

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.

ERRATA CORRIGE

A) Allegato 2 - Relazione Tecnica v0.4, pag. 3

La tabella "Schema di risposta":

Contenuto della Relazione Tecnica		
Numerazione	Titolo	Note
§ 1	Premessa	Come da facsimile
§ 2	Presentazione e descrizione dell'Offerente	Max. 2 pagine
§ 3	Servizi Obbligatori	Agli Offerenti è richiesto di descrivere dettagliatamente le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini di organizzazione, procedure e metodologie e le soluzioni tecnologiche adottate, in relazione ai relativi paragrafi ed in riferimento agli elementi di valutazione adottati dalla commissione giudicatrice, come riportato nel Capitolato d'Oneri.
§ 3.1	Servizio Inbound di I° Livello	
§ 3.1.1	Organizzazione, procedure e supervisione degli operatori	
§ 3.1.2	Personale e formazione di base	
§ 3.2	Infrastruttura di servizio	
§ 3.2.1	Ubicazione e descrizione delle sedi operative	
§ 3.2.2	Allestimenti per le postazioni operatore	
§ 3.2.3	Canali di accesso al servizio	
§ 3.2.4	Funzionalità di accoglienza automatiche	
§ 3.2.5	Funzionalità di gestione del contesto	
§ 3.2.6	Motore di routing multicanale	
§ 3.2.6	Funzionalità di gestione dell'utenza e delle richieste di servizio	
§ 3.2.7	Funzionalità di gestione della base di conoscenza	
§ 3.2.8	Funzionalità di Reportistica	
§ 3.2.9	Sicurezza dell'infrastruttura di servizio	
§ 3.2.10	Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio	
§ 3.2.10.1	Affidabilità e resilienza dei sistemi e della soluzione architettonica proposta	
§ 4	Servizi Opzionali	Come da tabella facsimile.
§ 4.2	Campagne Outbound	
§ 4.2.1	Organizzazione e supervisione degli operatori	
§5	Appendice	Per i punteggi classificati come tabellari - "T" l'Offerente dovrà inserire, negli spazi appositi, i valori offerti, secondo quanto previsto nella colonna "valori valutati". Per tutte le

		tipologie di punteggio il fornitore potrà indicare eventuali riferimenti alla Relazione Tecnica.
--	--	--

è sostituita dalla Tabella:

Contenuto della Relazione Tecnica		
Numerazione	Titolo	Note
§ 1	Premessa	Come da facsimile
§ 2	Presentazione e descrizione dell'Offerente	Max. 2 pagine
§ 3	Servizi Obbligatori	Agli Offerenti è richiesto di descrivere dettagliatamente le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini di organizzazione, procedure e metodologie e le soluzioni tecnologiche adottate, in relazione ai relativi paragrafi ed in riferimento agli elementi di valutazione adottati dalla commissione giudicatrice, come riportato nel Capitolato d'Oneri.
§ 3.1	Servizio Inbound di I° Livello	
§ 3.1.1	Organizzazione, procedure e supervisione degli operatori	
§ 3.1.2	Personale e formazione di base	
§ 3.2	Infrastruttura di servizio	
§ 3.2.1	Ubicazione e descrizione delle sedi operative	
§ 3.2.2	Allestimenti per le postazioni operatore	
§ 3.2.3	Canali di accesso al servizio	
§ 3.2.4	Funzionalità di accoglienza automatiche	
§ 3.2.5	Funzionalità di gestione del contesto	
§ 3.2.6	Motore di routing multicanale	
§ 3.2.7	Funzionalità di gestione dell'utenza e delle richieste di servizio	
§ 3.2.8	Funzionalità di gestione della base di conoscenza	
§ 3.2.9	Funzionalità di Reportistica	
§ 3.2.10	Sicurezza dell'infrastruttura di servizio	
§ 3.2.11	Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio	
§ 3.2.11.1	Affidabilità e resilienza dei sistemi e della soluzione architettonica proposta	
§ 4	Servizi Opzionali	Come da tabella facsimile.
§ 4.1	Campagne Outbound	
§ 4.1.1	Organizzazione e supervisione degli operatori	
§5	Appendice	Per i punteggi classificati come tabellari - "T" l'Offerente dovrà inserire, negli spazi appositi, i valori offerti, secondo quanto previsto nella colonna "valori valutati". Per tutte le tipologie di punteggio il fornitore potrà indicare eventuali riferimenti alla Relazione Tecnica.

B) Allegato 4 - Capitolato Tecnico v2.1, paragrafo 7.2 pag. 42

Nella sezione relativa alle "Postazioni ASP" il punto elenco:

N_p = numero di ore postazioni ASP

è sostituito dal punto elenco:

N_p = numero di postazioni ASP

C) Allegato 4 - Capitolato Tecnico v2.1, paragrafo 4.1.1.2 pag. 12

Nella sezione relativa al "Supervisore" il punto elenco:

- *Laurea triennale*

è sostituito dal punto elenco:

- *Laurea triennale o almeno tre anni di esperienza nel ruolo*

D) Allegato 4 - Capitolato Tecnico v2.1, paragrafo 4.2.1.1 pag. 23

il punto elenco:

- *Laurea triennale*

è sostituito dal punto elenco:

- *Laurea triennale o almeno tre anni di esperienza come operatore*

E) Allegato 4 - Capitolato Tecnico v2.1, paragrafo 4.1.1.1 pag. 11

Il periodo:

Ai Fornitori è richiesto inoltre di descrivere le procedure adottate per limitare il turnover del personale e di indicare il livello di attrition su base annua (secondo quanto definito nel paragrafo 1) relativo ai 12 mesi antecedenti il mese di presentazione dell'offerta. Tali elementi saranno oggetto di valutazione come riportato nel Capitolato d'Oneri.

è sostituito dal periodo:

Ai Fornitori è richiesto inoltre di descrivere le procedure adottate per limitare il turnover del personale e di indicare il livello di attrition su base annua (secondo quanto definito nel paragrafo 1) che si impegnano a mantenere nell'erogazione del servizio per gli Appalti Specifici esperiti tramite il presente Accordo Quadro. Tali elementi saranno oggetto di valutazione come riportato nel Capitolato d'Oneri.

F) Allegato 3 - Schema di Accordo Quadro, Articolo 10 pag. 16

dopo il Comma 1 è aggiunto il seguente:

1-bis - Per ogni punto percentuale in aumento rispetto al valore di "attrition" dichiarato in sede di offerta, il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari allo 0,25% (zero virgola venticinque per cento) del valore complessivo, relativamente al Servizio Inbound di I° Livello, degli Appalti Specifici aggiudicati durante il periodo di rilevazione di detto parametro (annuale), fatto salvo il risarcimento del maggior danno. L'invio delle informazioni che consentiranno a Consip S.p.A. di misurare il parametro di "attrition", secondo quanto definito nel paragrafo 1 del Capitolato Tecnico, avverrà attraverso un flusso dati in analogia a quanto già previsto nell'Allegato 7 all'Allegato "D".

1) Domanda

Si chiede conferma circa i quantitativi da considerare per la quotazione, indicati nel modello di risposta economica xls alla colonna z.

I valori indicati nella cella "Q" per:

- il servizio di I° livello;
- il servizio di II° livello;
- il servizio di presidio di I° livello;
- le campagne outbound;
- postazioni ASP

sono volumi totali per 24 mesi di durata dell'AQ?

Risposta

Si precisa che i quantitativi indicati nel modello di risposta economica per i servizi riportati fanno riferimento ai volumi totali stimati in relazione agli Appalti Specifici che si presume verranno esperiti durante l'intera durata dell'Accordo Quadro, pari a 24 mesi.

2) Domanda

In merito al Bando di Gara - Paragrafo III.2.2) si presenta il seguente quesito: premesso che la scrivente è titolare di numerosi rapporti contrattuali con Enti pubblici aventi ad oggetto prestazioni riferite a contatti con il pubblico/utenza sia in forma di inbound che outbound, senza possibilità di distinguere economicamente prestazioni erogate in percentuale, si chiede pertanto conferma se dette tipologie possano essere conteggiate nel requisito specifico di fatturato di cui sopra.

Risposta

La dichiarazione inerente il possesso del requisito richiesto al punto III.2.2) del Bando di gara dovrà essere necessariamente relativa unicamente al fatturato per prestazioni di servizi di Contact Center Inbound. Per le modalità di comprova del possesso di detto requisito vale quanto stabilito al paragrafo 5.6 del Capitolato d'Oneri.

3) Domanda

Nel bando di gara al punto V1.3, comma 7.a si dichiara che: "In sede di Appalto Specifico, le Amministrazioni possono richiedere quale requisito di esecuzione del contratto il possesso del Nulla Osta Sicurezza (NOS)".

Nel medesimo comma 7.2 si dichiara altresì che: "... in difetto, i Fornitori dovranno impegnarsi a subappaltare ad individuato operatore in possesso di tali abilitazioni/autorizzazioni".

Si chiede cortesemente di chiarire se sarà possibile per un concorrente non in possesso di NOS, che risulti aggiudicatario di un AS con dette caratteristiche, subappaltare integralmente le attività di tale Appalto.

In caso di risposta negativa, si chiede di confermare che il valore delle attività dell' AS per cui può essere richiesto il NOS non possa superare il 30% del valore complessivo dell' Appalto stesso.

Risposta

Le prestazioni oggetto dell'AS potranno essere subappaltate nei limiti del 30%, come previsto dall'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006. Resta ferma la valutazione della singola Amministrazione nella determinazione delle attività dell'Appalto Specifico per le quali può essere richiesto il NOS.

4) Domanda

Con riferimento a quanto richiesto al punto III.2.3 del bando di gara, si chiede di confermare che sia corretta la seguente interpretazione, in relazione ai requisiti di partecipazione:

- possesso di una certificazione ISO 9001:2008 nel settore: "EA 35 - Servizi professionali d'impresa" avente ad oggetto l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management
- tale certificazione deve essere posseduta - al momento della presentazione dell'offerta per l'Accordo Quadro - dall'azienda (o dalle aziende) che, nel corso di erogazione di un appalto specifico, eseguiranno uno o più tra i seguenti servizi: "Inbound di I° Livello", "Operatori di II° Livello", "Presidio", "Campagne Outbound" e "Servizio di competenze specialistiche per gli Operatori di I° Livello".

