Gara per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1240

I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito www.mef.gov.it sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso, sul sito www.consip.it.

1) Domanda
Con riferimento alla procedura di gara in oggetto, si chiede: nel bando di gara al punto III.2.2) Capacità economica finanziaria, lettera b) si richiede di aver realizzato, cumulativamente nel biennio solare 2010-2011 un fatturato specifico per la prestazione di Contact Center, non inferiore ad € 2.900.000,00 IVA esclusa, nell'Allegato 8 "Facsimile dichiarazione fatturato specifico" invece si fa riferimento al biennio solare 2009-2010, si chiede di sapere quale sia il biennio solare da tenere in considerazione per la dichiarazione del fatturato specifico.
Risposta
Il fatturato specifico, come correttamente riportato sul bando nonché sull'Allegato 1 "Dichiarazione necessaria di ammissione alla gara", deve essere stato realizzato nel biennio solare 2010-2011.
Quanto erroneamente riportato sull'Allegato 8 "Facsimile dichiarazione fatturato specifico" relativamente al biennio di riferimento, per l'effetto, deve intendersi modificato.

2) Domanda
IN MERITO ALLA DOCUMENTAZIONE DI GARA, ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO. A PAG. 62 PARAGRAFO 4.4.2 Profili professionali, Responsabili e Referenti, si Indica che:
"Almeno Il 10% degli operatori deve avere maturato almeno un anno di esperienza nel ruolo, per progetti di assistenza nelle PPAA"
Tale requisito è condizione indispensabile ai fini della partecipazione al Bando o si tratta di un requisito preferibile ma non necessario?
Risposta
Il requisito di cui al paragrafo 4.4.2 è da intendersi non quale requisito di partecipazione bensì quale requisito afferente alla fase di esecuzione. Pertanto, il fornitore, al momento dell'attivazione di ogni singolo ambito, inderogabilmente dovrà essere in possesso di risorse aventi i requisiti professionali indicati, *ex multis*, al paragrafo 4.4.2..
Per quanto attiene all'avvio del servizio si tenga, inoltre, in considerazione quanto previsto al paragrafo 8 lettera d) del Disciplinare di gara.

3) Domanda
In merito al punto 4.4.2 del capitolato tecnico "profili professionali" il requisito in merito ai quali gli operatori debbono aver maturato al meno 1 anno di esperienza nel ruolo per progetti di assistenza nelle ppaa, è condizione necessaria ai fini della partecipazione alla gara?
Risposta
Si veda risposta alla domanda n. 2.

4) Domanda
In merito al punto 4.4.2 del capitolato tecnico" profili professionali" e al punto 2.2 dell'appendice 3 al capitolato tecnico, si richiede delucidazioni in merito alla discordanza dell' esperienza in anni in ambito della ppaa da parte degli operatori?
Risposta
Al punto 2.2 dell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico si descrive il profilo professionale richiesto per ricoprire il ruolo di operatore, in particolare, fra l'altro, si chiede che come esperienza lavorativa l'operatore abbia maturato "Minimo 2 anni di esperienza nel ruolo, preferibilmente in ambito P.A.".
Al punto 4.4.2 del cap. tec. si richiedono precise percentuali di operatori rispetto al totale degli operatori eroganti il servizio con determinate caratteristiche tecniche, una di queste richieste, ad esempio, prevede che il 10% degli operatori deve avere maturato almeno un anno di esperienza nel ruolo per progetti di assistenza nelle PPAA.
Per l'effetto di quanto sopra, non emergono discordanze.

5) Domanda
In merito al punto 2.3 " analista funzionale" dell'appendice 3 al capitolato tecnico. l'analista funzionale ai fini della partecipazione alla gara è necessario aver avuto conoscenze nell' ambito delle ppaa?

Risposta
Il profilo di Analista Funzionale non deve avere specifiche conoscenza in ambito PA. Quanto riportato al terzo punto delle "Conoscenze" del paragrafo 2.3 dell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico, dove si legge *"…con particolare riferimento alla P.A."* è da considerarsi refuso e quindi per l'effetto non deve essere considerato.

