

Gara per l'acquisizione di servizi per indagini di customer satisfaction degli utenti del sistema informativo della fiscalità - ID1243

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.

1) Domanda

III.2) Condizioni di partecipazione. III.2.2) Capacità economi a e finanziaria "aver realizzato, cumulativamente negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando, un fatturato specifico per la prestazione di servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, non inferiore a Euro 440.000,00 (quattrocentoquarantamila/00) IVA esclusa. PER "ultimi tre esercizi finanziari approvati" si intendono gli anni 2009-2010-2011?.

Risposta

Si fa riferimento agli ultimi tre esercizi finanziari che l'Impresa concorrente ha regolarmente approvato, indipendentemente dalla data di chiusura dell'esercizio, entro il giorno 8 marzo 2013 (data di pubblicazione del Bando di gara sulla G.U.R.I.), ai sensi di quanto previsto dal codice civile e/o dall'ulteriore normativa all'uopo applicabile (ad esempio, dallo Statuto e/o dai regolamenti interni della società in materia di approvazione del bilancio d'esercizio, etc.).

2) Domanda

III. 2) Condizioni di parte partecipazione.

III.2.3) Capacità tecnica

- a) certificazione EN ISO 9001:2008 avente ad oggetto servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, in corso di validità, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto dall'art.43 D.lgs. 163/2006.

Si fa riferimento al settore EA 35? La certificazione di cui si riporta l'estratto dal sito di ACCREDIA ha al suo interno compresa la dicitura "indagini e ricerche", si riferisce a indagini e ricerche di mercato.

Tale dicitura è in linea con requisiti richiesti?

Risposta

Si conferma il requisito di partecipazione di cui al punto III.2.3 lett. a) del Bando di gara e, quindi, che la certificazione deve ricomprendere le attività ivi richieste da Consip S.p.A., ovvero: "servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche".

Si rammenta altresì che il concorrente è tenuto ad attestare il possesso del detto requisito compilando la "Dichiarazione necessaria per l'ammissione alla gara" (allegato 1 al Disciplinare di gara) e che, in sede di comprova, ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. n. 163/2006, di quanto auto dichiarato, è tenuto a produrre, come meglio indicato nel Disciplinare di gara, una dichiarazione rilasciata dall'Ente Certificatore attestante, tra l'altro, che lo scopo della certificazione ricomprende le attività richieste da Consip S.p.A.

3) Domanda

III. 2) Condizioni di partecipazione.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria.

"aver realizzato, cumulativamente, negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando, un fatturato specifico per la prestazione di Servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, non inferiore a Euro 440.000,00 (quattrocentoquarantamila/00), IVA esclusa." La causale delle fatture per il calcolo del fatturato specifico deve essere corrispondente solo alle diciture "indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o a indagini statistiche"? o possono essere incluse anche tipologie di indagini di mercato che riportano diciture

quali ad esempio “indagine di brand awareness, profilazione clienti, analisi di geomarketing, indagini desk, indagini quantitative, indagini CATI?”

Risposta

Si conferma che, ai fini del soddisfacimento del requisito di partecipazione di cui al punto III.2.2 lett. a) del Bando di gara, il concorrente deve aver realizzato un fatturato specifico per la prestazione di Servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o a indagini statistiche.

Si precisa altresì che, nell’ambito della tipologia di fatturato richiesta, sono da considerarsi comprese tutte le tipologie di indagini di customer satisfaction / ricerche di mercato / indagini statistiche, ivi incluse quelle indicate nel quesito.

Ne consegue pertanto che, ai fini della dimostrazione del detto requisito, ai sensi dell’art. 48 del D.Lgs. n. 163/2006, il concorrente potrà produrre fatture recanti le suddette diciture.

4) Domanda

In merito a quanto indicato ai seguenti punti della documentazione di gara: Rif. Bando di gara pag. 4 di 7 III.2.3) Capacità tecnica. Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: a) certificazione EN ISO 9001:2008 avente ad oggetto servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, in corso di validità, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all’art. 43 D.Lgs. 163/2006. In caso di partecipazione in RTI/Consorzio, la certificazione di cui al precedente punto III.2.3 lettera a) dovrà essere posseduta da ciascuna impresa componente il RTI o il Consorzio (costituito o costituendo) e Rif. Disciplinare pagina 8 di 48 "L'importo della cauzione provvisoria è ridotto del cinquanta per cento per i concorrenti ai quali sia stata rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di gestione per la qualità conforme alle norme europee della serie EN ISO 9000. Rif. Disciplinare pagina 9 di 48 " .. in caso di partecipazione in RTI e/o consorzio ordinario, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui tutte le imprese che lo costituiscono siano in possesso della predetta certificazione".

- Possono partecipare concorrenti riuniti in RTI purché almeno la mandataria sia in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità conforme alle norme europee della serie EN ISO 9000?

- Nel caso sia possibile la partecipazione di concorrenti riuniti in RTI, purché almeno la mandataria sia in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità conforme alle norme europee della serie EN ISO 9000, è possibile fruire del beneficio della riduzione del 50% della garanzia provvisoria?

- Nel caso si proceda al subappalto, l’impresa alla quale viene subappaltata una parte (non superiore al 30%) delle attività oggetto dell’appalto, deve essere anch’essa in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità conforme alle norme europee della serie EN ISO 9000, oppure è sufficiente che ne sia in possesso l’impresa appaltante? Nel caso che la sola impresa appaltante sia in possesso della suddetta certificazione, il possibile fruire del beneficio della riduzione del 60% della garanzia provvisoria?

Risposta

Si conferma che, in caso di partecipazione in RTI/Consorzio, la certificazione di cui al punto III.2.3 lett.a) del Bando di gara dovrà essere posseduta da ciascuna impresa componente il RTI o il Consorzio (costituito o costituendo).

