo costituito dai soli Moduli di Base, si chiede di confermare che la durata minima non dovrà essere inferiore a 10 giornate di formazione per addetto.

Risposta

Si conferma.

44) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 100 par. 4.11 si dice “Le attività di manutenzione saranno svolte nel normale orario di lavoro dell’Amministrazione Contraente, e cioè dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 ed al sabato dalle ore 8:00 alle 14:00.” A pag. 101 par. 4.11.1 si dice “L’orario di copertura del servizio di help desk dovrà essere caratterizzato dalla medesima estensione temporale: • dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 • il sabato dalle ore 8:00 alle 14:00.” Si chiede di confermare la diversa copertura oraria dei servizi di manutenzione e di help desk.

Risposta

Si conferma la diversa copertura oraria dei servizi di manutenzione e di help desk.

45) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 101 par. 4.11.1 si dice: “Durante la validità del Contratto di manutenzione e assistenza (24 (ventiquattro) mesi in garanzia, più 24 (ventiquattro) mesi addizionali opzionali),...” A pag. 103 par. 4.11.3.1 si dice: E’ richiesta Offerta impegnativa per una opzione relativa all’estensione delle attività di manutenzione evolutiva/correttiva/help-desk, inclusiva di estensione della garanzia sulle parti di ricambio e sulla manodopera, così come descritte nei paragrafi 4.11, 4.11.1, e 4.11.5, per il successivo triennio.” Si chiede di confermare che l’opzione di estensione del periodo di garanzia riguarda il triennio successivo.

Risposta

Si conferma. Cfr. risposta al quesito 10 dei chiarimenti già forniti.

46) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 101 par. 4.11 i valori per i tempi di intervento e di ripristino vengono distinti tra guasti bloccanti e non bloccanti. Si chiede di specificare cosa si intenda per guasto bloccante (es. guasto che compromette l’operatività di oltre il 50% degli operatori, etc...)

Risposta

Per guasto bloccante si intenda il malfunzionamento di anche una sola delle funzionalità centrali del Contact Center che compromettano l’operatività di più del 50% delle postazioni.

47) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 101 par. 4.11 si dice “fermo restando ogni l’obbligo per la Società Aggiudicataria grado di rimettere in condizioni di piena operatività un Contact Center dopo un guasto bloccante non oltre le 8 (otto) ore dalla comunicazione del malfunzionamento.” A pag. 10 par. 1.5.1 si dice: “Tutti i tempi indicati nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari di calendario, se non altrimenti espressamente specificato.” Si chiede di confermare che, nel caso di un guasto bloccante aperto all’Help Desk il venerdì alle ore 20.00 oppure il sabato alle ore 14.00, tale guasto debba essere risolto rispettivamente entro le ore 4.00 del sabato mattina ed entro le ore 22.00 del sabato sera.

Risposta

Nel caso specifico, lo SLA di n. 8 (otto) ore indicato, si intende in termini di ore consecutive all'interno della fascia di operatività del servizio di manutenzione e assistenza in funzione dell'opzione scelta per il servizio tra Base, Estensione a sette giorni su sette, festivi inclusi o Estensione ad h24 sette giorni su sette, festivi inclusi.

48) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 101 par. 4.11 si dice "I valori proposti e garantiti per i tempi di intervento (intervallo temporale tra la chiamata e l'arrivo sul posto del tecnico di manutenzione) suddivisi per guasti di tipo bloccante o meno, con un massimo di 4 (quattro) ore per guasto bloccante e 24 (ventiquattro) ore per guasto non bloccante;..." A pag. 10 par. 1.5.1 si dice: "Tutti i tempi indicati nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari di calendario, se non altrimenti espressamente specificato." Si chiede di confermare che, nel caso di guasto non bloccante aperto all'Help Desk il sabato alle ore 14.00, l'intervento di manutenzione debba avvenire entro le ore 14.00 della domenica.