Risposta

Si conferma l'interpretazione. Si ribadisce inoltre, come riportato al punto III.2.3) del Bando di Gara, che tale requisito deve essere posseduto per la prestazione dei seguenti servizi: Servizio Inbound di I° Livello, Servizio Operatori di II° Livello, Servizio di Presidio, Campagne Outbound, Servizio di competenze specialistiche per gli Operatori di I° Livello. In caso di R.T.I. il predetto requisito deve essere posseduto unicamente dalle imprese raggruppande che svolgeranno i predetti servizi.

5) Domanda

In relazione a quanto richiesto al punto III.2.3 del bando di gara si chiede se un'azienda non in possesso della certificazione ISO 9001:2008 nel settore: "EA 35 - Servizi professionali d'impresa", possa partecipare in RTI esclusivamente come fornitore, nel corso di erogazione di un appalto specifico, del servizio 4.1.2 "Infrastruttura di servizio" e/o del servizio 4.2.4 "Postazioni ASP".

Analogamente si chiede se a un'azienda non in possesso della certificazione ISO 9001:2008 nel settore: "EA 35 - Servizi professionali d'impresa", possano essere affidate in subappalto/subfornitura le prestazioni del servizio 4.1.2 "Infrastruttura di servizio" e/o del servizio 4.2.4 "Postazioni ASP".

Risposta

Si conferma l'interpretazione fornita.

6) Domanda

Si chiede di chiarire se la cauzione definitiva dovrà avere durata pari a 24 mesi (la durata dell'AQ) - salvo proroghe - o pari a 60 mesi (la durata massima, fino alla conclusione dell'ultimo appalto specifico).

Risposta

La garanzia richiesta ai fini della stipula dell'AQ dovrà avere durata pari alla durata dell'AQ, quindi 24 mesi.

7) Domanda

Con la presente si chiede di confermare che la cauzione provvisoria possa essere prodotta secondo le modalità di seguito descritte:

1. Viene prodotto un documento elettronico (contenente tutte le clausole previste dal Disciplinare di gara e dalla normativa vigente), comprensivo di autodichiarazione del firmatario (ai sensi del DPR 445/2000) con cui viene attestato il possesso dei necessari poteri per impegnare il garante, firmato digitalmente dal rappresentante dell'istituto di credito/assicurativo
2. Il documento, di cui al precedente punto 1, viene integrato con autentica notarile e firmato digitalmente dal Notaio
3. Il documento, di cui al precedente punto 2, viene firmato digitalmente dal rappresentante del concorrente.

Risposta

Per la cauzione provvisoria presentata sotto forma di documento informatico sottoscritto con firma digitale dal rappresentante dell'istituto di credito/assicurativo è sufficiente che, nell'ambito delle modalità descritte, tale documento venga integrato con autentica notarile, sotto forma di documento informatico, firmata digitalmente dal Notaio. Tutto come meglio precisato nel paragrafo 4.4.1.3.1 del Capitolato d'Oneri.

8) Domanda

In relazione a quanto indicato nel bando al punto 2.1.2 e all'indicazione dell'oggetto dell'Accordo Quadro come descritto al capitolo 4 del Capitolato tecnico, si chiede conferma che il tipo di appalto oggetto della presente gara sia: Servizi.

Risposta

Per quanto possa occorrere, si conferma che quello oggetto della presente procedura di gara è un appalto di servizi.

9) Domanda

Si chiede di chiarire i seguenti punti in relazione alla numerazione dei paragrafi dell'offerta tecnica.

- Nello schema di Offerta Tecnica il par 3.2.6 risulta ripetuto due volte. Si chiede di confermare che il *secondo* paragrafo 3.2.6 debba diventare 3.2.7 e che la numerazione dei successivi paragrafi debba aggiornarsi di conseguenza.
- Nel capitolo 4, non risulta presente il par. 4.1., ma solo il paragrafo 4.2. Si chiede di confermare che il paragrafo "Campagne Outbound" sia il 4.1.

Risposta

Si veda l'errata corrige di cui sub A).

10) Domanda

Si chiede di specificare se, per la valorizzazione degli oneri di sicurezza da inserire nell'offerta economica dell'accordo quadro, sia possibile dichiarare solo l'importo pro-capite, in considerazione del fatto che l'effettivo dimensionamento dei servizi, e di conseguenza il costo degli oneri della sicurezza, sarà determinato solo al momento della predisposizione delle offerte per i singoli appalti specifici.

In caso di risposta negativa, si chiede di specificare la modalità di calcolo del valore degli oneri per la sicurezza da inserire nell'offerta economica dell'Accordo Quadro.

Risposta

Sì, potrà essere indicato l'importo pro-capite dei costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio d'impresa. In ogni caso, in sede di valutazione di congruità dell'offerta o di eventuale verifica dell'anomalia dell'offerta, potrà essere richiesto di fornire ulteriori informazioni e dettagli di costo.

11) Domanda

Nel criterio tecnico "livello di attrition su base annua" viene assegnato un punteggio tabellare dipendente dall'attrition dichiarato dal concorrente per il servizio inbound di I livello.

Si chiede di chiarire se il valore oggetto di valutazione sia quello che il fornitore si impegna a garantire per la durata dell' Accordo Quadro oppure se debba essere un valore maturato dal concorrente nel periodo antecedente l'offerta, come peraltro sembra indicato nel par. 4.1.1.1. del capitolato tecnico.

Nel caso si tratti del valore maturato, si chiede conferma che il periodo di riferimento indicato nel par. 4.1.1.1. (i 12 mesi precedenti la consegna dell'offerta tecnica) si riferisca a periodi mensili interi e non frazionati: cioè, con la consegna il 21 marzo 2013, i 12 mesi di riferimento sarebbero dal primo marzo 2012 al 28 febbraio 2013

Si chiede, infine, come debba essere calcolato il valore da dichiarare, se a concorrere è un Raggruppamento in cui si preveda che più di un'azienda, tra quelle del RTI, possa erogare il servizio di Inbound di I livello.

Risposta

Si veda l'errata corrige di cui sub E). Per il calcolo del parametro in caso di RTI si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 1 del Capitolato Tecnico in relazione alla definizione di attrition dove per "azienda" deve intendersi l'insieme di aziende appartenenti al RTI che erogano il Servizio Inbound di I° Livello.

12) Domanda

Si chiede di chiarire, nel caso di Appalto Specifico con compenso a minuto, se per la quotazione sia considerato il solo tempo di conversazione o l'intero tempo di gestione del contatto, comprensivo dei tempi di after call work.

Risposta

Come riportato nel paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico nella sezione relativa al "Corrispettivo mensile in base ai minuti di servizio" le Amministrazioni remunerano i Fornitori con un corrispettivo mensile che è funzione dei minuti effettivi di servizio erogati, comprendendo anche i tempi di *after call work* necessari alla chiusura delle richieste di servizio. Resta inteso che eventuali sospensioni nella gestione delle richieste di servizio per lo svolgimento di attività non a carico del Fornitore saranno escluse dal tempo di *after call work*. A titolo di esempio si faccia riferimento alla necessità di reperire documentazione tramite personale dell'Amministrazione in maniera propedeutica alla risoluzione della richiesta di servizio. In tale ipotesi il tempo intercorso tra l'invio della richiesta all'Amministrazione e la ricezione della documentazione non sarà incluso nel conteggio dei minuti di servizio erogati.

13) Domanda

In riferimento alla manifestazione dell'impegno a tenere ferma l'offerta per un periodo non inferiore a 270 giorni dalla data di scadenza della presentazione della stessa, si chiede di chiarire su quale documento e con quali modalità debba essere esplicitato tale impegno.

Risposta

L'impegno in esame verrà riportato automaticamente sulla dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Offerta economica", che il concorrente dovrà presentare attraverso il Sistema dopo averla scaricata e salvata sul proprio PC e sottoscritta digitalmente.

14) Domanda

Si chiede di chiarire la definizione di "contatto utile" che viene utilizzato nel par. 7.2 del Capitolato tecnico nel definire la quotazione delle chiamate outbound.

Risposta

Con contatto utile si identifica il contatto di una campagna outbound che contribuisce in maniera fattiva al raggiungimento dell'obiettivo della campagna stessa. Come specificato nel paragrafo 4.2.3 in sede di AS le Amministrazioni provvedono a specificare i criteri di identificazione del "contatto utile" in considerazione della tipologia di campagna richiesta e dei canali utilizzati.

15) Domanda

In merito alla campagna outbound il prezzo a contatto utile per un'intervista CATI fa riferimento a una durata media di quanti minuti?

Risposta

In relazione alla durata media in minuti per un'intervista CATI si precisa che le caratteristiche peculiari relative ai servizi richiesti saranno definite dalle Amministrazioni che aggiudicheranno gli Appalti Specifici basati sull'Accordo Quadro oggetto della presente procedura di gara.

Infatti, come riportato nel paragrafo 3.1 del Capitolato Tecnico, "Lo scopo del presente AQ è quello di stabilire le caratteristiche generali dei servizi che saranno richiesti dalle Amministrazioni le quali opereranno, in sede di AS e secondo i vincoli stabiliti dal AQ, le personalizzazioni necessarie alla definizione puntuale dei servizi richiesti, sia in termini quantitativi che qualitativi, specificando, a titolo esemplificativo:

- il set di servizi richiesti, in base alle proprie specifiche peculiarità;
- le tematiche relative al centro di contatto oggetto del AS;
- le quantità stimate;
- durata SR."

16) Domanda

Servizio opzionale "Campagne Outbound": si chiede di specificare se i costi telefonici del traffico outbound saranno a carico dell'Amministrazione o del Fornitore. In caso di risposta affermativa si chiede di specificare se i contatti potranno essere effettuati verso rete fissa o anche verso rete mobile.

Risposta

Per il servizio opzionale di "Campagne Outbound" i costi del traffico telefonico si intendono a carico del Fornitore. In funzione degli obiettivi e delle modalità operative che le Amministrazioni specificheranno in sede di Appalto Specifico i contatti potranno essere effettuati sia verso rete fissa sia verso rete mobile.

17) Domanda

Servizio Inbound I livello: si chiede di chiarire se, in riferimento al Corrispettivo mensile in base ai minuti di servizio indicato al capitolo 7 del Capitolato Tecnico, si intenda il tempo di conversazione telefonica comprensivo o meno dell'after call work o si intenda invece il tempo per l'apertura e chiusura della Service Request a sistema.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda 12.

18) Domanda

In merito al punto 4.4.1.1 ultimo capoverso del Capitolato d'oneri, poichè la nostra è una società per azioni di proprietà di due S.r.l. al 50% ciascuna, la dichiarazione di cui all'All. 1 deve essere presentata oltre che dal legale rappresentante della concorrente, da chi altri?