Si rammenta inoltre che il possesso della predetta certificazione da parte di tutte le imprese riunite in RTI dà diritto al dimezzamento dell’importo della garanzia provvisoria.

Infine, nel caso di subappalto, l’impresa alla quale viene subappaltata una parte delle attività oggetto dell’appalto, deve essere in possesso dei requisiti, richiesti dal Bando di Gara e dalla normativa vigente, per lo svolgimento delle attività a lui affidate e quindi, per quanto qui d’interesse, della certificazione EN ISO 9001:2008 di cui al punto III.2.3 lett.a) del Bando di gara.

5) Domanda

In merito a quanto indicato al seguente punto della documentazione di gara: Rif. Disciplinare di gara cap. 4 - pag. 14 di 48 - "Le regole ai fini della partecipazione" "In caso di partecipazione nelle forme di cui

all'articolo 34, comma 1, lettere d), e), del D.Lgs. n. 163/2006, a pena di esclusione, la mandataria dovrà eseguire la prestazione in misura maggioritaria in senso relativo".

- La "misura maggioritaria" si intende al netto della percentuale eventualmente data in subappalto? È possibile un avere anche un chiarimento esemplificativo?

Risposta

La mandataria dovrà eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto in misura percentuale superiore a ciascuna mandante singolarmente considerata.

Di seguito si riportano alcuni esempi pratici:

a) qualora al RTI/Consorzio ordinario partecipino solo due imprese, la mandataria dovrà eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto in misura superiore alla metà e la mandante nella restante parte, inferiore alla metà (ad esempio: mandataria 51% e mandante 49%; oppure, mandataria 60% e mandante 40%; etc.);

b) qualora al RTI/Consorzio ordinario partecipino tre imprese, la mandataria dovrà eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto in misura superiore a 1/3, fermo restando che le mandanti singolarmente considerate non potranno eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto in misura superiore alla percentuale (quota-parte) di attività che verranno invece eseguite dalla mandataria (ad esempio: mandataria 34% e mandanti ciascuna il 33%; oppure, mandataria 40% e mandanti, cumulativamente, il restante 60%, purché nessuna delle due superi, singolarmente, il 39% circa; etc.).

Ai fini del riparto delle quote-parti di attività fra le imprese componenti il RTI/Consorzio, non rileva la circostanza che una parte di tali attività sia affidata in subappalto ai sensi e nei limiti dell'art. 118 del D.Lgs. n. 116/2006.

6) Domanda

In merito a quanto indicato al seguente punto della documentazione di gara: Rif. Disciplinare di gara cap. 2 - pag. 11 di 48 - Contenuto della busta B "Alla relazione (tecnica) in originale dovranno essere aggiunte due copie.

- Le due copie della Relazione Tecnica sono da intendere come fotocopie dell'originale (quindi con la firma del legale rappresentante dell'Impresa anch'essa fotocopiata), oppure vanno firmate anche queste in originale?

Risposta

Le due copie della Relazione Tecnica non devono essere anch'esse firmate dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'Impresa concorrente, sia se prodotte su supporto cartaceo sia se prodotte su supporto ottico.

7) Domanda

In merito a quanto indicato al seguente punto della documentazione di gara: Rif. Disciplinare pagina 6 di 48. "A seguito della cessione d'azienda intervenuta nell'anno antecedente la pubblicazione del bando, la dichiarazione di cui all'art. 38 comma 1 lettera c) del D.lgs. 12 aprile 2006, n. 163 andrà resa da parte del concorrente anche con riferimento ai soggetti indicati dal medesimo articolo che hanno operato presso la impresa cedente nell'ultimo anno" e "Il Concorrente, al fine di dimostrare l'insussistenza delle cause di esclusione ex art. 38 comma 1, lettere b), c) e m) ter del d.lgs 163/2006 e s.m.i. potrà, in aggiunta all'Allegato 1, produrre tanti Allegati 1 Bis quanti sono (....) i soggetti come sopra individuati, cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara (Si evidenzia che tali soggetti dovranno rilasciare esclusivamente la dichiarazione relativa alla causa di esclusione di cui all'art.38 comma 1 lettera c) del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.); diversi dal soggetto che ha sottoscritto la Dichiarazione di cui all'Allegato 1".

- Se gli amministratori (si tratta di società per azioni) sono cessati dalla carica il 28 febbraio 2013 la dichiarazione di cui all'art. 38 comma 1 lettera c) del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 andrà resa da parte del concorrente anche con riferimento a questi soggetti (Allegato 1 bis).

- In caso la risposta al precedente quesito sia positiva, è ammesso che sia l'amministratore delegato attualmente in carica a produrre la dichiarazione suddetta (ex art. 38 comma 1 lettera c) del D.Lgs. 12 aprile 2006, n.163?

Risposta

Si conferma che, ove sussistano soggetti di cui all'art. 38 comma 1 lettera c) del D.lgs. 12 aprile 2006, n. 163, cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara - tali dovendosi considerare anche quelli che, in caso di cessione d'azienda intervenuta nel medesimo lasso temporale, hanno operato presso l'azienda cedente nell'ultimo anno (quello, appunto, antecedente la data di pubblicazione del bando di gara) - il concorrente dovrà rendere la dichiarazione circa l'insussistenza della causa di esclusione prevista dalla lettera c) summenzionata anche nei confronti di tali soggetti.

In particolare, la dichiarazione in questione dovrà essere resa dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa medesima nella presente procedura, all'interno della "Dichiarazione necessaria per l'ammissione alla gara" di cui all'Allegato 1 al Disciplinare di gara.