6) Domanda
Con riferimento alla procedura in oggetto si chiede conferma che servizi di Help Desk legati alle attività di gestione delle postazioni di lavoro PC (pdl) e servizi MAC, possano essere considerati utilizzabili per il soddisfacimento dei requisiti di cui al punto III.2.2. lettera b) del Bando di Gara.
Risposta
Qualora tra le attività effettivamente espletate dal Concorrente rientrino anche i servizi di Contact Center secondo la Definizione di cui al paragrafo 1.1 del Capitolato tecnico realizzati cumulativamente nel biennio solare 2010 – 2011 per un importo non inferiore ad € 2.900.000,00, il requisito di cui al punto III.2.2. lettera b) del Bando di Gara si intenderà soddisfatto.

7) Domanda
Con riferimento al requisito di cui al punto III.2.2. lettera b) del Bando di gara (aver realizzato, cumulativamente nel biennio solare 2010-2011, un fatturato specifico per la prestazione di servizi di Contact Center, non inferiore a Euro 2.900.000, iva esclusa) si chiede conferma che il fatturato realizzato per l'erogazione di servizi di Call center CUP volti alla prenotazione telefonica di prestazioni specialistiche, possa essere considerato per il soddisfacimento del suindicato requisito.
Risposta
Si veda risposta alla domanda n. 6.

8) Domanda
Con riferimento alla pag. 11 del Disciplinare di Gara, si chiede conferma che, nel caso in cui la ditta partecipante non intenda presentare le giustificazioni di cui all'art. 87, comma 2 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. già in fase di gara, all'interno della busta denominata "Gara per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze ID 1240 - Giustificazioni", vada inserita solo la dichiarazione riguardante le parti dell'offerta tecnica contenenti segreti tecnici e commerciali, che non intende rendere accessibile a terzi.
Risposta
Non si conferma.
Il concorrente ha facoltà di presentare le giustificazioni di cui all'art. 87, comma 2 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. già in fase di gara all'interno della busta denominata "Gara per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze ID 1240 - Giustificazioni". Le giustificazioni dovranno contenere, secondo le modalità riportate al paragrafo 6.1 "Accesso", le indicazioni del Concorrente sulle parti <u>delle stesse giustificazioni</u> che intende segretare.
La mancata produzione anticipata della documentazione afferente le giustificazioni di cui all'art. 87 comma 2 del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. <u>non sarà causa di esclusione</u> dalla procedura.
Per quanto attiene invece alle parti , ove presenti all'interno della Relazione Tecnica presentata, contenenti segreti tecnici o commerciali che il Concorrente intenda non rendere accessibili ai terzi le stesse parti dovranno essere indicate analiticamente nella Relazione Tecnica al paragrafo 5 (cfr. *"Allegato 2 Offerta Tecnica - Schema di Risposta")*.

9) Domanda
Si chiede conferma che, in base a quanto previsto dal D.Lgs. 183/2011, le verifiche in merito al requisito di capacità economica e finanziaria di cui al punto III.2.2. lett. b) del Bando di Gara (aver realizzato, cumulativamente nel biennio solare 2010-2011, un fatturato specifico per la prestazione di servizi di Contact Center, non inferiore a Euro 2.900.000, iva esclusa) saranno effettuate direttamente dalla Stazione Appaltante.
Risposta
La verifica (*rectius* comprova) in ordine ai requisiti di capacità economica e finanziaria (nonché a quello relativo alla capacità tecnica) sarà effettuata dal Responsabile del Procedimento nominato dalla Stazione Appaltante.