Risposta

Ferme le disposizioni dell'art. 38 del D.Lgs. n. 163/2006 e della *lex specialis* di gara, nel caso di specie per le due S.r.l. non devono essere presentate dichiarazioni, in quanto la disposizione è riferita a ciascun socio persona fisica, conformemente a quanto chiarito dall'AVCP (Parere n. 135 del 25/07/2012; Parere n. 105 del 27/06/2012; Parere n. 58 del 04/04/2012; cfr., inoltre, sia pur con riferimento alla qualificazione negli appalti di lavori, il documento denominato "Modalità di dimostrazione dei requisiti di cui agli articoli 78 e 79 del D.P.R. 5 Ottobre 2010, N. 207 - Manuale e schede di sintesi, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 182 del 6 agosto 2011).

19) Domanda

Come indicato nel Capitolato d'Oneri, il Subappaltatore, per lo svolgimento delle attività a lui affidate, deve possedere la Certificazione di qualità EN ISO 9001:2008 nel settore EA 35. Accettate una dichiarazione che attesti che il Subappaltatore è in procinto di essere certificato, specificando che lo sarà prima dell'avvio delle attività?

Risposta

In fase di presentazione dell'offerta non è necessario, con riferimento al subappaltato, presentare alcuna dichiarazione sul possesso dei requisiti da parte del subappaltatore; in ogni caso, i requisiti specifici richiesti per le attività oggetto di eventuale subappalto dovranno essere posseduti all'atto della richiesta di autorizzazione del subappalto medesimo, operata in sede di Appalto Specifico. Si rammenta, tuttavia, che la procedura del subappalto non esime dal rispetto delle modalità, condizioni e termini di adempimento contrattuale.

20) Domanda

In riferimento alla possibilità di subappaltare parte delle attività oggetto di gara nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto relativo all'Appalto Specifico, si chiede se in questa fase di partecipazione all'Accordo Quadro, deve essere indicato il Subappaltatore

Risposta

No.

21) Domanda

In riferimento alla modalità di presentazione della cauzione provvisoria, si chiede se è possibile inviare: -Documento cartaceo che una volta scansionato e firmato digitalmente dal Rappresentante Legale viene trasformato in formato digitale. In allegato la dichiarazione di conformità all'originale firmata dal Rappresentante Legale.

-Nel formato cartaceo può essere presente l'autentica notarile? Accettate quindi l'invio della polizza contenente l'autentica, scannerizzata, firmata dal Rappresentante Legale e in seguito trasformata in formato digitale?

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 7; in ogni caso, vale quanto stabilito nel paragrafo 4.4.1.3.1 del Capitolato d'Oneri.

22) Domanda

in riferimento al canale di accesso al servizio di Contact Center Inbound tramite 'Posta Tradizionale', si chiede se la posta ricevuta dovrà essere scansionata e caricata a sistema.

Risposta

Come riportato nel paragrafo 4.1.2.2 del Capitolato Tecnico, nelle personalizzazioni relative all'AS, l'Amministrazione specifica i canali di accesso richiesti, dettagliando i requisiti operativi ed eventuali vincoli tecnici. La scansione della posta ricevuta potrà quindi essere richiesta dall'Amministrazione in fase di AS.

23) Domanda

Rif. Capitolato D'Oneri al Par. 11.4 e all'Allegato 3 - Schema Accordo Quadro all'art. 10 ed all'art.6

Laddove si indica che "L'Amministrazione potrà prevedere penali contrattuali per i casi di ritardo o inadempimento contrattuale;" si intende che (a) l'Amministrazione del caso potrà definire penali anche diverse (per tipo, modalità di applicazione e importo) rispetto a quelle definite nell'Accordo Quadro o che (b) l'Amministrazione del caso dovrà invece attenersi alle penali già definite nell'Accordo Quadro scegliendone eventualmente un sottoinsieme.

L'importo di una penale, o SLA a cui si riferiscono le penali, definite successivamente all' Accordo Quadro e non note in fase di bando di aggiudicazione di Accordo Quadro influenzerebbero indirettamente i margini dell'offerta. Tale eventualità convincerebbe sin da subito i concorrenti ad esporre un prezzo più alto e ad ogni modo potrebbe mettere in difficoltà la marginalità dell'appalto nonostante i prezzi maggiorati.

Per scongiurare tale situazione si chiede a Codesta società appaltante di dettagliare gli SLA che potranno essere richiesti nei successivi Appalti Specifici ed eventuali limiti degli importi.

In caso contrario si chiede di indicare se sia derogabile, il limite di prezzo massimo per l'Appalto Specifico, qualora gli SLA e penali richieste dall'Amministrazione possano influenzare i margini della soluzione proposta in fase di Accordo Quadro.

Sempre in merito alla profittabilità dell'appalto, ed alla conseguente opportunità di risparmio per le Amministrazioni Specifiche, dove si descrivono le caratteristiche del Contratto dell'Amministrazione Specifica, si dà a quest'ultima la possibilità di modificare le caratteristiche dell'appalto Quadro (es. la modifica dei termini di pagamento, la copertura assicurativa, etc...) con l'ulteriore potenziale possibilità di influenzare i margini dell'offerta.

Come nel caso precedente per scongiurare tale situazione si chiede a Codesta società appaltante di dettagliare l'ambito di personalizzazione possibile del perimetro contrattuale degli Appalti Specifici. In caso contrario si chiede di indicare se sia derogabile, il limite di prezzo massimo per l'Appalto Specifico, qualora le condizioni contrattuali richieste dall'Amministrazione possano influenzare i margini della soluzione proposta in fase di Accordo Quadro.

Risposta

Come stabilito nel Capitolato d'Oneri e nello Schema di Accordo Quadro, la singola Amministrazione potrà prevedere, nella documentazione di avvio del confronto competitivo per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico (ed in particolare nel relativo Schema di Contratto di Fornitura), penali contrattuali per i casi di ritardo o inadempimento contrattuale.

In particolare, come previsto all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro "ciascuna Amministrazione avrà la facoltà di prevedere in ciascun Contratto di Fornitura apposite penali ... in caso di violazione o mancato rispetto dei livelli di servizio e degli obblighi ivi previsti, nonché nei casi in cui le prestazioni contrattuali risultino eseguite in modo anche solo parzialmente difforme rispetto a quanto previsto nel presente Accordo Quadro, nel Capitolato Tecnico, nel Capitolato d'Oneri, nella Richiesta di offerta e nei Contratti di Fornitura, fatto salvo il risarcimento del maggior danno".

In ogni caso, ai sensi dell'art. 59, comma 8, D.Lgs. n. 163/2013, le Amministrazioni potranno precisare, nell'Appalto Specifico, le condizioni stabilite nel Capitolato d'Oneri e relativi allegati.

Infine, si rammenta che: i) il limite di prezzo massimo per l'Appalto Specifico non è derogabile; ii) le Amministrazioni potranno applicare al fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore dell'Appalto Specifico.

24) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico al Punto 5.1 Servizio Inbound 1° livello

In merito ai KPI

ID	KPI	Descrizione	Formula di calcolo	Frequenza di rilevazione	Valore di riferimento SLA			Caratterizzazione AS
					BRONZE	SILVER	GOLD	

ID_02	Attesa della risposta dell'operatore per canale telefonico	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte da un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	[Numero risposte entro X secondi]/[Numero totale di risposte tramite canale telefonico gestite con operatore]	Mensile	85%	90%	95%	L'amministrazione specifica il valore temporale X, che deve essere in ogni caso maggiore/uguale a 20 secondi
-------	--	--	---	---------	-----	-----	-----	--

Si chiede di confermare che, nella caratterizzazione AS, in cui si definisce che l'Amministrazione specifica il valore temporale X, che deve essere in ogni caso maggiore/uguale a 20 secondi, quel sia "maggiore/uguale" si intenda in luogo "minore/uguale"

Risposta

Si conferma quanto riportato nel Capitolato Tecnico. In fase di AS l'Amministrazione potrà richiedere, per il KPI oggetto della domanda, una valore temporale X maggiore od uguale a 20 secondi.

25) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Paragrafo 3.3, Pag. 8

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Capitolato d'Oneri "con riferimento alla capacità economico-finanziaria di cui al punto III.2.2), del Bando di gara" si chiede di chiarire se, nel caso di RTI verticale composto da una mandataria in possesso della capacità tecnica di cui al punto III.2.3 del Bando di gara e da una mandante che fornisce esclusivamente l'infrastruttura di servizio (cfr. capitolato tecnico § 4.1.2), quest'ultima possa comprovare quota parte del requisito di capacità economico-finanziaria dichiarando nel proprio Documento di partecipazione il fatturato specifico delle sole infrastrutture di servizio fornite per la realizzazione di Contact Center inbound. In caso negativo si chiede di confermare che la mandante possa dichiarare un fatturato specifico pari a zero.

Risposta

Si precisa che il requisito richiesto al punto III.2.2) del Bando di gara è inerente il possesso di un fatturato specifico realizzato unicamente per la prestazione di servizi di Contact Center Inbound. In ogni caso, l'impresa mandante potrà dichiarare un fatturato specifico pari a zero, sempre che il RTI nel suo complesso posseda il 100% del requisito richiesto.

26) Domanda

Documento: Bando di gara, punto III.2.2)

Domanda: in relazione al requisito di capacità economica e finanziaria contemplato al punto III.2.2) del Bando di gara, si chiede una cortese conferma sulla corretta interpretazione della lex specialis nel caso di concorrenti partecipanti nella forma di R.T.I. di tipo verticale.

In particolare, anche in virtù della disciplina contenuta nel par. 3.3 del Capitolato d'Oneri, ciascuna impresa componente il R.T.I. deve rendere la dichiarazione relativa al proprio fatturato specifico e la mandataria deve in ogni caso possedere il requisito in misura maggioritaria. Da ciò discende che, per quanto attiene alle mandanti di R.T.I., la lex specialis di gara non prescrive alcuna entità minima di fatturato né pone alcun vincolo alle corrispondenti quote di partecipazione.

Alla luce di quanto sopra, si chiede conferma sulla ammissibilità, limitatamente alle mandanti di R.T.I., di poter dichiarare un fatturato anche inferiore alla quota di partecipazione al R.T.I., purché - ovviamente - il fatturato complessivo prescritto dal Bando (€. 16.000.000,00) sia comunque raggiunto con il fatturato dichiarato dalla mandataria del medesimo R.T.I..

Risposta

Si conferma.

27) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.2, Pag. 15

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Capitolato Tecnico: "i Fornitori devono garantire la presenza di almeno una sede operativa nel territorio italiano in cui ubicare gli operatori che erogano i servizi richiesti" si chiede di chiarire se presso la sede operativa nel territorio italiano devono essere collocati TUTTI gli operatori che erogano i servizi richiesti e quindi che non si possano utilizzare per erogare i servizi richiesti nel Capitolato operatori dislocati presso sedi al di fuori del territorio nazionale del Fornitore.

Risposta

In considerazione di quanto previsto dall'art. 24-bis, comma 4, del D.L. n. 83/2012 (convertito dalla L. n. 134/2012), "Quando un cittadino effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese estero in cui l'operatore con cui parla e' fisicamente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale". Ciò posto, fermo restando che è richiesto che una sede operativa sia ubicata nel territorio italiano, il Fornitore deve in ogni caso - al fine del rispetto della sopra citata disposizione normativa - poter garantire che tutte le richieste di servizio, relative agli AS esperiti tramite l'AQ oggetto della presente procedura di gara, possano essere svolte da personale dislocato presso sedi operative situate in territorio italiano, atteso che tutte le richieste di servizio potrebbero essere accompagnate dall'ulteriore richiesta che il servizio medesimo "sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale".

28) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Paragrafo 2.3, Pag. 6 e Paragrafo 11.1, Pag. 55

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Capitolato d'Oneri "Il valore stimato e base d'asta del presente Accordo Quadro, determinato dalla sommatoria dell'importo massimo presunto dei singoli appalti specifici è il seguente: Euro 90.000.000,00..." si chiede di chiarire se per importo massimo presunto si intende quindi la base d'asta del singolo Appalto Specifico come riportato nel paragrafo 11.1 del Capitolato d'Oneri.

Risposta

Il valore stimato dell'Accordo Quadro, come definito al paragrafo 2.3 del Capitolato d'Oneri, è determinato dalla sommatoria del valore stimato (al momento della indizione della presente procedura) degli Appalti Specifici. Resta fermo che detto importo dell'Accordo Quadro è un valore stimato e, in quanto tale, non vincolante per Consip S.p.A..

29) Domanda

Documento: Allegato 3 - Schema di Contratto Quadro, Art. 3 comma 5, Pag. 9

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto articolo dello Schema di Contratto si chiede di chiarire se per "somma degli Appalti Specifici" si intende la sommatoria delle basi d'asta dei singoli Appalti Specifici, in caso contrario si chiede di chiarire quali siano gli elementi della sommatoria.

Risposta

In relazione a quanto riportato nell'articolo 3 comma 5 dell'Allegato 3 - Schema di Accordo Quadro, con "somma degli Appalti specifici" si intende la sommatoria delle basi d'asta dei singoli Appalti Specifici.

30) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Paragrafo 11.4, Pag. 61

Domanda: con riferimento al suddetto paragrafo si chiede di confermare che l'Amministrazione fornirà tutti i dettagli contrattuali elencati all'atto dell'invio della richiesta di offerta a tutti i Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro in relazione a quanto riportato. Inoltre si chiede di chiarire se per "importo massimo contrattuale" si intende il valore della base d'asta dell'appalto specifico oppure il valore complessivo offerto nel rilancio competitivo dal fornitore aggiudicatario. In particolare in questa seconda ipotesi si chiede di chiarire se l'importo della cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs 163/2006, dovrà essere calcolato rispetto al valore complessivo offerto o rispetto alla base d'asta.

Risposta

Nel rispetto delle condizioni stabilite nel Capitolato d'Oneri e relativi allegati, nella Richiesta di Offerta per l'Appalto Specifico che verrà inviata da parte della singola Amministrazione ai Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro, verranno precisate tutte le condizioni e le modalità di prestazione del relativo Contratto di Fornitura, ivi compresi gli elementi elencati al paragrafo 11.4 del Capitolato d'Oneri. L'importo della cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs n. 163/2006, dovrà essere calcolato rispetto all'importo massimo contrattuale dello specifico Contratto di Fornitura, pari al valore complessivo offerto dall'aggiudicatario dell'Appalto Specifico in questione.

31) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Capitolo 10, Pag. 51

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Capitolato d'Oneri "i Servizi accessori, ovvero i servizi, precisati al capitolo 4.3 del Capitolato Tecnico, che possono essere richiesti dalle stesse Amministrazione a completamento ed integrazione dei Servizi obbligatori; tali servizi potranno avere un valore massimo pari al 20% dell'importo massimo dell'Appalto Specifico; per la determinazione dell'importo complessivo a base d'asta dell'Appalto Specifico, l'Amministrazione potrà valorizzare detti servizi accessori per un valore massimo pari al 20% della base d'asta calcolata per i servizi obbligatori e per gli eventuali servizi opzionali" si chiede di confermare che il vincolo del 20% sopra riportato non deve essere rispettato nella composizione dell'offerta economica presentata dal Fornitore nel singolo Appalto Specifico. In caso contrario lo sconto offerto per i servizi accessori sarebbe condizionato dallo sconto offerto per i restanti servizi.

Risposta

Si ribadisce che i servizi accessori potranno avere un valore massimo pari al 20% dell'importo massimo dell'Appalto Specifico; per la determinazione dell'importo complessivo a base d'asta dell'Appalto Specifico, l'Amministrazione potrà valorizzare detti servizi accessori per un valore massimo pari al 20% della base d'asta calcolata per i servizi obbligatori e per gli eventuali servizi opzionali.

32) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Capitolo 8, Pag. 48

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto capitolo del Capitolato d'Oneri, si chiede di chiarire la motivazione per cui il valore della garanzia definitiva richiesta deve essere pari al 5% di 90.000.000 € quando, come previsto dall'articolo 75 del D.Lsg 163/2006, la partecipazione ad un appalto pubblico prevede una garanzia pari al 2% della base d'asta ed inoltre le uniche obbligazioni specifiche assunte dal Fornitore con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro (cfr. Art. 8 dello Schema di Contratto) prevedono esclusivamente l'invio di comunicazioni a Consip entro un termine temporale specifico il cui mancato rispetto comporta una penale di 500€ al giorno per ogni giorno di ritardo (cfr. Art. 10 comma 1 dello Schema di Contratto).

Risposta

La cauzione da prestare ai fini della stipula dell'AQ è richiesta a garanzia delle obbligazioni assunte dal Fornitore con la stipula dell'Accordo Quadro; tali obbligazioni non si limitano a quelle richiamate di cui all'art. 8 dell'Accordo Quadro, bensì sono riferibili ad ogni impegno assunto, ivi incluso, principalmente, l'impegno di presentare offerta valida nei confronti competitivi che verranno indetti per l'aggiudicazione degli Appalti Specifici. La garanzia, inoltre, opera nei casi di risoluzione contrattuale.

33) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Paragrafo 9.1, Pag. 49 e Allegato 3 - Schema di Contratto Quadro, Art. 8 comma 1, Pag. 16

Domanda: nel sopra riportato paragrafo del Capitolato d'Oneri viene riportato il termine di 15 (quindici) giorni per la comunicazione da parte dei Fornitori dell'intervenuta modificazione e/o integrazione relativa al possesso dei requisiti di cui al paragrafo III.2 del Bando di gara mentre nello Schema di Contratto Quadro tale termine perentorio è fissato in 5 (cinque) giorni lavorativi. Si chiede, pertanto, di chiarire il numero di giorni entro cui il Fornitore è obbligato ad effettuare la comunicazione e se tali giorni sono lavorativi o solari.

Infine, dato che nello Schema di Contratto Quadro non è riportato l'obbligo per il Fornitore di comunicare entro 10 (dieci) giorni eventuali modificazioni soggettive di cui all'art. 51 del D.Lgs. n. 163/2006 come indicato nel Capitolato d'Oneri, si chiede di chiarire se tale ulteriore obbligo deve essere rispettato.

Risposta

Con riferimento agli obblighi di comunicazione del Fornitore parte dell'Accordo Quadro, vale quanto stabilito all'art. 8 dello Schema di Accordo Quadro; pertanto, ogni modificazione e/o integrazione relativa al possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38, del D.Lgs. n. 163/2006, nonché dei requisiti inerenti la capacità tecnica richiesta ai fini della partecipazione deve essere comunicata entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dall'evento modificativo/integrativo. Restano altresì fermi gli obblighi di comunicazione in ordine alle vicende soggettive dell'esecutore del contratto (ex art 116, D.Lgs. n. 163/2006).

34) Domanda

Documento: Allegato 7 - Flussi Dati sistema Datamart, Paragrafo 3, Pag. 6

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo dell'allegato 7, si chiede di chiarire a quali ordini di fornitura ci si riferisce nei flussi "Testata ordine - TAS5" e "Dettaglio ordine - DAS5".

Risposta

Premesso che lo schema relativo ai flussi dati del sistema Datamart fa riferimento ad uno standard che mira a soddisfare le esigenze derivanti da più iniziative Consip, con i flussi "Testata ordine - TAS5" e "Dettaglio ordine - DAS5" si fa riferimento alle informazioni richieste ai Fornitori in relazione ai servizi, quantità ed importi erogati mensilmente derivanti dall'aggiudicazione degli Appalti Specifici. In particolare il flusso "Dettaglio ordine - DAS5" viene valorizzato in funzione delle informazioni presenti nel "Catalogo Prodotti", di cui alla pg. 10 dell'Allegato 7. In ogni caso la numerosità ed il formato definitivo dei flussi potranno essere concordati nel dettaglio tra i Fornitori Aggiudicatari e Consip successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro.

35) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Capitolo 10, Pag. 51

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto capitolo del capitolato d'Oneri "La durata dei contratti stipulati a seguito dell'Aggiudicazione degli Appalti Specifici potrà variare da un minimo di 12 (dodici) mesi ad un massimo di 36 (trentasei) mesi, con eventuali frazioni non inferiori a 6 (sei) mesi (quindi, 12 o 18 o 24, 30 o 36 mesi), in ogni caso decorrenti dal collaudo positivo al termine della fase di avvio di cui al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico" si chiede di chiarire se le frazioni temporali aggiuntive, a partire da un minimo di 12 mesi fino ad un massimo di 36 mesi di durata contrattuale, devono essere necessariamente pari a 6 mesi, come specificato tra parentesi, oppure se, dovendo essere non inferiori a 6 mesi, possono anche avere un valore di 7, 8,23 mesi.

Risposta

Ferma la durata minima (12 mesi) e massima (36 mesi) dell'Appalto Specifico, ogni frazione temporale intermedia dovrà essere pari a 6 mesi.

36) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.2.1, Pag. 15

Domanda: nel caso di Operatori esclusivi è richiesto che le postazioni di lavoro siano ad uso esclusivo delle Amministrazioni anche per eventuali installazioni di componenti SW specifiche fornite dall'Amministrazione nell'AS.

Un operatore esclusivo è da intendersi come un operatore all'interno del gruppo che ha in gestione una postazione di lavoro ad uso esclusivo dell'Amministrazione?

Si richiede pertanto di confermare che per operatore esclusivo si intende un operatore che eroga il servizio richiesto dall'Amministrazione utilizzando una postazione di lavoro esclusiva durante l'orario richiesto.

Risposta

Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario specificato in fase di Appalto Specifico, eroga i soli servizi richiesti dall'Amministrazione appaltante attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.

37) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.1, Pag. 22

Domanda: si richiede di confermare che gli operatori di II° livello erogheranno i servizi richiesti da una sede operativa del Fornitore nel territorio nazionale.

Risposta

Si confronti la risposta alla domanda n. 27.

38) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.3, Pag. 24

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

Risposta

Si conferma.

39) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.1, Pag. 29

Domanda: nell'ID_03 viene indicato che: "L'amministrazione specifica il valore temporale X, che deve essere in ogni caso maggiore/uguale a 4 ore". Si chiede di confermare che le 4 ore sono da intendersi da conteggiare nell'ambito dell'orario di copertura del servizio di inbound richiesto dall'Amministrazione. Pertanto se ad esempio l'Amministrazione richiede una copertura Lunedì Sabato dalle 8.00 alle 20.00, ad una richiesta che arriva alle ore 19 del Sabato, la risposta dovrebbe essere data entro le ore 11 del Lunedì successivo.

Risposta

Si conferma.

40) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.1, Pag. 29

Domanda: nell'ID_04 viene indicato che: "L'amministrazione specifica il valore temporale X, che deve essere in ogni caso maggiore/uguale a 24 ore". Si chiede di confermare che le 24 ore sono da intendersi da conteggiare nell'ambito dell'orario di copertura del servizio di inbound richiesto dall'Amministrazione. Pertanto se ad esempio l'Amministrazione richiede una copertura Lunedì Sabato dalle 8.00 alle 20.00, ad una richiesta che arriva alle ore 19 del Sabato, la risposta dovrebbe essere data entro le ore 19 del Martedì successivo.

Risposta

Si conferma.

41) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 7.2, Pag. 42

Domanda: remunerazione dei servizi opzionali postazioni ASP: Si richiede di confermare se NP debba essere considerato come numero di postazioni ASP ovvero come numero di ore postazioni ASP. Nel secondo caso si richiede di definire più chiaramente la composizione del canone mensile.

Risposta

Si veda Errata Corrige di cui sub B).

42) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.2.2, Pag. 16

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Capitolato Tecnico: "Per quanto riguarda il canale telefonico è richiesto che il numero geografico di destinazione del Contact Center sia un numero appartenente allo stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione, qualora non diversamente specificato dall'Amministrazione in sede di AS (ad esempio richiesta di numeri verdi)" si chiede di chiarire se, nel caso in cui l'Amministrazione abbia un'utenza distribuita su più Comuni/distretti telefonici, il Fornitore è obbligato a fornire numerazioni geografiche distinte per ciascuno dei distretti telefonici interessati.

Risposta

In caso di Amministrazione distribuita su più Comuni/distretti telefonici l'Amministrazione, in fase di Appalto Specifico, specificherà il Comune/distretto telefonico al quale dovrà appartenere il numero geografico di destinazione.

43) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.2.2, Pag. 17

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Capitolato Tecnico: "Personalizzazioni in AS - L'Amministrazione specifica i canali di accesso al servizio richiesti, dettagliando i requisiti operativi ed eventuali vincoli tecnici." si chiede di confermare che, tra i canali di accesso al servizio richiesti dall'Amministrazione in sede di AS, è sempre necessariamente compreso il canale telefonico inbound.

Risposta

Si conferma.

44) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.1, Pag. 31

Domanda: con riferimento all'esempio riportato nello scenario B, si chiede di confermare che per il KPI ID_02 non è possibile richiedere come personalizzazione nell'Appalto Specifico un "numero risposte entro 15 secondi" dovendo necessariamente tale KPI essere maggiore od uguale a 20 secondi come riportato nella pagina 28 del paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico.

Risposta

Si conferma.

45) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 7.1, Pag. 41 e Capitolato d'Oneri, Paragrafo 5.3.2, Pag. 35-36

Domanda: si chiede di chiarire se il seguente scenario esemplificativo è coerente con quanto riportato nel Capitolato Tecnico e nel Capitolato d'Oneri. Un'Amministrazione vuole effettuare un rilancio competitivo in cui richiede il solo servizio inbound di 1° livello per i seguenti canali:

- Canale telefonico: 500.000 min./anno di contatto con operatore esclusivo e SLA Bronze;
- Canale mail: 100.000 mail/anno con operatore condiviso, SLA Gold e durata media della SR di 3 minuti.

Supposto che il prezzo esposto nell'Accordo Quadro sia di x€/minuto di contatto per l'operatore esclusivo con SLA Bronze nella fascia da 450.000 a 559.999 e sia y€/minuto di contatto per l'operatore condiviso con SLA Gold nella fascia da 280.000 a 359.999, la base d'asta dell'AS sarà pari alla somma di:

$x*500.000+y*100.000*3$.

L'offerta economica che il Fornitore dovrà presentare, prevede l'esposizione di due distinti prezzi per i canali inbound richiesti aventi come unità di misura il minuto di contatto.

Nel caso in cui il precedente esempio non sia coerente con il Capitolato Tecnico e il Capitolato d'Oneri, si chiede di chiarire in che modo vanno valorizzati i contatti non telefonici.

Risposta

In fase di Appalto Specifico l'Amministrazione identifica il monte totale di minuti annui di servizio stimati specificando la relativa suddivisione sui vari canali. Per l'offerta relativa alla presente procedura ai Fornitori è richiesto di considerare la distribuzione percentuale sui canali sincroni ed asincroni riportata alla pagina 37 del Capitolato d'Oneri.

La base d'Asta, per il servizio Inbound di 1° Livello, fermo restando le regole riportate nel capitolo 11.1 del Capitolato d'Oneri, è dunque pari al monte totale di minuti di servizio (pari a 800.000 nell'esempio del Concorrente) moltiplicato per il prezzo offerto in fase di Accordo Quadro in relazione alla fascia dimensionale in cui ricade tale monte minuti ed in considerazione della modalità di operatori e SLA richiesti.

Per tale servizio, in fase di Appalto Specifico, il Fornitore dovrà quindi presentare un singolo prezzo che, in accordo con quanto riportato nel paragrafo 11 del Capitolato d'Oneri, non potrà essere superiore al prezzo offerto in fase di Accordo Quadro.

46) Domanda

Documento: Capitolato d'Oneri, Paragrafo 5.3.2, Pag. 34

Domanda: si chiede di chiarire se i valori numerici riportati nella colonna "Quantità" sono riferiti ad un periodo temporale pari a 12 mesi oppure ad un periodo superiore. In questo ultimo caso, si chiede di specificare a quale periodo temporale si riferiscono.

Risposta

Con riferimento al paragrafo 5.3.2 del Capitolato d'Oneri i valori numerici riportati nella colonna "Quantità" fanno riferimento ai volumi totali stimati relativi agli Appalti Specifici che si presume verranno esperiti durante l'intera durata dell'Accordo Quadro, pari a 24 mesi.

47) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.2.4, Pag. 18

Domanda: si chiede di chiarire se per stato di ciascun terminale telefonico, si fa riferimento allo stato operatore (ready, in pausa, in after call working,...) o allo stato fisico della postazione (es. out of service).

Risposta

Si fa riferimento allo stato operatore.

48) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.1.2, Pag. 11 e Paragrafo 4.2.1.1, Pag. 23

Domanda: si chiede se il requisito del possesso della laurea triennale può essere soddisfatto anche se i ruoli di Supervisore e Personale di Secondo Livello possiedono una cultura equivalente esprimibile, ad esempio, con almeno tre anni di attività nel ruolo o in alternativa si chiede di indicare il numero di anni minimi richiesti.

Risposta

Si veda l'errata corrige di cui sub C) e sub D) .

49) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.1.1, Pag. 10

Domanda: si chiede di confermare che l'attività di "gestione di reclami su servizi erogati dalle Amministrazioni;" in quanto facente parte dei possibili ambiti per il Servizio Inbound di 1 Livello, consiste nell'accoglienza, presa in carico, analisi e smistamento verso operatori di Il Livello a cui è normalmente demandata la risoluzione dei reclami.

Risposta

Come riportato nel medesimo paragrafo 4.1.1 del Capitolato Tecnico, in fase di Appalto Specifico le Amministrazioni provvedono a precisare "le modalità operative di dettaglio cui gli operatori dovranno attenersi, le interazioni con il personale dell'Amministrazione, processi interni da rispettare". Nel caso in cui il servizio richiesto sia inerente la gestione di reclami su servizi forniti dall'Amministrazione, quest'ultima fornirà i necessari dettagli operativi per la gestione degli stessi. Rimane inteso che al Fornitore non è richiesto di provvedere alla risoluzione di reclami su servizi che non sono di sua competenza.

50) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.1.1, Pag. 10

Domanda: si chiede di confermare che l'attività di "Effettuazione delle necessarie attività di back-office che determinano la risoluzione e la chiusura della SR, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico", in quanto facente parte delle attività minime richieste per il Servizio Inbound di 1 Livello, consiste nelle attività di chiusura amministrativa della SR risolta da gruppi di Il Livello. Non sono pertanto previste attività di back-office.

Risposta

Si ribadisce quanto riportato nel Capitolato Tecnico. In funzione delle modalità operative previste dall'Amministrazione in sede di Appalto Specifico gli operatori di I° Livello potranno operare attività di back-office a supporto della risoluzione e chiusura della SR che non necessariamente debbano consistere nelle attività di chiusura amministrativa della SR risolta da gruppi di Il Livello che, inoltre, potrebbero non essere presenti.

51) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.1.2.4, Pag. 18

Domanda: in relazione a quanto riportato nel suddetto paragrafo del Capitolato tecnico "la possibilità di visualizzare e raccogliere un set di parametri per la realizzazione di reportistica, tra cui almeno:

- tempo di attesa della prima richiesta in coda".

Si chiede di indicare che cosa si intende per tempo di attesa della prima richiesta in coda ed, in particolare, il meccanismo di calcolo di tale tempo anche in considerazione del fatto che i vari canali di contatto hanno tempi di risposta differenti.