In assenza della suddetta dichiarazione da parte del legale rappresentante dell'Impresa avente i poteri necessari per impegnare l'impresa medesima nella presente procedura, dovrà/anno essere il/i soggetto/i cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara - fra i quali, come si è detto poc'anzi, anche quelli che, in caso di cessione d'azienda intervenuta nel medesimo lasso temporale, hanno operato presso l'azienda cedente nell'ultimo anno (quello, appunto, antecedente la data di pubblicazione del bando di gara) - a rilasciare, a pena di esclusione del concorrente, la dichiarazione circa l'insussistenza della causa di esclusione di cui all'art. 38, comma 1, lettera c) del D.Lgs. n. 163/2006, utilizzando, a tal fine, il facsimile di Dichiarazione di cui all'Allegato 1 bis al Disciplinare di gara.

8) Domanda

In merito a quanto indicato al seguente punto della documentazione di gara: Rif. Disciplinare pagina !;l di 48 (cauzione provvisoria) "L'importo della cauzione provvisoria è ridotto del cinquanta per cento per i concorrenti ai quali sia stata rilasciata la certificazione del sistema di gestione per la qualità conforme alle norme europee della serie EN ISO 9000. Per fruire di tale beneficio, il concorrente deve produrre, nella Busta "A - Documenti", la seguente documentazione:

- copia conforme all'originale della certificazione di qualità conforme alle norme europee UNI EN ISO 9000".

- Per copia conforme è ammessa la fotocopia fronte/retro della certificazione di qualità, con la dichiarazione di conformità all'originale attestata e firmata dal Legale rappresentate dell'impresa, riportata sulla suddetta copia; oppure è necessario che la copia venga autenticata da un pubblico ufficiale?

Risposta

La conformità all'originale della copia della certificazione in questione potrà essere attestata, ai sensi degli articoli 19 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, dal legale rappresentante dell'operatore economico concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura attraverso idonea dichiarazione corredata da copia di un documento identificativo del dichiarante.

9) Domanda

In merito a quanto indicato al seguente punto della documentazione di gara: Rif. Capitolato Tecnico pagina 13 di 28 i cpv "Nel corso delle attività, potranno essere individuate altre tipologie e contenuti di prodotti da consegnare i cui contenuti saranno congiuntamente concordati".

- La sostituzione di un'attività precedentemente prevista con una nuova attività non ancora prevista come viene valorizzata in termini economici?

Risposta

Si ricorda che nel par. 4.2 "Prodotti della fornitura" del capitolato tecnico non si prevede alcuna sostituzione di prodotti, ma unicamente la possibilità che alcuni prodotti (ovvero OUTPUT delle singole fasi) possano variare quanto a tipologia e contenuti rispetto a quelli predefiniti. Pertanto, in tali ipotesi non è prevista alcuna variazione in termini di corrispettivo.

10) Domanda

Sono a chiedervi un chiarimento in merito al bando in oggetto, Come requisito di capacità tecnica è richiesta la certificazione EN ISO 9001:2008 avente ad oggetto servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, in corso di validità, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. La nostra fondazione possiede la certificazione di qualità per la ricerca, per essere precisi il certificato riporta la seguente dicitura: "Consulenza, Ricerca; Progettazione ed erogazione di corsi di formazione a catalogo e su commessa rivolti a soggetti pubblici e privati, Organizzazione eventi, servizi alle imprese ed alle Pubbliche Amministrazioni. E' sufficiente ai fini della partecipazione alla gara?

Risposta

Si veda risposta alla domanda n. 2.

11) Domanda

In riferimento alla gara in oggetto formuliamo la seguente richiesta di chiarimento:

1) Per la predisposizione delle dichiarazioni:

- allegato 1;
 - allegato 1 bis;
 - allegato 2 - Offerta tecnica;
 - allegato 3 - Offerta economica (parte A e B),
- si possono utilizzare i modelli in word ed in excel presenti solo sul sito di Consip (e non sul cd-rom ritirato) anche se non sono firmati digitalmente e quindi non hanno valenza ufficiale?

Risposta

Si conferma che il concorrente può avvalersi dei file presenti sul sito Consip non firmati digitalmente, posti all'interno della cartella denominata "moduli di dichiarazione", quale strumento di ausilio per la presentazione delle dichiarazioni previste dagli atti di gara.

In ogni caso, indipendentemente dalle modalità prescelte dal concorrente per la compilazione delle dette dichiarazioni, i contenuti delle stesse dovranno essere conformi a quanto indicato nei relativi allegati al Disciplinare, come pubblicati dalla Consip.

12) Domanda

Allegato 3 - Offerta economica - parte B nel foglio excel va compilata la casella riferita ai "costi relativi alla sicurezza (DUVRI)?

Risposta

No. Le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi da interferenza e, pertanto, i relativi oneri sono pari a zero.

13) Domanda

Disciplinare di gara pag. 11 - Busta B - Offerta Tecnica oltre la copia cartacea della Relazione Tecnica firmata in originale dovranno essere aggiunte due copie solo su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf ") o anche due copie cartacee? E' sufficiente che la copia in pdf sul cd - rom sia la scansione dell'originale firmato della relazione tecnica?

Risposta

Le due copie della Relazione Tecnica potranno essere prodotte su supporto cartaceo o, in alternativa, su supporto ottico (Cd Rom) in formato elettronico non modificabile (ad esempio, in formato .pdf), non firmate digitalmente.

E' sufficiente che la copia in formato .pdf sul cd - rom della Relazione Tecnica sia la scansione dell'originale firmato della Relazione Tecnica medesima.

14) Domanda

Disciplinare di gara pag. 11 - Busta B - Offerta Tecnica oltre la copia cartacea della Relazione Tecnica firmata in originale dovranno essere aggiunte due copie solo su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf ") o anche due copie cartacee? E' sufficiente che la copia in pdf sul cd - rom sia la scansione dell'originale firmato della relazione tecnica?