Risposta

Nel caso specifico, i diversi SLA di n. 4 (quattro) ore per guasto bloccante e n. 24 (ventiquattro) ore per guasto non bloccante citati, sono da intendersi in termini di ore consecutive all'interno della fascia di operatività del servizio di manutenzione e assistenza in funzione dell'opzione scelta per il servizio tra Base, Estensione a sette giorni su sette, festivi inclusi o Estensione ad h24 sette giorni su sette, festivi inclusi.

49) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 108 par. 4.15, per il Parametro "Mancato rispetto dei tempi di intervento e ripristino ..." come Valore Punto penale è riportato "0,5% dell'importo dell'ordinativo coinvolto per un ritardo del 50% sui tempi concordati." Si chiede di specificare il periodo di consuntivazione dei livelli di servizio (es. 1 mese) e di specificare se con il termine "ritardo del 50% sui tempi concordati" si intenda, per singolo guasto, un tempo di intervento e di ripristino pari a 1,5 volte il valore dei tempi di risposta e di ripristino dichiarati nell'Offerta Tecnica oppure se con tale termine si intenda la media, effettuata nel periodo di consuntivazione, dei tempi di risposta e di ripristino pari a 1,5 volte il valore dei tempi di intervento e di ripristino dichiarati nell'Offerta Tecnica.

Risposta

La consuntivazione dei livelli di servizio si intende effettuata insieme alla fatturazione come indicato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 4.11.6 Monitoraggio della fornitura. Per quanto riguarda l'interpretazione proposta risulta corretta la prima ipotesi che il "ritardo del 50% sui tempi concordati" vada inteso il per singolo guasto.

50) Domanda

Con riferimento ai lotti B (B1, B2, B3, B4 e B5), per le postazioni operatore e per tutti gli altri eventuali sistemi caratterizzati da Sistema Operativo Windows, è possibile formulare l'offerta economica applicando il listino prezzi relativo all'accordo Government Open License (GOL) - Fascia C che Microsoft ha stipulato con Consip?

Risposta

Non è previsto di poter incorporare né nella fornitura, né nel pricing quanto oggetto delle postazioni operatore di cui alle specifiche contenute nei paragrafi 4.5.16.1/3 e 4.5.17.1/3 del Capitolato Tecnico.

51) Domanda

Nel Capitolato Tecnico pag. 83 par. 4.5.9 si chiede di specificare la tipologia di interfaccia di collegamento degli scanner (es. USB, Ethernet, etc...).

Risposta

Il fornitore è libero di presentare la propria migliore offerta.

52) Domanda

Nel Capitolato Tecnico a pag. 94 par. 4.7 si dice che "la società concorrente dovrà elencare nell'Offerta Tecnica ... i curricula delle risorse che realizzeranno i servizi di system integration relativi al perimetro di fornitura della presente Gara". Si chiede di precisare se i curricula dovranno essere nominativi.

Risposta

[X1]Non è richiesto che i curricula siano nominativi.

53) Domanda

Nel Capitolato Tecnico a pag. 106 par. 4.12.2 si dice che "la società concorrente dovrà elencare nell'Offerta Tecnica - curricula delle risorse che realizzeranno i servizi di system integration oggetto della presente sezione del Capitolato". Si chiede di precisare se i curricula dovranno essere nominativi.

Risposta

[X2][X3]Non è richiesto che i curricula siano nominativi.

54) Domanda

Nel Capitolato Tecnico a pag. 82 par. 4.5.8 viene indicato di fornire il Fax Server. Si chiede di specificare in base al numero di postazione operatore richieste dall'Amministrazione il numero di fax contemporanei che il FAX server dovrà gestire.

Risposta

Il fornitore è libero di indicare la propria migliore offerta per il servizio tenendo conto della configurazione di riferimento.

55) Domanda

Nel Capitolato Tecnico a pag. 88 par. 4.5.15 viene indicato di fornire un SMS Server si richiede di specificare in base alle 5 differenti configurazioni il numero di SMS/ora che il sistema deve essere in grado di inviare.