Risposta

Per tempo di attesa della prima richiesta in coda si intende la differenza tra l'istante temporale di rilevazione (T_x) e l'istante in cui la prima richiesta non ancora servita è giunta in ingresso alla specifica coda servente, (T_0), considerando che le richieste sono gestite con metodologia FIFO (First In First Out).

A titolo di esempio, nel caso di richiesta tramite canale telefonico e considerando che tutte le chiamate siano indifferentemente gestite da un medesimo pool di operatori senza alcuna regola di priorità, il tempo di attesa della prima richiesta in coda è pari all'istante di rilevazione del parametro (T_x) meno l'istante in cui la prima telefonata non ancora servita da un operatore è stata posta in attesa, in seguito all'attraversamento dell'albero IVR (T_0).

52) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.2.2, Pag. 23

Domanda: si chiede di confermare che il servizio di presidio può essere richiesto unicamente nel caso in cui l'Amministrazione Contraente abbia richiesto il servizio di Inbound di 1 Livello con Operatori Esclusivi.

Risposta

In fase di Appalto Specifico l'Amministrazione potrà richiedere il Servizio di Presidio indipendentemente dalla modalità selezionata, "operatori condivisi" o "operatori esclusivi", per il Servizio Inbound di I° Livello.

53) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.2.2, Pag. 23

Domanda: si chiede di confermare che nel caso in cui l'Amministrazione richieda il servizio di presidio come estensione di un servizio Inbound di 1 livello con un determinato SLA relativi ai KPI da garantire da parte del Fornitore, a tale estensione di servizio non sono applicabili tali SLA in quanto il dimensionamento degli FTE del Presidio è determinato dall'Amministrazione.

Risposta

Si conferma. In ogni caso, come riportato nel paragrafo 5.5 del Capitolato Tecnico, le Amministrazioni avranno la facoltà di definire autonomamente ulteriori indicatori rappresentativi della qualità del servizio erogato.

54) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.2.3, Pag. 24

Domanda: dato che il contributo fattivo al raggiungimento degli obiettivi della campagna outbound è significativamente influenzato dal comportamento del soggetto che riceve la richiesta di partecipazione alla campagna, si chiede di chiarire se si possa considerare “contatto utile” anche un contatto che ha raggiunto il destinatario indicato dall’Amministrazione ma che non ha ricevuto un riscontro positivo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda 14.

55) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.3.1, Pag. 26

“Il servizio deve inoltre comprendere le attività di manutenzione correttiva ed evolutiva successive all’implementazione degli sviluppi necessari all’integrazione dei sistemi. A titolo di esempio dovranno essere previste le attività di sviluppo successive per adattare le integrazioni realizzate alle possibili evoluzioni dei sistemi dell’Amministrazione.”

Domanda: tali attività, in quanto al momento non sono oggetto di quotazione, saranno definite nell’ambito dell’Appalto Specifico. Pertanto con la frase “comprendere le attività di manutenzione correttiva ed evolutiva successive” si intende indicare al Fornitore che il servizio di Integrazione dei Sistemi, se richiesto, dovrà prevedere, a seguito delle attività di realizzazione dell’integrazione, anche la manutenzione correttiva/evolutiva, fermo restando che le modalità di remunerazione delle due tipologie di manutenzione sarà differenziata. In particolare la Manutenzione Evolutiva non potrebbe rientrare in una valutazione a priori dell’attività di realizzazione dell’integrazione in quanto non sarebbe possibile valutarne l’effort essendo strettamente dipendente dalle dinamiche evolutive della singola Amministrazione Contraente.

Risposta

Si conferma che il servizio di Integrazione dei Sistemi, se richiesto, dovrà prevedere, a seguito delle attività di realizzazione dell’integrazione, anche la manutenzione correttiva e/o evolutiva. Sarà compito dell’Amministrazione definire in fase di Appalto Specifico le modalità di remunerazione delle due tipologie di manutenzione.

56) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.4.1.2.10, Pag. 22

Domanda: con riferimento all’infrastruttura tecnica di servizio si chiede di confermare che gli elementi riportati nel sopra citato paragrafo:

- spazi ed armadi per l’alloggiamento delle infrastrutture;
- apparati per il condizionamento;
- gruppi di continuità o UPS in grado di garantire la continuità dell’alimentazione elettrica;
- patch panel e cablaggi;
- apparati e linee di comunicazione per garantire l’accesso per mezzo dei canali richiesti;

....

potranno non essere dedicati all’Accordo Quadro (singola Amministrazione o condivisi tra più Amministrazioni). Ciò in quanto in un Data Center tali elementi (impianto di condizionamento, continuità elettrica, etc..) sono funzionali in modo trasversale a tutte le infrastrutture ospitate.

Risposta

Si conferma che gli elementi di infrastruttura tecnica riportati nel paragrafo 4.1.2.10 del Capitolato Tecnico potranno non essere dedicati all’Accordo Quadro.

57) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.7.1, Pag. 41

Domanda: si chiede di confermare che il parametro NM “Numero di minuti complessivi relativi al servizio erogati nel mese di riferimento”, comprende sia i minuti spesi nella navigazione all’interno dei menù di un eventuale IVR richiesto dall’Amministrazione sia i minuti di conversazione con l’operatore nei casi in cui le risposte ricevute dall’utente tramite IVR non risultino esaustive.

Risposta

Il parametro N_M "Numero di minuti complessivi relativi al servizio erogati nel mese di riferimento" non comprende i minuti spesi per la navigazione all'interno dell'albero IVR. Con tale parametro si fa riferimento ai minuti di servizio con operatore, comprendendo anche i tempi di after call work necessari alla risoluzione della richiesta di servizio. (cfr. anche risposta alla domanda 12).

58) Domanda

Documento: Allegato 4 - Capitolato Tecnico Par.7.1, Pag. 41

Domanda: si chiede di confermare che nel caso in cui l'Amministrazione abbia scelto la modalità di remunerazione basata su minuti di servizio saranno conteggiati nel numero di minuti di servizio erogati sia la componente telefonica sia l'eventuale attività necessaria al completamento della richiesta (o SR) anche dopo la conclusione della conversazione (after call work).

Risposta

Si conferma. Si veda anche la risposta alla domanda 12.

59) Domanda

Rif. Capitolato d'Oneri Par 10

Si chiede di chiarire quale possa essere il valore massimo dei Servizi accessori. Infatti, nel capoverso ad essi relativo, si dice inizialmente che i Servizi accessori "potranno avere un valore massimo pari al 20% dell'importo massimo dell'Appalto Specifico"; subito dopo però si afferma che "l'Amministrazione potrà valorizzare detti servizi accessori per un valore massimo pari al 20% della base d'asta calcolata per i servizi obbligatori e per gli eventuali servizi opzionali". L'applicazione letterale della valorizzazione così come indicata porta che i servizi accessori potranno avere un valore massimo pari al 16,67% (e non del 20%) dell'importo massimo dell'Appalto Specifico

Risposta

Si ribadisce che i servizi accessori potranno avere un valore massimo pari al 20% dell'importo massimo dell'Appalto Specifico; per la determinazione dell'importo complessivo a base d'asta dell'Appalto Specifico, l'Amministrazione potrà valorizzare detti servizi accessori per un valore massimo pari al 20% della base d'asta calcolata per i servizi obbligatori e per gli eventuali servizi opzionali.

Si consideri il seguente calcolo esemplificativo:

- $BA_{OBB+OPZ} = 1.500.000$ (Base d'asta per i servizi obbligatori e per gli eventuali servizi opzionali)
- $BA_{ACC} = 300.000$ (Base d'asta e valore massimo per i servizi accessori)

Nel caso di sconto applicato ai servizi obbligatori ed agli eventuali servizi opzionali pari al 20% si avrà:

- $P_{OBB+OPZ} = 1.200.000$ (Importo per i servizi obbligatori e per gli eventuali servizi opzionali)

e con uno sconto pari a 0 per i servizi accessori si avrà:

- $P_{ACC} = 300.000$ (Importo per i servizi accessori)

pari al 20% dell'importo massimo dell'Appalto Specifico ($P_{OBB+OPZ} + P_{ACC}$).

60) Domanda

Rif. Capitolato tecnico Par 4.1.1.2

Con riferimento al numero geografico di destinazione del Contact Center, si chiede di confermare che le Amministrazioni che abbiano più sedi nazionali possano richiedere, in sede di AS, un solo numero geografico di destinazione appartenente ad un solo distretto telefonico principale, scelto dall'Amministrazione.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda 42.

61) Domanda

Rif. Allegato 2 relazione tecnica Pag 2 e Capitolato d'Oneri par. 5.3.1

Si chiede di precisare in base a quali elementi di valutazione e con quale punteggio saranno valutati gli argomenti oggetto dei seguenti paragrafi della Relazione tecnica, richiesti dall'Allegato 2:

- 3.2.7 Funzionalità di gestione dell'utenza e delle richieste di servizio
- 3.2.8 Funzionalità di gestione della base di conoscenza

Risposta

Le proposte tecniche inerenti i contenuti di cui ai citati paragrafi 3.2.7 e 3.2.8 non sono oggetto di autonoma specifica valutazione. Dette proposte tecniche, tuttavia, potranno essere valutate nell'ambito dei criteri motivazionali degli elementi di valutazione definiti nella tabella al paragrafo 5.3.1. del Capitolato d'Oneri.

62) Domanda

Rif. Capitolato tecnico par. 6 e 7.1

Con riferimento al volume minimo di minuti annui che rappresenta la soglia per l'esecuzione dell'AS (100.000), si richiede se sono previsti meccanismi correttivi nel caso in cui, al termine dell'anno contrattuale, il consuntivo dei minuti erogati risulti inferiore alla soglia definita.

Risposta

No, non è previsto alcun correttivo; si precisa, altresì, che il predetto valore è il quantitativo minimo che potrà essere richiesto con l'Appalto Specifico.

63) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI Par. 5.3.1- CRITERIO DI VALUTAZIONE TECNICA

Quesito

Nel paragrafo "Modalità di attribuzione del punteggio discrezionale" sono indicate le percentuali rispetto al punteggio massimo per ciascun elemento di Valutazione di cui alla tabella precedente.

L'attribuzione di tale percentuale è effettuata sulla base di un giudizio effettuato dalla commissione tra i 5 previsti, ovvero OTTIMO, BUONO, ADEGUATO, PARZIALMENTE ADEGUATO, INADEGUATO.