Risposta

Si veda risposta alla domanda n.13.

15) Domanda

L'Allegato 7 - Dichiarazione relativa al possesso del fatturato specifico va compilato?

Risposta

La compilazione dell'Allegato 7 ("Dichiarazione relativa al possesso del fatturato specifico") rappresenta una delle modalità alternativa previste dal Disciplinare di gara (cfr. pp. 30-31 su 48) per comprovare il possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria (fatturato specifico) richiesti nel Bando di gara. Ciò posto, l'Allegato 7 (ove scelto dal concorrente fra le possibili modalità di comprova), dovrà essere eventualmente prodotto:

- in fase di presentazione dell'offerta, nel caso in cui il concorrente decida (a propria discrezione, non essendo tale adempimento obbligatorio già in tale fase della procedura di gara) di produrre, all'interno della "Busta A - Documenti", contenuta nel plico presentato per la partecipazione alla presente procedura, una separata busta chiusa contenente la documentazione necessaria alla comprova dei requisiti di ammissione alla gara, come meglio dettagliata nel Disciplinare di gara, fermo restando che la Consip procederà ad effettuare le verifiche previste dall'art. 48 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. solo nel caso in caso di estrazione del nominativo del concorrente in sede di sorteggio pubblico e/o nel caso in cui detto concorrente si classifichi primo o secondo nella graduatoria di merito;
- nel caso in cui il concorrente venga sorteggiato ai sensi di quanto stabilito dall'art. 48, comma 1, del D.Lgs. n. 163/2006, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara;
- nel caso in cui il concorrente si classifichi primo o secondo nella graduatoria di merito (e non sia stato precedentemente sorteggiato).

16) Domanda

Con riferimento alla capacità economica di cui al punto III.2.2, lettera a) del bando di gara, Cosa si intende per "l'impresa mandataria dovrà possedere il predetto requisito in misura maggioritaria in senso relativo"?

Risposta

Si veda risposta alla domanda n.5.

17) Domanda

Punto 5.3 del disciplinare: Produzione dei documenti su supporto ottico: e' obbligatorio che i documenti vengano firmati digitalmente? Oppure basta che vengano prodotte due copie su cd-rom?

Risposta

Ai sensi del paragrafo 5.3 ("Produzione dei documenti su supporto ottico") del Disciplinare di gara, i concorrenti, in alternativa alla produzione dei documenti su supporto cartaceo, potranno produrre alcuni dei documenti richiesti su supporto ottico (Cd Rom) in formato .pdf firmati digitalmente, secondo le modalità meglio specificate, per ciascun documento, nello stesso paragrafo 5.3 del Disciplinare di gara.

Nell'eventualità in cui il concorrente si avvalga di tale modalità alternativa di produzione documentale ("supporto ottico"), solo con riferimento alla Relazione Tecnica di cui all'Allegato 2, dovranno altresì essere prodotte - oltre alla Relazione Tecnica originale in formato .pdf firmata digitalmente ai sensi e per gli effetti dell'art. 24, D.Lgs. 82/2005 - anche due copie su supporto ottico (Cd Rom) in formato elettronico non modificabile (ad esempio, in formato .pdf), non firmate digitalmente. A tal fine, è

sufficiente che la copia in formato .pdf sul cd - rom della Relazione Tecnica, sia la scansione dell'originale firmato della Relazione Tecnica medesima (cfr. risposta alla domanda 13).

18) Domanda

Rif. Capitolato tecnico cap. 4.1 - pag. 8, Servizio di Customer Satisfaction. Le seconda declaratoria "indagini su specifici servizi delle singole strutture attraverso indagini qualitative" è diversa rispetto alla declaratoria b) del Disciplinare a pag.5. A quale declaratoria si deve fare riferimento?

Risposta

Le due formulazioni, seppur non coincidenti letteralmente, sono rappresentative del medesimo servizio.

19) Domanda

Rif. capitolato tecnico cap. 3.2 - pago 7, Indagini quantitative. "Le indagini rivolte ad un campione selezionato di utenti esterni all'Amministrazione Finanziaria dovranno essere svolte con le medesime modalità previste per le indagini rivolte ad utenti interni all'Amministrazione Finanziaria e non comporteranno oneri aggiuntivi per l'Amministrazione". Si tratta di interviste che saranno gestite allo stesso modo degli utenti interni all'Amministrazione Finanziaria oppure saranno a carico della Società? In tal caso, come viene selezionato e contattato il campione, quale è la procedura da seguire ed il numero di interviste da realizzare?

Risposta

Si tratta di indagini che saranno gestite con le stesse modalità rispetto a quelle rivolte agli utenti interni all'Amministrazione Finanziaria ovvero somministrate agli utenti dei servizi attraverso un applicativo web, come previsto dal Capitolato tecnico.

Le indagini in questione verranno comunque indirizzate prevalentemente a personale dell'Amministrazione Finanziaria e l'eventuale campione di utenti esterni - non ancora identificato - verrà fornito dall'Amministrazione in sede di esecuzione contrattuale.

20) Domanda

Rif. capitolato tecnico cap. 3.2 - pag. 6 e 7, Indagini Qualitative e Indagini quantitative. Nel caso vengano realizzate rispettivamente meno di 4 e meno di 16 indagini, il budget verrà decurtato? Se sì, in che percentuale?

Risposta

I corrispettivi per le attività svolte verranno maturati dal Fornitore - e conseguentemente pagati dal Ministero - in funzione del numero di indagini di Customer Satisfaction effettivamente richieste/regolarmente eseguite (previa verifica di conformità di cui all'art. 12 S dello Schema di Contratto), e verranno calcolati sulla base delle tariffe unitarie offerte dal Fornitore medesimo in sede di gara.