Risposta

Il fornitore è libero di indicare la propria migliore offerta per il servizio tenendo conto della configurazione di riferimento.

56) Domanda

Nel Capitolato Tecnico a pag. 88 par. 4.5.16.1 ed a pag. 90 par. 4.5.16.3 si chiede di fornire la postazione Hw e Sw telefonica con fornitura di PC. Si chiede di specificare se, tra le licenze software, debba essere previsto il pacchetto Office di Windows.

Risposta

Nella documentazione di gara non è richiesta tale specifica, a meno che non sia ritenuta indispensabile dal Fornitore stesso per il funzionamento della soluzione proposta.

57) Domanda

Nel Capitolato Tecnico a pag. 90 par. 4.5.17.1 ed a pag. 91 par. 4.5.17.3 si chiede di fornire la postazione Hw e Sw multicanale con fornitura di PC. Si chiede di specificare se, tra le licenze software, debba essere previsto il pacchetto Office di Windows.

Risposta

Cfr. risposta alla domanda precedente.

58) Domanda

Nel Capitolato Tecnico nel paragrafo 3.5.3.2 Gestione del traffico telefonico a pagina 32 è riportato: "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." Vista l'obbligatorietà dell'utilizzo di un numero geografico di destinazione del Contact Center (indipendentemente dal ricorso ad una numerazione di accesso ai servizi di Rete Intelligente dei diversi operatori telefonici), si richiede di specificare se:

- *il Fornitore deve farsi carico di una infrastruttura di telecomunicazione per la raccolta del traffico distribuita su tutti i Comuni/distretti telefonici delle Amministrazioni Contraenti e per la successiva terminazione dello stesso traffico presso i siti dell'outsourcer oppure*
- *le strutture dell'outsourcer adibite all'erogazione dei servizi previsti dalla stipulanda Convenzione devono essere fisicamente presenti in tutti i Comuni/distretti telefonici delle Amministrazioni Contraenti oppure*
la richiesta del Capitolato Tecnico su citata non ha carattere di obbligatorietà.

Risposta

La richiesta indicata di cui al paragrafo 3.5.3.2 consiste nella dichiarazione della disponibilità da parte del Fornitore di realizzare, per le sole Amministrazioni che ne facciano richiesta tramite ordinativo di Fornitura, una delle soluzioni tecniche possibili (che saranno oggetto di valutazione tecnica), che permettano il rispetto le 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 57 - Tabelle dei prezzi - Outsourcing;
- o il cittadino non dovrà sostenere una condizione economica peggiorativa rispetto a quanto riportato di seguito (crf. 3.5.3.2 del Capitolato Tecnico):
 - o 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,
 - o 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.

59) Domanda

Con riferimento all'offerta economica, si richiede di specificare se per i Servizi con Operatore (Outbound, Inbound ed in Modalità ASP) il valore espresso in offerta per i servizi integrati debba contenere o meno anche la componente per l'attivazione del relativo servizio base e quindi se l'Amministrazione contraente, nel caso in cui ordini il servizio integrato, sarà in ogni caso tenuta a corrispondere quanto richiesto anche per l'attivazione del relativo base.

Risposta

La componente "una tantum per la funzionalità di integrazione" è da corrispondersi in caso di adesione all'opzione di integrazione delle postazioni del Contact Center con i sistemi informativi dell'Amministrazione (di cui al paragrafo 3.5.3.1 del Capitolato Tecnico), tale corrispettivo va comunque sommato, in caso di adesione all'opzione, alla componente "una tantum" per il servizio base per l'attivazione di ciascuna postazione.