Il bando tuttavia non specifica, in quali casi ciascuno di tali giudizi sarà assegnato. In particolare, quali saranno i criteri quantitativi e qualitativi per valutare il grado di punteggio su ciascun Elemento Valutazione.

Si chiede di indicare ulteriori elementi che saranno tenuti in considerazione da Codesta Soc. Appaltante per assegnare i diversi gradi di valutazione.

Risposta

I criteri motivazionali di attribuzione dei punteggi relativi a ciascun singolo criterio di valutazione sono stabiliti nel capitolato d'Oneri e, in particolare, sono riportati nella Tabella di cui al paragrafo 5.3.1 del Capitolato d'Oneri nella colonna "Elementi di valutazione".

64) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI Par. 11. PROCEDURA E CRITERI PER L'AGGIUDICAZIONE DEGLI APPALTI SPECIFICI

Quesito

Laddove si indica che "sarà pertanto escluso dal confronto competitivo relativo a ciascun Appalto Specifico il concorrente che:

- offra servizi non rispondenti alle caratteristiche e requisiti minimi e alle caratteristiche migliorative offerte per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro
- offra anche solo un prezzo unitario superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l'aggiudicazione dell'AccordoQuadro."

si chiede di specificare cosa succede nel caso in cui tutti i concorrenti risultassero esclusi (gara deserta).

Risposta

Qualora il confronto competitivo per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico abbia esito negativo per carenza di offerte valide, la singola Amministrazione potrà determinarsi in base alla normativa vigente. Consip S.p.A., tuttavia, si riserva di segnalare alle Autorità competenti eventuali elementi che potrebbero attestare la realizzazione (o il tentativo) nella presente gara di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato anche al fine della verifica della sussistenza di eventuali fattispecie penalmente rilevanti, provvedendo a mettere a disposizione delle dette autorità qualsiasi documentazione utile in suo possesso.

65) Domanda

CAPITOLATO D'ONERI Par. 1. -INFORMAZIONI GENERALI

Par. 3.3 -- REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE

Quesito

Nel Capitolato d'oneri al paragrafo 1- Informazioni generali è riportato: "... non è prescritto per la partecipazione alla gara in forma di RTI il possesso da parte delle relative imprese mandanti di percentuali minime del requisito di fatturato specifico in questione".

Nello stesso Capitolato al paragrafo 3.3 Requisiti Necessari per la partecipazione, con riferimento al requisito di capacità economico-finanziaria di cui al punto III.2.2) del bando di gara è riportato:

".. ciascuna impresa componente il RTI o il Consorzio dovrà rendere comunque lo dichiarazione di cui al Documento di Partecipazione relativo al proprio fatturato."

In coerenza con le due affermazioni precedenti, si chiede di confermare che un'azienda partecipante al RTI in qualità di mandante, qualora non in possesso di un fatturato specifico relativo alla prestazione di servizi di Contact Center Inbound, debba compilare il Documento di Partecipazione indicando un valore pari a zero per il proprio fatturato specifico, In alternativa, si chiede di indicare in che modo la mandante debba rappresentare l'assenza di tale fatturato specifico in sede di partecipazione,

Risposta

Si conferma che in caso di RTI, qualora la mandante non sia in possesso di un fatturato specifico relativo alla prestazione di servizi di Contact Center Inbound, deve rilasciare la Dichiarazione necessaria indicando un valore pari a zero relativamente al possesso di detto fatturato specifico.

66) Domanda

BANDO DI GARA Sezione III.2.3

Nell'ipotesi di partecipazione alla gara in forma di RTI, con riferimento al requisito di capacità tecnica di cui al punto III.1.3) del bando di gara, si chiede di CONFERMARE la possibilità che la società mandante che svolga anche solo in parte i servizi Inbound di I livello, Operatori di II livello, Presidio, Campagne Outbound e Competenze Specialistiche per gli Operatori di I livello, possa ricorrere all'Istituto dell'avvalimento per il possesso della certificazione di conformità alla norma

EN ISO 9001:2008 nel settore "EA 35 Servizi Professionali di Impresa" avente ad oggetto l'erogazione di servizi di Call Center o Contact Center o Customer Relationship Management".

In particolare, si chiede di chiarire se l'impresa ausiliaria possa essere un soggetto appartenente al medesimo RTI (es. mandataria) oppure se per avvalersi di tale requisito di natura tecnica la detta società mandante debba rivolgersi ad un soggetto esterno al RTI medesimo.

Si chiede inoltre di confermare che, in caso di RTI verticale, un'eventuale società mandataria che, nell'ambito dell'appalto non svolga, nemmeno in parte, i servizi Inbound di I livello, Operatori di II livello, Presidio, Campagne Outbound e Competenze Specialistiche per gli Operatori di I livello, debba possedere il requisito inerente il possesso della certificazione di conformità alla suddetta norma EN ISO9001:2008 nel settore EA 35 per l'oggetto previsto dalla gara.

Risposta

In caso di R.T.I. il requisito di capacità tecnica di cui al punto III.2.3) del Bando, deve essere posseduto dalle sole imprese raggruppande (mandataria e/o mandanti) che svolgeranno, anche solo in parte, i servizi ivi indicati (Servizio Inbound di I° Livello, Servizio Operatori di II° Livello, Servizio di Presidio, Campagne Outbound, Servizio di competenze specialistiche per gli Operatori di I° Livello).

Ciò posto, ciascun membro del RTI potrà ricorrere all'Istituto dell'avvalimento ex art. 49 del D.Lgs. n. 163/2006, per ovviare alla mancanza del requisito in questione, secondo le modalità previste dai paragrafi 3.4 e 4.4.1.5 del Capitolato d'Oneri ed in conformità a quanto all'uopo previsto dal citato art. 49 del D.Lgs. n. 163/2006.

L'avvalimento deve essere reale e non formale, e l'impresa ausiliata deve provare l'effettiva disponibilità delle risorse dell'impresa ausiliaria. Pertanto, dalle dichiarazioni e dal contratto di avvalimento - da presentare in offerta - deve emergere inequivocabilmente che l'ausiliaria assume l'obbligo di mettere a disposizione dell'impresa ausiliata, in relazione all'esecuzione dell'appalto, le proprie risorse ed il proprio apparato organizzativo, in tutte le parti che giustificano l'attribuzione del requisito di qualità e segnatamente, a seconda dei casi, mezzi, personale, struttura, procedure, prassi, know-how ed ogni altro elemento necessario.

Si precisa tuttavia che l'appalto deve essere in ogni caso eseguito dall'impresa ausiliata e l'impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti consentiti dalla legge.

Si conferma, inoltre, che - per giurisprudenza consolidata, confermata anche dall'AVCP (vedi Determinazione n. 2 del 1° agosto 2012) - l'impresa ausiliaria può essere anche un soggetto appartenente al medesimo RTI; tuttavia, è necessario che i requisiti di partecipazione siano posseduti dall'impresa in misura sufficiente tale da consentire ad un medesimo soggetto la partecipazione alla gara sia come concorrente in RTI, sia in veste di impresa ausiliaria nell'ambito del medesimo RTI.

67) Domanda

Allegato 2 - Relazione tecnica

Quesito

Nello schema di risposta si "chiede essere strutturata in modo da rispettare la suddivisione in capitoli e la titolazione riportata nello "Schema di risposta" di cui oltre..

Tale schema non riporta il paragrafo 4.1 e riporta due volte il paragrafo 3.2.6. Si chiede di indicare se si tratta di refusi o se debba essere riportata in risposta tale numerazione;

Inoltre, si chiede di confermare che gli unici servizi che devono essere descritti nella Relazione Tecnica sono quelli relativi ai paragrafi del Capitolato Tecnico 4.1.1 (Servizi Inbound di I livello) , 4.1.2. (Infrastruttura di servizio) e 4.2.3. (Campagne Outbound). Conseguentemente non saranno descritti gli altri servizi opzionali (Servizio di Operatori di II livello, Servizio di presidio, Postazioni ASP) né i Servizi Accessori ed i capitoli 6, 7,8 e 9, intendendo con questo accettati tutti i relativi requisiti di capitolato tecnico anche laddove non esplicitamente dettagliati in relazione tecnica.

Risposta

In relazione allo schema di risposta si veda l'errata corrige di cui sub A). Gli unici servizi da descrivere in Relazione Tecnica sono quelli relativi ai paragrafi richiesti nello Schema di risposta, come modificato a seguito della summenzionata errata corrige.

68) Domanda

Allegato 3 • AQ CC- Schema di Accordo Quadro v0.5

Art.10 - pag 17

Quesito

Laddove si riporta (Per ogni giorno di ritardo del Fornitore, non imputabile a Consip S.pA ovvero a forza maggiore o caso fortuito, nell'adempimento all'obbligo previsto al precedente articolo 8, comma 1, lettere A), B) e C), per la presentazione della documentazione ivi indicata, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere a Consip S.pA una penale pari a 500,00= (cinquecentomila/00), fatto salvo il risarcimento del maggior" sembra esserci un refuso nella cifra tra parentesi. Si chiede di chiarire ed eventualmente correggere l'importo errato.

Risposta

Trattasi di errore materiale. L'importo della penale in esame è pari a 500,00= (cinquecento/00).

69) Domanda

Si richiede di esplicitare se i costi di quanto necessario all'erogazione del numero geografico appartenente al comune/distretto telefonico dell'amministrazione (linea + apparecchiature), così come richiesti al punto 4.1.2.2, siano da intendersi inclusi tra le forniture accessorie di cui al punto 4.3.2 (servizio di connettività) dell'Allegato 4 Capitolato Tecnico oppure no.

Risposta

I costi associati a quanto necessario all'erogazione del numero geografico appartenente al comune/distretto telefonico dell'amministrazione si intendono inclusi nel Servizio Inbound di I° Livello.

70) Domanda

L'Offerta Tecnica deve essere formulata con uno specifico tipo di carattere e con una lunghezza massima della riga?

(ad esempio Calibri 12, spaziatura singola tra paragrafi e lunghezza massima riga 17,5 cm.)

Risposta

Ferma restando la necessaria leggibilità dell'offerta, è preferibile che il font sia uno tra Arial, Trebuchet, Times New Roman, Tahoma, Verdana e che la dimensione del carattere utilizzato sia almeno 10 con interlinea singola.

71) Domanda

Il documento di gara "Allegato 2 - AQ CC - Relazione tecnica v0.4.pdf" prescrive che la relazione tecnica deve essere contenuta entro le 150 (centocinquanta) pagine, includendo i paragrafi "Premessa" e "Appendice". Si chiede, da tale conteggio è possibile escludere la copertina, gli indici e il glossario?