Si rammenta, infatti, che - come precisato nell'art. 1 S, comma 4, dello Schema di Contratto - "I servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 15 S comma 1. Pertanto, tali servizi verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta dell'Amministrazione e nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. L'Impresa prende atto ed accetta che l'Amministrazione non garantisce l'attivazione integrale dei predetti servizi, in misura pari cioè a quanto indicato nel Capitolato Tecnico e nel successivo art. 5 S, ma si impegna unicamente ad assicurare il seguente numero minimo di indagini:

- 1 Indagine Qualitativa su servizi comuni alle Strutture,
- 1 Indagine Quantitativa su servizi comuni alle Strutture,
- 8 Indagini Quantitative su servizi specifici delle singole strutture..."

21) Domanda

Rif. Capitolato tecnico cap. 7.3 - pago 27 "perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo". Cosa si intende per " quota variabile del corrispettivo"?

Risposta

Ai sensi dell'articolo 15 S ("Corrispettivo"), comma 4, dello Schema di Contratto, "il corrispettivo di ciascuna indagine di Customer Satisfaction è composto da una quota fissa pari al 95% del prezzo indicato nel precedente comma 2, che verrà riconosciuta a seguito dell'approvazione da parte dell'Amministrazione di tutti i documenti previsti come prodotto delle singole fasi (da n. 2 a n. 7) di cui al paragrafo 4.2 del Capitolato Tecnico, ed una quota variabile pari al rimanente 5% legata all'indicatore di prestazione "IP 1 - Accuratezza della singola indagine di Customer Satisfaction" (Appendice 1 al Capitolato Tecnico)".

22) Domanda

Per quanto riguarda il campione della ricerca qualitativa (rif. capitolato tecnico cap.4.1.1 pag. 9, progettazione dell'indagine) nonché la organizzazione delle interviste:

8.1. i soggetti da intervistare in ciascuna delle 4 rilevazioni previste: saranno sempre diversi? (i.e. ogni soggetto è incluso in una sola rilevazione)

8.2. i 50-60 soggetti previsti in ognuna delle 4 rilevazioni: saranno suddivisi in più 'tipologie'? se sì: come? In questo caso, occorre rispettare assolutamente il numero di interviste fissato per ciascuna tipologia? O eventuali 'cadute' in una tipologia potranno essere compensate con più interviste in un'altra tipologia?

8.3. i nominativi selezionati e fornitoci dalla Amministrazione saranno corredati di numero di telefono diretto/del cellulare e di indirizzo e-mail diretto/personale?

8.4. l'Amministrazione fornirà la lista degli utenti cui dovranno essere somministrate le interviste. Come vengono invitati gli utenti a partecipare alle interviste? E a chi spetta l'invito: all'Amministrazione o alla società?

8.5. i 50-60 intervistandi richiesti per ogni rilevazione, verranno selezionati e contattati /preavvertiti direttamente dalla Amministrazione? Oppure sarà la società a doverli contattare per richiederne la disponibilità all'intervista?

8.6. Distintamente nei due casi precedenti: quale sarà il numero di nominativi forniti per ogni rilevazione dalla Amministrazione, sia nel complesso sia per ogni tipologia eventualmente prevista? Verrà fornito, in ogni caso, un numero di nominativi eguale o più elevato (di quale %7) del numero di interviste previste?

8.7. 'Esecuzione dell'indagine': quale durata si prevede avranno - all'incirca - le interviste "face to face" (singolarmente considerate)?

Risposta

-I soggetti intervistati possono essere sempre diversi. Tuttavia, alcuni soggetti potrebbero partecipare a più rilevazioni;

- al momento non è prevista la suddivisione in tipologie dei 50-60 soggetti previsti in ognuna delle 4 rilevazioni; eventuali suddivisioni in tipologie verranno comunicate dall'Amministrazione in fase di esecuzione contrattuale;

-Verrà fornita l'e-mail. In alternativa può essere fornito il riferimento di un referente per un gruppo di intervistati;

-L'Amministrazione fornisce alla società l'elenco degli intervistati con relativi riferimenti. La società li contatta per concordare i dettagli degli incontri;

-L'Amministrazione individua gli intervistati, acquisendo la loro disponibilità;

-Il numero di intervistati non supererà quello indicato contrattualmente in quanto l'Amministrazione acquisisce preventivamente la loro disponibilità;

-La durata dell'indagine dipenderà dalla sua complessità e quindi della traccia di questionario. Durerà orientativamente 45 minuti.

23) Domanda

Rif. capitolato tecnico cap. 4.1.1- pag 10, Esecuzione dell'indagine l'esperto in materia messo a disposizione dalla società dovrà essere tale relativamente al metodo o al contenuto?

Risposta

L'esperto in materia messo a disposizione dalla società dovrà essere tale relativamente al metodo.

24) Domanda

Rif. capitolato tecnico cap. 4.1.1 - pag 10, Analisi dei dati. Nel caso la rilevazione si protragga oltre i tempi considerati per cause ascrivibili alla mancata /lenta adesione degli intervistati, è possibile pensare alla flessibilità di consegna dell'analisi dei dati? Se no, è possibile derogare al punto del capitolato tecnico cap. 4.1.1 - pag 9 esecuzione indagine che prevede 50-60 interviste complete e quindi procedere con l'analisi dei dati con le indagini complete realizzate?

Risposta

Ogni qualsiasi ripianificazione e variazione dovrà essere approvata dall'Amministrazione.