10) Domanda
Con riferimento al punto 5.3. del Disciplinare di Gara (Produzione dei documenti su supporto ottico) si chiede conferma che nella busta "A" Documenti, non sia necessario inserire un Cd Rom contenente le dichiarazioni presenti nella suindicata busta; in caso contrario, si chiede conferma che, con riferimento all'Allegato A1 Bis, rilasciato da parte di tutte le persone munite di poteri di rappresentanza, all'interno del Cd Rom possa essere inserita la scansione della dichiarazione firmata con firma olografa dal soggetto dichiarante, e firmata digitalmente solo dal Legale Rappresentante della ditta partecipante.
Risposta
Come riportato al paragrafo 5.3 del Disciplinare di gara "In alternativa alla produzione dei documenti su supporto cartaceo – contenuti nelle Buste "A", "B" e "C" - le Imprese concorrenti potranno produrre alcuni dei documenti richiesti, su supporto ottico (Cd Rom) in formato .pdf firmati digitalmente.
La produzione su supporto ottico è, pertanto, alternativa a quella cartacea.
Per la lista dei documenti per i quali è possibile produrre documenti in .pdf firmati digitalmente (e le relative eccezioni) si veda sempre il paragrafo 5.3 del Disciplinare di gara.
Qualora vengano prodotte su CdRom più dichiarazioni di cui all'allegato 1 bis, ciascuna dichiarazione dovrà essere firmata digitalmente da ciascun dichiarante.

11) Domanda
In riferimento "Allegato 5 Capitolato Tecnico" Capitolo 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI Pagina 27 e segg.
Il servizio di assistenza agli utenti si articola su due livelli:
- il Service Desk (primo livello)
- il II livello.
Si conferma che le strutture di assistenza specialistica tecnica ed applicativa appartengono ad altri fornitori del Committente, quindi l'aggiudicataria prenderà in carico la gestione del Service Desk solo per il primo livello? E' possibile avere il dettaglio delle attività del Service Desk per ambito?
Risposta
Si conferma che nell'ambito del servizio di Assistenza del DAG l'aggiudicatario dovrà fornire i servizi di Service Desk, che rappresentano il I livello di tale servizio di Assistenza.
Nel Capitolato Tecnico, Allegato 5 al Disciplinare di gara, a pag. 29 e seguenti, vengono descritte nel dettaglio le attività del Service Desk, con le eventuali e puntuali differenze a seconda degli ambiti specifici.

12) Domanda
In riferimento all' "Allegato 5 Capitolato Tecnico" Paragrafo 4.1.1 Knowledge management Pagina 36 di 97. La Knowledge base deve essere fornita dall'Aggiudicatario oppure è messa a disposizione dal Committente?
Risposta
Come previsto nell'Allegato 5 al Disciplinare di gara "Capitolato Tecnico" capitolo 4.1.1, la Knowledge base viene fornita dal Committente.

13) Domanda
In riferimento all' "Allegato 5 Capitolato Tecnico" Paragrafo 4.1.3 Infrastruttura tecnologica a supporto dell'erogazione del Servizio Pagina 42 di 97. Il sistema evoluto di distribuzione automatica delle chiamate – ACD (Automatic Call Distribution) deve offrire tra le sue funzionalità la gestione multimediale dei contatti. Cosa si intende per gestione multimediale dei contatti?
Risposta
Per la funzione di gestione multimediale dei contatti del sistema Automatic Call Distribution (ACD) si intende un sistema in grado di instradare ed accodare, in modo efficace, tutti i contatti in ingresso verso un operatore o un insieme di operatori, indipendentemente dal/i mezzi utilizzati, sia per il contatto che per la risposta (a titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni mezzi possibili: telefonia, videotelefonia, conference, messaggistica istantanea, posta elettronica).

14) Domanda
In riferimento all'"Allegato 5 Capitolato Tecnico" Paragrafo 4.2 Servizi aggiuntivi Pagina 55 di 97. Si chiede indicazione della durata di un'intervista relativamente alle campagne outbound in modalità CATI che dovrà erogare l'Aggiudicatario.
Risposta
La durata media prevista di un intervista relativamente alle campagne outbound in modalità CATI è di circa 20 minuti.

15) Domanda
In riferimento all' "Allegato 5 Capitolato Tecnico" Paragrafo 4.2 Servizi aggiuntivi Pagina 55 di 97. Si chiedono delucidazioni in merito alle eventuali informazioni che dovrà fornire il Fornitore aggiudicatario per le campagne erogate in modalità CAWI dal Committente.
Risposta
Il fornitore aggiudicatario del servizio di Service Desk dovrà fornire informazioni generiche sulle motivazioni della campagna ed eventualmente gestire gli inoltri al secondo livello di competenza.