Risposta

Si conferma che dal conteggio di 150 pagine è possibile escludere la copertina, gli indici ed il glossario.

72) Domanda

In caso di partecipazione in RTI con una società in procinto di essere certificata ISO 9001 settore EA 35 (al più tardi entro aprile prossimo), si chiede se si accetta dichiarazione che attesti quanto appena scritto.

Risposta

In ragione del consolidato orientamento giurisprudenziale, nonché come ulteriormente ribadito dall'AVCP (da ultimo Determinazione n. 4 del 10 ottobre 2012), il possesso dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara devono essere posseduti sin dal momento della presentazione dell'offerta.

73) Domanda

In riferimento al paragrafo 4.4.1.1 Documento di partecipazione del Capitolato d'oneri si indica che: 'Il concorrente dovrà presentare, a pena di esclusione dalla procedura, una dichiarazione denominata "Documento di partecipazione", resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 che verrà generata dal Sistema in formato .pdf a seguito della immissione di alcuni dati da parte del concorrente attraverso una sequenza procedurale guidata dal Sistema'.

Si chiedono chiarimenti sulle procedure da seguire sul portale per generare il Documento pdf dal sistema.

La voce del menù 'CONTINUA LA PROCEDURA' riporta i 'Passi della procedura':

- Forma di partecipazione
- Gestione utenti

- Dati dell'azienda e dichiarazioni necessarie
- Amministratori dell'impresa e assetti societari
- Documento di Partecipazione ed eventuali allegati
- Offerta per Lotto 1
- Conferma e invio

Quando si genera il file pdf? Ci sarà un momento nella compilazione dei campi in cui sarà possibile stampare in pdf il documento?

Risposta

Il file pdf "Documento di partecipazione" viene generato al passo 5 della procedura "Documento di Partecipazione ed eventuali allegati" attraverso apposita funzione. Dopo aver generato il file pdf sarà possibile stamparlo.

74) Domanda

4.4.1.3 - Cauzione provvisoria ed impegno del fideiussore: È ammessa fidejussione rilasciata dagli intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, come previsto dall'art. 75 comma 3 D. Lgs. 163/06, oltre che da quelli iscritti all'articolo 106 come previsto nel capitolato d'oneri?

Risposta

Ai sensi dell'art. 75, comma 3, del D.Lgs. n. 163/2006, nonché del paragrafo 4.4.1.3 del Capitolato d'Oneri, la cauzione provvisoria può essere prestata mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del D.Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del D.Lgs. n. n. 58/1998.

75) Domanda

8 - Cauzione provvisoria e Garanzia: nel caso di fidejussioni assicurative, sono gradite e ammesse dalla stazione appaltante tutte le compagnie di diritto italiano, anche se aventi casa madre estera, e anche le compagnie straniere che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi, regolarmente autorizzate dall'ISVAP?

Risposta

Si, sono ammesse.

76) Domanda

Dal momento che il nostro Gruppo è organizzato giuridicamente con una Holding di controllo e società controllate che costituiscono le Sedi operative, e che i contratti e le referenze sono, tipicamente, gestite in capo alla Holding, mentre l'operatività e l'erogazione del servizio in capo alle sedi operative e quindi alle società controllate, vi chiediamo se possiamo partecipare alla gara individualmente come Holding, delegando poi, in seguito all'assegnazione, alla Sede operativa la gestione delle risorse umane, oppure se in virtù della ns. struttura societaria dobbiamo necessariamente partecipare in RTI o subappalto o optare per l'avvalimento?

Risposta

I soggetti che intendono eseguire l'appalto devono partecipare in qualità di concorrenti. Ai fini del possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione alla gara, è ammesso l'avvalimento di cui all'art. 49 del D.Lgs. n. 163/2006, previsto anche in caso di avvalimento infragruppo societario; resta fermo che, ai sensi dell'art. 49, comma 10, del predetto decreto, il contratto è in ogni caso eseguito dall'impresa che partecipa alla gara e l'impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati e di quelli stabiliti all'art. 118 del predetto decreto.

77) Domanda

Per poteri necessari per impegnare l'impresa concorrente, di cui deve essere munito il legale rappresentante per sottoscrivere la documentazione di gara, si intendono i poteri di sola ordinaria amministrazione?

Risposta

Si intendono i poteri di contrarre con la Pubblica Amministrazione per un importo pari, rispettivamente, al valore dell'Accordo Quadro ed al valore dei singoli Appalti Specifici.

78) Domanda

Cosa si intende per direttori tecnici? Tutti i dipendenti inquadrati come dirigenti devono essere intesi quali direttori tecnici?

Risposta

I direttori tecnici richiamati all'art. 38 del D.Lgs. N. 163/2006, per i quali pertanto sono richieste le dichiarazioni ivi previste, si intendono i direttori tecnici risultanti nel Registro delle Imprese.

79) Domanda

Si richiede di confermare che per un'impresa che intende partecipare in qualità di mandante di un costituendo RTI, ai fini della dimostrazione del possesso del seguente requisito:

ordine generale di cui all' articolo 38 comma 1 d.lgs.163/2006, è sufficiente produrre solo la dichiarazione "Allegato 1 - dichiarazione necessaria" firmata dal legale rappresentante relativa all'articolo 38 comma 1 lettere b), c) ed m-ter). In alternativa si richiede di specificare se è obbligatorio inserire, nella sezione del portale "eventuale documentazione amministrazione aggiuntiva" anche la dichiarazione firmata dal legale rappresentante in relazione all'articolo 38 comma 1 lettere da a) ad m-quater), e la dichiarazione resa sempre dal legale rappresentante in relazione agli altri soggetti (anche cessati dalle cariche) di cui all'articolo 38 comma 1 lettere b) e c).

Risposta

Si premette che in caso di RTI ciascuna impresa in raggruppamento deve rilasciare la dichiarazione ex art. 38 all'interno del "*Documento di partecipazione*".

Ciò posto, la dichiarazione ex art. 38 contenuta nel "*Documento di partecipazione*" deve essere riferita:

- a tutti a tutti i soggetti previsti dalla citata disposizione (quindi, in caso di società: gli amministratori muniti di potere di rappresentanza, il socio unico persona fisica, il socio di maggioranza persona fisica nel caso di società con meno di quattro soci ed i direttori tecnici, nonché i soggetti sopra individuati cessati dalla carica nell'anno antecedente la pubblicazione del bando di gara),
ovvero, in alternativa,
- unicamente al legale rappresentante che sottoscrive la dichiarazione; in tale ultimo caso, è necessario che in aggiunta al "*Documento di partecipazione*", sia presentata - nell'apposito spazio del Sistema denominato "*Eventuale documentazione amministrativa aggiuntiva*" - la dichiarazione di cui all'Allegato 1 al presente Capitolato d'Oneri rilasciata da ciascuno dei soggetti previsti dalla citata disposizione (quindi, sempre in caso di società: gli - altri - amministratori muniti di potere di rappresentanza, il socio unico persona fisica, il socio di maggioranza persona fisica nel caso di società con meno di quattro soci ed i direttori tecnici, nonché i soggetti sopra individuati cessati dalla carica nell'anno antecedente la pubblicazione del bando di gara).

80) Domanda

Si richiede di confermare che per un'impresa che intende partecipare in qualità di mandante di un costituendo RTI, ai fini della dimostrazione del possesso del seguente requisito:

Capacità economica e finanziaria di cui al punto III.2.2 del bando di gara, è obbligatorio inserire, nella sezione del portale "eventuale documentazione amministrazione aggiuntiva" anche la dichiarazione firmata dal legale rappresentante attestante il fatturato specifico in possesso dell'impresa. In alternativa specificare cosa occorre produrre.

Risposta

Si conferma che in caso di RTI ciascuna impresa in raggruppamento deve rilasciare la dichiarazione denominata "*Documento di partecipazione*", all'interno della quale è prevista la specifica attestazione inerente il possesso del requisito di fatturato specifico.

81) Domanda

In merito al Bando di Gara AQ CC V.08 (ID SIGEF 1225 - CIG 483440338F) la scrivente, al fine di offrire un livello quanto più elevato di Qualità Percepita ai propri attuali Clienti ivi inclusa la PA, utilizza più piattaforme telefoniche in modo da poter offrire un servizio quanto più consono e rispondente alle esigenze del Cliente stesso in merito alle finalità del servizio.

Le peculiarità di poter disporre di più piattaforme permette di offrire valori aggiunti ed addizionali alle richieste dell'Accordo Quadro oggetto di gara e proponibili in fase di Appalto Specifico.

Si richiede perciò la possibilità di presentare le caratteristiche tecniche di almeno due piattaforme telefoniche, al fine di poter proporre, in caso di eventuale aggiudicazione dell'accordo quadro, l'una o l'altra piattaforma a seconda del servizio oggetto di Appalto Specifico 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.

Risposta

Al Concorrente è richiesto di descrivere le caratteristiche e le funzionalità relative all'infrastruttura di servizio, secondo lo schema di risposta di cui all'errata corrige sub A, indipendentemente dalla particolare tecnologia di prodotto utilizzata. Tali caratteristiche e funzionalità, che devono soddisfare i requisiti

stabiliti come “minimi” nel Capitolato Tecnico pena l’esclusione dalla gara, saranno altresì valutate in accordo a quanto stabilito nel paragrafo 5.3.1 del Capitolato d’Oneri.

Pertanto, in sede di offerta nel presente Accordo Quadro, non essendo peraltro previste varianti, dovrà essere fornita un’univoca descrizione delle caratteristiche e delle funzionalità relative all’infrastruttura di servizio tale da consentire un’univoca valutazione in termini di ammissibilità e attribuzione del punteggio. Posto che, come sopra detto, tale descrizione è indipendente dalla particolare tecnologia di prodotto utilizzata, è essenziale che nell’Appalto Specifico la tecnologia di prodotto proposta sia pari o superiore, in termini di requisiti minimi e requisiti migliorativi, a quella ammessa e valutata in fase di Accordo Quadro. Peraltro, si rammenta il vincolo stabilito ai paragrafi 5.3 e 11 del Capitolato d’Oneri: il fornitore, nell’appalto specifico, deve formulare una offerta tecnica secondo le specifiche (e personalizzazioni) indicate dall’Amministrazione, che tuttavia mantenga tutte le funzionalità caratteristiche e requisiti minimi, nonché le caratteristiche migliorative offerte ai fini dell’aggiudicazione dell’Accodo Quadro .

Dott. Domenico Casalino
(L’Amministratore Delegato)