25) Domanda

Allegato 1 alla lettera prot. *CG/09D13/PACIO1* del 9.4.2013. Si richiede se sia possibile che la Società concorrente fornisca, per le indagini quantitative, un proprio questionario utilizzabili via web che l'Amministrazione/Sogei provvederà Il somministrare al campione definito. Tale soluzione ha diversi aspetti migliorativi rispetto a quanto richiesto dal capitolato, tra gli altri quello di produrre automaticamente le analisi sui dati ricevuti, i grafici necessari alla presentazione finale, la facilità di Inserire nuovi argomenti nel sondaggio e avere automaticamente aggiornati i diversi prodotti finali.

Risposta

I questionari relativi a tutte le Indagini Quantitative saranno somministrati agli utenti dei servizi attraverso un applicativo web reso disponibile dall'Amministrazione, come meglio specificato nel Capitolato Tecnico. Al termine della fase di Esecuzione dell'indagine, l'Amministrazione consegnerà alla Società i questionari compilati sotto forma di un database XML, ovvero in altro formato da concordare.

26) Domanda

Si richiede quali Impatti si abbiano sul corrispettivi riconosciuti alla Società/RTI aggiudicatari della gara nel caso in cui la numerosità delle indagini quantitative venga ridotta rispetto al massimale. Nel capitolato a pag. 7 viene Indicato: "L'Amministrazione, pertanto, non garantisce t'attivazione di tutte le predette indagini ma si Impegna ad assicurare un minimo di:

- 1 Indagine Qualitativa su servizi comuni alle Strutture;
- 1 Indagine Quantitativa su servizi comuni alle Strutture;
- 8 Indagini Quantitative su servizi specifici delle singole strutture.

Risposta

Si veda risposta alla domanda n.20

27) Domanda

Si richiede se sia possibile considerare come progetti, il cui fatturato concorra all'importo di € 440.000 richiesto nel triennio, analisi di benchmark sia su costi che su prezzi, tali analisi utilizzano diversi criteri e base dati statistiche nella produzione dei risultati e alcune specifiche metriche sono tipicamente statistiche.

(es. valore percentile dei gruppi di confronto su determinate metriche).

Risposta

Si ricorda che, ai fini del soddisfacimento del requisito di partecipazione di cui al punto III.2.2 lett. a) del Bando di gara, è richiesto di "aver realizzato, cumulativamente, negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente bando, un fatturato specifico per la prestazione di Servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, non

inferiore a Euro 440.000,00 (quattrocentoquarantamila/00), IVA esclusa." Le attività di analisi di benchmark sia su costi che su prezzi, che non prevedano anche ricerche di mercato e/o indagini statistiche, non possono considerarsi ricomprese nel fatturato specifico richiesto.

28) Domanda

III.2.3) Capacità tecnica, Pag. 4 . La circolare n. AIPA/CR/38 del 29/11/2001 recante ad oggetto "Art. 13, comma 2, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n.39 - Monitoraggio del contratti di grande rilievo per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa del sistemi Informativi automatizzati" prevede le attività di "valutazione della soddisfazione degli utenti finali Interni all'Amministrazione relativamente a beni e servizi contrattualmente dovuti. " (v. comma 4 del punto 3.c) monitoraggio degli adempimenti e dei livelli di qualità). Ciò premesso, si conferma che è soddisfatto il requisito di capacità tecnica da parte di un'azienda che ha nel campo di applicazione del proprio certificato ISO/9001 "Progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di: Monitoraggio di programmi, contratti e progetti ICT e di Innovazione tecnologicae che al contempo risulta accreditata nell'elenco del monitori qualificati dell'Agenzia per l'Italia Digitale?

Risposta

Vedi risposta n. 2.

29) Domanda

E' possibile avere maggiori precisazioni sulle tipologie di servizi oggetto di Indagine e sul relativi target di riferimento?

Risposta

Oggetto dell'indagine sono i servizi ICT erogati da Sogei verso l'Amministrazione Finanziaria. Il target è composto dagli utenti dei suddetti servizi.

30) Domanda

Nel capitolato tecnico è specificato che le Indagini di customer satisfaction sono indirizzate agli utenti che fruiscono dei servizi erogati da Sogei, prevalentemente utenti Interni all'Amministrazione finanziaria ma anche utenti esterni. Ci confermate che, sia per le interviste face to face sia per i questionari on-line, I nominativi saranno forniti direttamente da Sogei? In caso contrario, potete indicare le tipologie di target che dovranno essere eventualmente reperite dalla società fornitrice?

Risposta

Le sole Indagini quantitative saranno indirizzate anche ad utenti esterni. A tale proposito si conferma che il campione di utenti esterni verrà fornito dall'Amministrazione.

31) Domanda

Nel capitolato tecnico è specificato che per le Indagini CAWI saranno utilizzati software e piattaforma di Sogei. Ci confermate che l'Informatizzazione, l'hosting del questionario, l'invio degli Inviti e lo scarico dei dati saranno gestiti direttamente da Sogei?

In caso contrario, è possibile avere Informazioni sulle caratteristiche del software utilizzato?

Risposta

La fase di esecuzione dell'indagine quantitativa sarà gestita direttamente dall'Amministrazione/Sogei. La somministrazione dei questionari agli utenti dei servizi avverrà tramite apposita infrastruttura web. Al termine della fase, l'Amministrazione consegnerà alla Società i questionari compilati sotto forma di un database XML, ovvero in altro formato da concordare.

32) Domanda

CV formato EUCIP. cosa sono?

Risposta

Sono da intendersi i Curriculum Vitae in formato standard europeo.

33) Domanda

I CV devono essere compresi nelle 80 pagine dell'offerta o possono essere inseriti in un documento separato?

Risposta

I curricula professionali, in forma anonima, saranno computati ai fini del raggiungimento del limite massimo di 80 pagine di cui deve essere composta la Relazione Tecnica.