16) Domanda
In riferimento all' "Allegato 5 Capitolato Tecnico" Paragrafo 5.4 Orario di servizio Pagina 75 di 97. L'estensione della disponibilità del servizio in orari notturni per esempio prima delle ore 7:00 del mattino o dopo le ore 22:00 e in giorni festivi, sarà remunerata in modo diverso congruente con i differenti costi del lavoro?
Risposta
Ferma restando l'eccezionalità della richiesta di estensione dell'orario di servizio, si precisa che i costi relativi devono intendersi ricompresi nell'offerta economica presentata da ciascun fornitore.

17) Domanda
In riferimento all' "Allegato 5 Capitolato Tecnico" Paragrafo 5.5 Luogo di lavoro Pagina 76 di 97. Le spese di trasferta relative ad eventuali attività di affiancamento presso le sedi del Committente saranno rimborsate a piè di lista o sono comprese nelle tariffe dell'offerta economica?
Risposta
Le spese di trasferta a qualunque titolo sono ricomprese nell'offerta economica presentata da ciascun fornitore.

18) Domanda
In riferimento al Capitolato tecnico: sia nella premessa che nella descrizione e nel dimensionamento dei servizi base si definiscono 3 ambiti mentre a pag 28 del cap. tecnico si parla di 4 ambiti e probabilmente si tratta di un refuso. Si chiede di confermare che il servizio si riferisce ai tre ambiti "Service Personale Tesoro (SPT)", "Servizi tecnologici" e " Altre applicazioni DAG".
Risposta
Si conferma.

19) Domanda
In riferimento al Capitolato Tecnico: Nel paragrafo 4.2.1 relativo al dimensionamento dei servizi aggiuntivi a (pag.58) è presente quanto segue "si riporta il dimensionamento, complessivo per i 5 anni di vigenza contrattuale, dei servizi aggiuntivi" in relazione alla durata contrattuale di 48 mesi prevista sia nel capitolato che nel bando di gara si chiede di confermare che trattasi di un refuso.
Risposta
Si conferma.

20) Domanda
In riferimento al Capitolato Tecnico e offerta economica: Considerando i massimali per servizio base per i diversi ambiti presente nell'offerta economica e nel bando di gara e il totale delle SR previste nei quattro anni contrattuali per gli stessi ambiti riportate sia nell'offerta economica foglio excel che nel capitolato tecnico si rileva una costo medio delle SR diverso tra i diversi ambiti.
In particolare analizzando anche le informazioni sulla dimensione del servizio per i diversi ambiti si rileva quanto riportato nello specchietto seguente:

Ambito	SR totali (nei 4 anni)	Importo massimo non superabile per ambito	tariffa media per ambito	durata media delle chiamate
Servizi Tecnologici	**129.150**	€ 988.000,00	**€ 7,65**	4 minuti
SPT	**644.150**	€ 3.537.000,00	**€ 5,49**	7 minuti
Altre applicazioni	**126.100**	€ 1.124.000,00	**€ 8,91**	7 minuti

alla luce di quanto rappresentato, per poter formulare un prezzo che sia remunerativo si chiede di indicare i razionali che hanno influenzato la determinazione del prezzo della SR.
Risposta
Nel determinare la base d'asta, sono stati presi in considerazione diversi aspetti della fornitura fra i quali le SR totali, la durata media delle chiamate e, in generale, le informazioni e gli elementi descritti nel capitolo 4 del Capitolato tecnico.

21) Domanda
In riferimento all'Allegato 2 - Offerta tecnica. Si chiede di confermare che dal computo delle 100 pagine massime previste per la relazione tecnica sono esclusi la copertina e l'indice.
Risposta
Si conferma.

