

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.

1) Domanda

Ci sarebbe più che felice di ricevere il PQQ o ITT e altra documentazione relativa, al fine di elaborare e creare la nostra risposta sulla 2013/S 020-031212 bando di gara.

Risposta

Come riportato nel paragrafo 1.1 del Capitolato d'Oneri la documentazione ufficiale di gara è disponibile in duplice formato:

(i) elettronico, firmato digitalmente, scaricabile dai siti www.mef.gov.it, www.acquistinretepa.it e www.consip.it;

(ii) su supporto Cd Rom, ritirabile presso la Consip S.p.A. all'indirizzo sub I.1 del Bando di gara, nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì) dalle 9,00 alle 12,00.

Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da uno dei certificatori iscritti all'Elenco di cui all'articolo 29 del D. Lgs. n. 82/2005 e disponibile sul sito www.digitpa.gov.it.

2) Domanda

Relativamente alla dichiarazione (all.1 della documentazione di gara) relativa alla pronuncia a carico di amministratori muniti di poteri di rappresentanza di condanne passate in giudicato, decreti penali di condanna divenuti irrevocabili oppure di sentenze di applicazione della pena su richiesta, ove successivamente alla condanna stessa sia stata dichiarata con provvedimento del giudice dell'esecuzione l'estinzione del reato è comunque necessario produrre in copia i predetti provvedimenti?

Risposta

Si conferma la possibilità di non produrre i provvedimenti di condanna a carico dei soggetti di cui di cui all'art. 38, comma 1, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 163/2006, nel caso in cui sia stata dichiarata l'estinzione del reato con provvedimento del giudice dell'esecuzione. Inoltre, si ricorda che gli eventuali provvedimenti di condanna potranno non essere prodotti anche nei casi di depenalizzazione, di condanne revocate e di quelle per le quali è intervenuta la riabilitazione pronunciata dal Tribunale di sorveglianza. Detta documentazione, in ogni caso, potrà essere richiesta o acquisita dal Consip S.p.A. nella fase di verifica delle dichiarazioni rese e del possesso dei requisiti di partecipazione.

3) Domanda

In riferimento al Bando di Gara, punto III.2.2) Capacità economica e finanziaria. Il requisito di fatturato richiesto, ovvero aver realizzato, complessivamente negli ultimi due esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del Bando, per la prestazione di servizi di Contact Center Inbound, un fatturato specifico non inferiore ad Euro 16.000.000,00= (sedici milioni/00, IVA esclusa); si riferisce al solo canale telefonico o anche agli altri canali di accesso (posta elettronica, fax, posta tradizionale, web, sms ecc.)?

Risposta

In relazione al requisito di capacità economica e finanziaria di cui al punto III.2.2) del Bando di Gara si precisa che il fatturato specifico richiesto si riferisce ai servizi di Contact Center Inbound, di cui al paragrafo 4.1 del Capitolato Tecnico, erogati tramite uno o più dei canali di accesso indicati come requisito minimo al paragrafo "4.1.2.2 - Canali di accesso al servizio" del medesimo Capitolato Tecnico.

4) Domanda

LA POLIZZA FIDEJUSSORIA PROVVISORIA DA PRODURRE DEVE COPRIRE L'INTERO IMPORTO DELLA GARA?(90.000.000,00).

Risposta

Come indicato al paragrafo 4.4.1.3 del Capitolato d'Oneri, la cauzione provvisoria è pari ad Euro 1.800.000,00. Tale valore è stato calcolato in relazione all'intero importo a base d'asta ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. n. 163/2006.

5) Domanda

L'HT (TEMPO MEDIO DI CONVERSAZIONE) DI OGNI ATTIVITA'.

Risposta

In relazione all'HT (Tempo medio di conversazione) di ogni attività 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."

6) Domanda

LE MODALITA' E I TEMPI DI PAGAMENTO.

Risposta

Come riportato nel paragrafo 11.4 del Capitolato d'Oneri, le modalità ed i tempi di pagamento saranno stabiliti dalle singole Amministrazioni nei contratti derivanti dall'aggiudicazione degli Appalti Specifici, nel rispetto della normativa vigente.

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