34) Domanda

I CV sono obbligatori in sede di offerta o è sufficiente una dettagliata descrizione (come da modello) da includere nella proposta organizzativa?

Risposta

I CV non sono obbligatori in sede di offerta. Nel descrivere la propria "Proposta organizzativa", conformemente a quanto previsto al criterio tecnico C1 del par.6 del Disciplinare di gara, il concorrente potrà presentare i curricula professionali in forma anonima, ove ritenuto utile ai fini di una più chiara esplicitazione del contenuto della proposta medesima.

35) Domanda

Al punto III.2.3) del bando di gara Capacità tecnica specificate il requisito del possesso, da parte del concorrente o della eventuale RTI, della certificazione "EN ISO 9001:2008 avente ad oggetto servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, in corso di validità, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico"

In caso in cui la società decida di avvalersi del subappalto:

1. anche la società a cui verrà fatto il Subappalto entro i limiti di legge deve possedere tale certificazione?
2. nel caso tale requisito sia necessario, anche se non specificato nel bando di gara, tale certificazione deve essere posseduta alla data di partecipazione del bando di gara o al momento dell'eventuale contratto ed esecuzione del servizio?

Risposta

Si conferma che in caso di subappalto, come previsto anche al paragrafo 7 del Disciplinare di gara, l'impresa alla quale viene subappaltata una parte delle attività oggetto dell'appalto, deve essere in possesso dei requisiti, richiesti dal Bando di Gara e dalla normativa vigente, per lo svolgimento delle attività a lui affidate e quindi, nel caso di specie, della certificazione EN ISO 9001:2008 di cui al punto III.2.3 lett. a) del Bando di gara.

In particolare, detto requisito deve essere posseduto dal subappaltatore al momento della richiesta di autorizzazione al subappalto e mantenuto per l'intera durata di esecuzione delle prestazioni ad esso affidate.

36) Domanda

Il Bando di gara al punto III.2.2) prescrive, come requisito di capacità economica e finanziario, l'aver realizzato cumulativamente negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del bando di gara un fatturato specifico in indagini di customer satisfaction o ricerche di mercato o indagini statistiche non inferiore od Euro 440.000,00 IV A esclusa. Rispetto a tale prescrizione chiediamo:

- a. se per esercizi finanziari "approvati" si intendano i bilanci approvati ed anche depositati presso la competente CCIAA ovvero è sufficiente che siamo stati approvati dall'assemblea dei soci alla data di pubblicazione del bando (ovvero 06/03/2013) pur se non ancora depositati entro la data di pubblicazione;

b. nell'ipotesi del bilancio 2012 neppure ancora approvato al 06/03/2013 (data di pubblicazione del bando di gara) chiediamo conferma che gli esercizi finanziari di riferimento sono quelli relativi agli anni 2009-2010-2011.

Risposta

È sufficiente che i bilanci siano stati approvati dall'assemblea dei soci alla data di pubblicazione del Bando di gara sulla G.U.R.I. (08/03/2013) e non anche depositati presso la competente CCIAA. Si veda inoltre la risposta n.1.

37) Domanda

Con riferimento al requisito di cui al punto III.2.3) lettera a) del bando di gara ovvero possesso di certificazione EN ISO 9001:2008, il Disciplinare di gara all'art. 6 - pag. 31 terzo capoverso prevede che il possesso di detto requisito vengo dimostrato presentando una dichiarazione rilasciato dall' Ente Certificatore attestante che lo certificazione di qualità così come dichiarata nell' Allegato 1 era alla data di presentazione dell' offerta ed è al momento della predetta dichiarazione valido. Nell'ipotesi in cui lo scrivente dimostri i requisiti dichiarati già in sede di partecipazione alla gara, lo dichiarazione dell'Ente Certificatore per ragioni di ordine temporale anche legate ai tempi di rilascio della certificazione da parte dello stesso Ente, non potrà presentare una doto successivo o quella dell'allegato 1 pertanto chiediamo se detto requisito obbligatoriamente vado dimostrato successivamente alla presentazione dell'offerta o se sia sufficiente che l'Ente Certificatore dichiari la vigenza del certificato qualità per esempio anche sulla base del rapporto di audit di mantenimento che avendo durato di un anno, può attestare lo vigenza del certificato nel periodo di gara.

Risposta

Preliminarmente, si precisa che, per principio giurisprudenziale consolidato, i requisiti necessari per la partecipazione a gare per l'affidamento di contratti pubblici devono essere posseduti dai concorrenti al momento della domanda di partecipazione alla gara e permanere fino alla stipula del contratto, nonché in fase di esecuzione dello stesso.

Nel caso di specie, pertanto, l'operatore economico deve essere in possesso della certificazione EN ISO 9001:2008 richiesta dal Bando, nel momento in cui presenta offerta per la presente procedura, fermo restando il disposto dell'art. 43 del D.Lgs. n. 163/2006.

La dimostrazione del detto requisito, secondo quanto previsto dalla lex specialis di gara, può essere anticipata già in sede di presentazione dell'offerta ovvero necessariamente fornita dal concorrente in sede di verifiche ex art. 48, comma 1 e 2, D.Lgs. n. 163/2006.

Ove il concorrente intenda avvalersi della suddetta facoltà di dimostrazione anticipata dei requisiti di ammissione alla gara, la dichiarazione rilasciata dall'Ente Certificatore, da prodursi - con le modalità di cui al Disciplinare di gara - in separata busta chiusa all'interno della "Busta A - Documenti", dovrà attestare che la certificazione di qualità dell'impresa, alla data di presentazione dell'offerta, è valida.