60) Domanda

Nel Capitolato Tecnico nel paragrafo 1.4 Sommario delle soluzioni e dei servizi oggetto di fornitura a pagina 10 è riportato: "In base alle differenti esigenze delle Amministrazioni che riflettono le infrastrutture ed anche le risorse umane già presenti presso le organizzazioni interessate, si identificano le seguenti soluzioni, quali modalità di realizzazione o erogazione di un Contact Center: Outsourcing, modalità che solleva le Amministrazioni dall'onere di implementare in casa soluzioni complesse e il servizio è affidato completamente ad un Fornitore esterno (l'Outsourcer). L'outsourcing può essere: per overflow di capacità (i picchi di chiamate vengono trasferiti al Fornitore);"

Relativamente alla gestione del traffico di overflow (indicato come servizio opzionale in offerta e denominato Overflow previsto/imprevisto), si richiede di specificare le modalità previste per il trasferimento del traffico verso il Contact Center in outsourcing da parte dei sistemi già presenti presso le amministrazioni sui quali l'outsourcer non può avere alcun controllo (ad es. redirectione di un numero di Rete Intelligente/ richiamata da parte dei sistemi dell'Amministrazione verso il sito dell'outsourcer...).

Risposta

E' richiesto al Fornitore di delineare la propria offerta tecnica per la realizzazione del servizio, indicando le condizioni necessarie relativamente ai sistemi preesistenti affinché tale soluzione proposta sia praticabile.

61) Domanda

Pag. 7/27: N.O.S.

*E' previsto da capitolato che, qualora la Società Partecipante non sia in possesso del N.O.S. aziendale, essa possa subappaltare (alle condizioni e nei limiti stabiliti) le attività che prevedano N.O.S. a società terza in possesso di detto nulla osta. E' necessario, **in fase di offerta**, indicare specificatamente a quale società (nome e ragione sociale) si intende subappaltare i lavori in caso di richiesta di N.O.S., oppure è sufficiente indicare l'intenzione di avvalersi di società terza in subappalto, per le attività che richiedano il nulla osta di segretezza, senza però esplicitare, in questa fase, i dati specifici della società terza subappaltatrice?*

Risposta

Ferme restando le disposizioni previste dal bando di gara e dai suoi allegati in materia di subappalto, l'impresa dovrà dichiarare quanto contenuto dai punti numeri 12 e 21 dell'Allegato 1, lettera B) al disciplinare di gara. Pertanto, per le attività che richiedano il N.O.S., nella fase di presentazione dell'offerta, è sufficiente che l'Impresa dichiari l'intenzione di subappaltare a società terza, in possesso di detto requisito. I riferimenti di tale società, nonché del relativo certificato, dovranno essere comunicati secondo le regole stabilite per il subappalto.

62) Domanda

Pag. 14/27: "principio di avvalimento"

Nel caso in cui una Società partecipante al bando di gara intenda utilizzare il "principio di avvalimento" di una società controllata, non solo per raggiungere il fatturato specifico necessario alla partecipazione alla gara nei lotti di interesse, ma anche per soddisfare requisiti di servizio richiesti dal bando stesso, tali attività svolte dalla società controllata sono da ritenersi "attività in subappalto", con i conseguenti limiti indicati in capitolato, oppure sono parificate ad attività svolte dalla società partecipante stessa?

Risposta

Qualora il Fornitore si avvalga, al fine di raggiungere l'importo del fatturato specifico richiesto quale condizione minima di partecipazione, della capacità economico-finanziaria di società terze, in conformità con il consolidato orientamento della giurisprudenza comunitaria e nazionale sul c.d. principio di avvalimento, le offerenti medesime dovranno produrre quanto richiesto dal paragrafo 4) del disciplinare di gara, e nello specifico ogni documentazione ritenuta utile ai fini della prova della effettiva disposizione di mezzi, strutture e risorse di soggetti terzi, ai fini delle prestazioni contrattuali. L'utilizzazione di tali mezzi, strutture e risorse non rientra nel campo del subappalto.

63) Domanda

Pag. 12/27: R.T.I.

