

Oggetto: Accordo Quadro con più operatori economici sul quale basare l'aggiudicazione di appalti specifici, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, per la prestazione dei servizi di Contact Center in outsourcing - ID SIGEF 1225

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.

V° tranche

1) Domanda

Campagne di outbound

Nel corrispettivo da indicare in offerta economica il concorrente deve valorizzare il prezzo del contatto in modalità CATI.

Nella risposta alla domanda numero 15 viene detto che la durata media di un contatto CATI sarà stabilita nei singoli appalti specifici.

Al fine di predisporre un'offerta economica congruente si chiede se sia possibile avere comunque una stima delle durate media dei contatti CATI e se si può presumere che tale durata - in linea con i valori di letteratura per tali servizi - non supererà i 5 minuti.

Risposta

Come riportato nel citato chiarimento reso, le caratteristiche peculiari relative ai servizi richiesti, tra cui la durata media prevista per un contatto CATI, saranno definite dalle Amministrazioni che aggiudicheranno gli Appalti Specifici basati sull'Accordo Quadro.

2) Domanda

Valorizzazione degli oneri di sicurezza da inserire in offerta economica.

Nella risposta alla domanda numero 10) si dice che "potrà essere indicato l'importo pro capite dei costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio d'impresa".

Si chiede conferma che nel campo vada inserito il costo per la sicurezza previsto per una risorsa per un anno. Ad esempio se il concorrente stima che i propri costi per la sicurezza siano di 1€ a giorno/persona e valuta l'impiego full time di una risorsa mediamente pari a 210 giorni l'anno, il valore da indicare nel campo sarà pari a 210 € anche se l'AQ è per una durata di 2 anni.

In caso di risposta negativa si chiede di chiarire, eventualmente con un esempio, che valore vada inserito nel campo.

Risposta

Come precisato nel Disciplinare di gara e confermato nel citato chiarimento reso, il concorrente deve indicare in sede di offerta per l'Accordo Quadro la stima dei costi relativi alla sicurezza c.d. specifici (o aziendali); pertanto, salve le specifiche indicazioni del caso, detta stima può essere rappresentata in offerta mediante l'indicazione dell'importo pro capite/annuo. Ulteriori informazioni potranno essere richieste, se del caso, nella fase di valutazione della congruità o di eventuale anomalia dell'offerta.

Resta ferma la necessità dell'indicazione - nella successiva fase di offerta per l'Appalto Specifico - dei costi c.d. specifici (o aziendali) tale da consentire all'Amministrazione appaltante di effettuare una puntuale valutazione della congruità degli stessi e dell'offerta.

Direzione Acquisti Pubblica Amministrazione
Ing. Stefano Tremolanti
(Il Direttore)