Fermo quanto sopra, qualora la data di scadenza del certificato - così come dichiarata nell'Allegato 1 dal concorrente - sia antecedente al momento di effettuazione delle verifiche previste dalla normativa citata (nel caso di estrazione del nominativo del concorrente in questione in sede di sorteggio pubblico ovvero nel caso in cui detto concorrente si classifichi primo o secondo nella graduatoria di merito), la Consip richiederà al medesimo concorrente di dare evidenza del mantenimento, senza soluzione di continuità, del requisito in questione.

38) Domanda

Con riferimento all'allegato 1 - fac-simile dichiarazione - al punto 8 dello stesso si chiede di indicare 11 totale degli addetti al servizio oggetto di gara. Nel caso di partecipazione in costituendo RTI chiediamo se vado indicato il numero totale di addetti messi a disposizione del RTI o se ciascuna impresa del raggruppamento debbo indicare i propri addetti.

Risposta

Anche in caso di partecipazione in RTI va indicato il numero di addetti messi a disposizione dalla singola impresa.

39) Domanda

Con riferimento alla figura del "capo progetto", il capitolato tecnico (Rif. Pag. 19 art. 5 Profili professionali) richiede che lo stesso possieda una laurea in discipline statistiche o in discipline economiche o in sociologia o cultura equivalente. Chiediamo se per "cultura equivalente" si possa intendere anche la Laurea in Lettere.

Risposta

Si precisa che per "cultura equivalente" si intendono esperienze maturate assimilabili al titolo di studio richiesto e pertanto tali da consentire al soggetto individuato di svolgere il medesimo ruolo. Verranno pertanto prese in esame, ai fini della suddetta valutazione, le conoscenze e le competenze che l'operatore economico dichiarerà a comprova della "cultura equivalente" della risorsa di cui si prevede l'impiego.

Come specificato nel Capitolato Tecnico, si precisa inoltre che la cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, ad un'esperienza lavorativa addizionale rispetto a quella minima richiesta, di 5 anni per il Capo Progetto e di 3 anni per le restanti figure, svolta nella specifica funzione in ambito di progetti complessi.

40) Domanda

All'art. III.2.3. lettera a) del Bando di gara "capacità tecnica". si evince che per partecipare alla procedura in oggetto, è necessario essere in possesso della "certificazione EN ISO 9001 :2008 avente ad oggetto servizi relativi a indagini di customer satisfaction o a ricerche di mercato o indagini statistiche, in corso di validità, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all'art.43 D.Lgs. 163/2006". La scrivente società è in possesso di certificato di qualità UNI EN ISO 9001:2008 settori EA 33, 35 e 37 con il seguente oggetto "Servizi di progettazione, assistenza, consulenza, monitoraggio e valutazione per gli aspetti organizzativi, gestionali, finanziari, informativi, formativi, amministrativi verso pubbliche amministrazioni, organizzazioni ed enti pubblici e soggetti privati. Servizi professionali in materia di Information Technology comprensivi della progettazione, sviluppo, installazione od assistenza di sistemi informativi. Progettazione ed erogazione di servizi formativi ed informativi a soggetti ed organizzazione privati e alla pubblica amministrazione e agli enti pubblici".

Si richiede conferma che la certificazione in nostro possesso sia conforme al requisito richiesto in considerazione del fatto che le attività di consulenza, il monitoraggio e valutazione, possono essere, di fatto attuate anche mediante gli strumenti richiamati (indagini di customer satisfaction, ricerche di mercato, indagini statistiche).

Risposta

Si veda risposta alla domanda n. 2.

41) Domanda

Rif. Disciplinare pago 28 "Le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi interferenti e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI. Inoltre dalle verifiche eseguite, risulta che gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero". Come mai, invece, nell'Allegato 3 - Offerta Economica nel foglio excel vi è una funzionalità che somma il valore modificabile della cella corrispondente alla voce "costi relativi alla sicurezza (DUVRI)" con il valore fisso della cella corrispondente alla voce "base d'asta"?

Risposta

Si conferma che le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi da interferenza e, pertanto, i relativi oneri sono pari a zero. Conseguentemente, nella Dichiarazione di Offerta economica - Parte B (foglio excel) non va compilata la casella corrispondente ai costi relativi alla sicurezza (DUVRI).

42) Domanda

Con riferimento ai profili professionali di cui all'art. 5 del capitolato tecnico (pag. 19 e 55.), chiediamo:
-con riferimento alla figura del capo progetto quali sono le lauree considerate di cultura equivalente rispetto a quelle previste dal capitolato stesso e se in particolare possano considerarsi equivalenti la laurea in lettere e la laurea in filosofia;
-con riferimento alla figura dell'intervistatore professionale quali sono le lauree considerate di cultura equivalente rispetto a quelle previste dal capitolato stesso e se in particolare possano considerarsi equivalenti la laurea in lettere e la laurea in filosofia.

Risposta

Si veda risposta alla domanda n. 39.

43) Domanda

Desideravamo verificare se l'analista statistico cui si fa riferimento a pagina 20 del capitolato tecnico deve essere dipendente della società proponente o può avere un contratto di consulenza a progetto.

Risposta

Non è richiesta una determinata tipologia di contratto di lavoro (tempo indeterminato, tempo determinato, part-time, contratto c.d. a "progetto", etc.), fermo restando l'obbligo, da parte del fornitore, di adempiere alla normativa giuslavoristica e contributivo-previdenziale all'uopo applicabile. Si ricorda, altresì, che - come previsto al par.6.1 del Capitolato tecnico - "Nel piano di Progetto dovrà essere identificato il gruppo di lavoro assegnato stabilmente alla fornitura. Si richiede, in particolare, la massima attenzione alla continuità delle risorse assegnate alla singola indagine di customer satisfaction al fine di garantire un'efficace collaborazione con l'Amministrazione per tutta la durata dell'attività...".

Ing. Sante Dotto
(Il Direttore Sistemi Informativi)