E' possibile costituire un R.T.I. tra società che singolarmente siano in grado di soddisfare i requisiti economici di partecipazione alla gare, ma che siano complementari in termini prodotti/servizi offerti? Per esempio: dato il Lotto Bx, sia A una società che soddisfi singolarmente i requisiti economici richiesti per detto Lotto, in grado coprire l'offerta per tutto ciò che concerne la fornitura di apparati e servizi tecnologici; sia B altra società che soddisfi singolarmente i requisiti economici richiesti per detto Lotto, in grado coprire l'offerta per tutto ciò che concerne la fornitura di servizi di operatore e formazione. E' previsto che A e B si possano raggruppare in R.T.I.?

Risposta

Sulla base di quanto prescritto dal Disciplinare di Gara, due Imprese singolarmente in possesso dei requisiti di partecipazione prescritti dal bando, non potranno presentare offerta in R.T.I..

64) Domanda

Allegato 6 – Capitolato Tecnico

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

*E' stato indicato (13_17_Risposte_ai_chiarimenti_Gara_Contact_Center.pdf) che 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. Questo è valido anche per le risorse umane (§ 4.10 "Servizi con Operatore") e per i servizi di formazione (§ 4.9 "Formazione e addestramento")? Detto in altri termini, è possibile che un'Amministrazione, aderendo alla presente convenzione, possa richiedere alla societaria aggiudicataria di un Lotto B, **solo** "Servizi con Operatore", e quindi **solo** personale, da "utilizzare" su un'infrastruttura tecnologica o già esistente o acquistata da altro Fornitore?*

Risposta

Il Fornitore non sarà tenuto ad adempiere alle richieste di servizio dell'Amministrazione per le componenti di Servizi di Manutenzione, Conduzione dei sistemi, Servizi con Operatore, Servizi di Formazione e Servizi di System Integration, qualora non correlati alla fornitura del Contact Center stesso in termini di postazioni operatore e HW e SW centrale della soluzione ipotizzata.

65) Domanda

Paragrafo 6.2.1 tab 58 (pag 130/164): Tabelle Prezzi per il Tipo B "Insourcing" e risposta a domanda 17 di 13_17_Risposte_ai_chiarimenti_Gara_Contact_Center.pdf

Relativamente ai Servizi di Operatore, detto Y il costo orario nella fascia h24 x 7 per una risorsa dedicata al servizio di risposta/gestione, è corretto dire che il valore economico da inserire nella 5° riga della tabella dei prezzi è pari a $Y \times (8 \times 5 \times 52)$? Ed è corretto dire che l'Amministrazione contraente, in caso di necessità di servizio con operatore per la fascia d'orario 24h x 7, erogherà alla società Aggiudicataria dello specifico Lotto, un valore economico pari a $Y \times (8 \times 5 \times 52) \times R$ con $R = (24 \times 7 \times 52) / (8 \times 5 \times 52)$ e cioè

$Y \times (24 \times 7 \times 52)$?

Risposta

Sono corrette entrambe le affermazioni. Si precisa altresì che l'Amministrazione potrà richiedere una diversa numerosità di ore uomo annue integrandole con risorse interne.

66) Domanda

Paragrafo 4.10 (pag. 99/164): Servizi con Operatore

Nell'ipotesi di utilizzare, per i servizi di operatore, personale fornito da agenzie del lavoro, che forniscano lavoratori direttamente all'amministrazione contraente, a quale contratto nazionale CCNL si deve far riferimento per l'assunzione di tali lavoratori?

Risposta

Fermo restando la legislazione vigente ed in particolare la normativa del diritto del lavoro, ci si attenga al CCNL di riferimento.

67) Domanda

Paragrafo 4.10 (pag 99/164): Servizi con Operatore

Nell'ipotesi di utilizzare, per i servizi di operatore, personale fornito da agenzie del lavoro, che forniscano lavoratori direttamente all'amministrazione contraente, quale livello contrattuale deve essere previsto per ciascuna delle tre tipologie di lavoratori previsti (operatore, supervisore, system administrator)? E quale tasso INAIL è previsto per tali figure professionali?

Risposta

Cfr. risposta fornita al precedente quesito 66.

68) Domanda

Paragrafi 4.5.16 e 4.5.17 (pag 88 - 91/164): Postazioni Operatore (Hw e SW) Telefoniche e Multicanale. Quali sono i **servizi** minimi previsti attivi su una postazione definita "Telefonica"? Quali sono i **servizi** minimi previsti attivi su una

postazione definita "Multicanale"? Qual è la differenza tra una postazione "Telefonica" ed una postazione "Multicanale"?

Risposta

Nella dotazione minima di postazione si intenda nel modo seguente il generico esempio per la prescrizione relativa alla fornitura delle Licenze "lato-client" di tutti gli applicativi per i quali si intende abilitare la postazione Inbound/Outbound:

- o per postazioni telefoniche di cui al 4.5.16: CTI, Contact Management System, Emulatore host
- o Per postazioni multicanale di cui al 4.5.17: CTI, Contact Management System, Emulatore host, Chat, E-mail, FAX, SMS

69) Domanda

Allegato 5 B (Schema di Convenzione Lotti B1, B2, B3, B4, B5) sub art. 16, comma 3, pag. 43, -"Fatturazione e Pagamenti"

Testualmente è stabilito: "L'importo delle predette fatture verrà corrisposto dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato e, comunque, a 90 (sessanta) giorni data fine mese di ricevimento della fattura.....".

A fronte della discrasia tra quanto indicato in cifre e in lettere, chiediamo conferma circa la prevalenza della specifica in lettere

Risposta

Cfr. ERRATA CORRIGE.

70) Domanda

Con riferimento al § 4.12.1 (servizi di conduzione in fase di esercizio del Contact Center e/o delle postazioni) si intende conoscere eventuali prerequisiti sulle modalità di erogazione del Servizio (in sito, su richiesta, con accesso remoto ai sistemi quando possibile).

Risposta

I servizi di cui al paragrafo 4.12.1 del Capitolato Tecnico sono da intendersi comprensivi di una presenza *in loco*, qualora necessario, presso la sede di riferimento del Contact Center indicata nell'Ordinativo di Fornitura, in ogni caso la soluzione proposta sarà oggetto di valutazione tecnica.

71) Domanda

Con riferimento al capitolo 4.6 (installazione) e alla risposta alla domanda di chiarimento 38, si intende conoscere l'eventuale necessità per il fornitore di provvedere ai componenti di impianto elettrico, networking dati (firewall, switch, hub) e collegamenti fonia nella installazione della parte server, e le attività di relativa predisposizione (comprensiva di cavi e cablaggi) fino alla connessione con quadri elettrici, LAN e PBX resi disponibili dall'Amministrazione.

Risposta

Delle attività indicate non sono oggetto della fornitura le componenti di networking dati (firewall, switch, hub) e le attività che comprendano lavori per il cablaggio delle LAN interne, mentre sarà oggetto di fornitura quanto necessario a realizzare i collegamenti elettrici ed alla linea di terra, partendo dal quadro indicato dall'Amministrazione Contraente nei sopralluoghi e installare gli eventuali dispositivi necessari per l'alimentazione elettrica degli apparati proposti nella soluzione nonché a collegare i sistemi del Contact Center alla rete telefonica interna ed esterna.

72) Domanda

Con riferimento alla risposta alla domanda di chiarimento 38 relativa al paragrafo 4.5.16.1, si intende conoscere l'eventuale necessità per il fornitore di provvedere ai componenti di impianto elettrico, e collegamenti fonia nella installazione delle postazioni operatore, e le attività di relativa predisposizione (comprensiva di cavi e cablaggi) fino alla connessione con quadri elettrici, LAN e PBX resi disponibili dall'Amministrazione

Risposta

Le attività e le componenti necessarie alla predisposizione di una rete interna elettrica, telefonica e LAN non oggetto della fornitura.

73) Domanda

In merito al bando di gara in oggetto, rileviamo che nell'allegato 5 B (Schema di Convenzione Lotti B1, B2, B3, B4, B5) e, più precisamente, sub art. 16, comma 3, pag. 43, rubricato "Fatturazione e Pagamenti", testualmente è stabilito: "L'importo delle predette fatture verrà corrisposto dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato e, comunque, a 90 (sessanta) giorni data fine mese di ricevimento della fattura.....". A fronte della discrasia tra quanto indicato in cifre e in lettere, chiediamo conferma circa la prevalenza della specifica in lettere.

Risposta

Cfr. ERRATA CORRIGE.

74) Domanda

§ 4.5.4 IVR – I requisiti dell'interfaccia sono da considerarsi requisiti minimi?

Risposta

Si conferma l'ipotesi delineata.

75) Domanda

§ 4.5.16 – Postazione operatore (HW/SW) telefoniche – I requisiti PC e cuffie relativi alle postazioni operatore sono da considerarsi requisiti minimi?

Risposta

Si conferma l'ipotesi delineata.

76) Domanda

Con rif. al paragrafo 6.2.1 tab. 58 (pag. 129/164) Tabella dei prezzi per il Tipo B "Insourcing"

- Nota (1) in calce: con quale modalità bisogna esplicitare le voci unificate in una soluzione All-in-One?
- E' possibile, in una soluzione All-in-One, definire il prezzo quotando solo una delle voci evidenziate, lasciando a zero le altre voci?

Risposta

Cfr. risposta al quesito 11.

- In particolare si precisa che la soluzione all-in-one andrà descritta nell'offerta tecnica in corrispondenza delle sezioni relative alle diverse funzionalità integrate, indicando se sia assicurata o meno l'autonomia funzionale della singola funzionalità di dettaglio. E' tuttavia necessario assicurare l'autonomia funzionale di almeno una delle funzionalità "core" del Contact Center, tra le componenti ACD, CTI, IVR.
- Per quanto riguarda l'ipotesi effettuata, si dovrà quotare necessariamente la parte centrale della propria soluzione all-in-one in corrispondenza della funzionalità "core" per cui è assicurata l'autonomia funzionale.

77) Domanda

Con rif. al paragrafo 6.2 (pag. 126/164) al capoverso "Quotazione dei sistemi centrali di Contact Center" è indicato che la quotazione di tali sistemi andrà espressa in €/postazione

- Siccome il valore che la Società concorrente dovrà esprimere è funzione del numero di postazioni medie CC indicate, è giusto che nelle configurazioni "5" (fino a venti postazioni), si abbiano valori medi di postazione CC molto alti? (da 14 a 17 per i diversi lotti);
- Laddove fosse confermata l'indicazione delle postazioni medie CC, una media attesa così alta è rispettabile senza una soglia minima di ingresso.

Risposta

- Come indicato al capitolo 6 "Formato dell'Offerta Economica" del Capitolato Tecnico, i pesi riportati nelle tabelle, di cui ai paragrafi 6.1.1 e 6.2.1, sono basati su stime quantitative del fabbisogno dei servizi nell'ambito dell'intera durata della Convenzione, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sui presunti profili d'uso dei servizi da parte delle Amministrazioni. Tali valori sono utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle Offerte Economiche e non sono in alcun modo impegnativi circa l'effettiva diffusione dei servizi nell'ambito della Convenzione.
- In considerazione della precedente affermazione e del fatto che non si prevede in Convenzione una soglia minima di acquisto in termini di numero di postazioni per i lotti indicati, il Fornitore può effettuare le proprie diverse valutazioni in merito alla proposizione della propria offerta economica.

Distinti saluti

Direzione Acquisti in Rete della PA

Il Direttore

(Ing. Renato Di Donna)