22) Domanda
In riferimento al Capitolato. In relazione a quanto riportato a pagina 37 del Capitolato (Per quanto riguarda lo strumento di CRM, esso verrà individuato tramite apposita procedura ad evidenza pubblica e comunicato al fornitore al momento della stipula ed in ogni caso prima della "Data inizio attività") e a quanto previsto nello stesso per la piattaforma di telefonia offerta dal fornitore che dovrà integrarsi con la piattaforma di CRM fornita dall'Amministrazione, di cui oggi non si conoscono ancora le caratteristiche, si chiede di fornire una stima dell'impegno prevedibile per l'integrazione, anche al fine di poter predisporre un'offerta economica congrua.
Risposta
La stima non è quantificabile a priori, in quanto dipendente anche da una serie di fattori conosciuti solo dal fornitore aggiudicatario. Come specificato, *ex multis*, nel Capitolato tecnico al paragrafo 4.1.2 pag. 38: "L'integrazione e la messa in opera degli strumenti proposti dovrà essere conclusa, in termini di completezza delle funzioni disponibili, entro 90 (novanta) giorni solari dalla data di stipula assicurando in ogni caso sin dalla "Data di inizio attività" tutte le funzionalità base a supporto dell'erogazione e controllo dei servizi nelle condizioni di sicurezza, disponibilità, qualità e continuità operative stabilite."

23) Domanda
Si chiede di confermare:
i) se le quantità stimate di SR in ambito SPT che dovranno essere gestite direttamente dal Fornitore aggiudicatario siano quelle previste nella proiezione espressa a pagina 49 di 97 del Capitolato e precipuamente

I anno	II anno	III anno	IV anno
120.000	**144.000**	**172.800**	**207.350**

ii) e se dette quantità si riferiscono alle due eccezioni di cui al parag. 2.1.2 del Capitolato tecnico, oltre che per le nuove esigenze conseguenti le estensione di SPT, nonché per l'assistenza su specifiche macroaree per le quali il servizio non sarà più fornito dall'Amministrazione.
Ciò anche in considerazione che, come indicato nel capitolato tecnico a pag. 48 , si riferisce che il servizio di assistenza di I livello, a meno delle suddette eccezioni, continuerà ad essere erogato con il personale dell'Amministrazione sito presso la sede di Latina.
Risposta
Si conferma.

24) Domanda
Con riferimento al punto 4.2.1 del Capitolato Tecnico, recante "Dimensione dei servizi aggiuntivi", espresso a pag. 58 di 97, si fa riferimento ad un periodo di vigenza contrattuale pari a 5 anni e su tale lasso temporale si stima le quantità sia per le Campagne outbound e i Servizi outbound a chiamata. In considerazione che la durata del contratto, come espresso più volte nella documentazione di gara è pari a 48 mesi, si chiede di confermare se la durata di 5 anni deve intendersi un errore e se la quantificazione proposta sia stata comunque considerata sui 4 anni di durata contrattuale.
Risposta
Si conferma.
La durata contrattuale è di 48 mesi e la quantificazione è allineata alla durata contrattuale.

25) Domanda
Con riferimento al punto 4.3.1.1 del Capitolato Tecnico recante "Dimensione del servizio di supporto specialistico", espresso a pag. 60 di 97, si fa riferimento ad un periodo di vigenza contrattuale pari a 5 anni e su tale lasso temporale si stima le quantità sia di Analista Funzionale sia di Specialista di

prodotto/tecnologia. In considerazione che la durata del contratto, come espresso più volte nella documentazione di gara è pari a 48 mesi, si chiede di confermare se la durata di 5 anni deve intendersi un errore e se la quantificazione proposta sia stata comunque considerata sui 4 anni di durata contrattuale.
Risposta
Si conferma.

26) Domanda
In relazione ai requisiti di integrazione dell'Infrastruttura che dovrà essere fornita da parte del Fornitore aggiudicatario, anche in considerazione di quanto espresso nel capitolato tecnico della "Gara per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM del DAG", si chiede di confermare che non sono a carico del Fornitore le integrazioni del CRM con gli strumenti utilizzati dagli altri Fornitori (REMEDY, BIG, GEOCALL, ecc.) per l'assistenza del II livello.
Risposta
Si conferma.

27) Domanda
Con riferimento a quanto espresso a paga. 39 del Disciplinare di gara e in particolare:
In particolare, il Fornitore, relativamente ai criteri di seguito riportati, dovrà fornire, all'interno della Relazione Tecnica:
-Q 4a - la lista delle apparecchiature dedicate all'esecuzione del servizio di Service Desk, corredata dai codici identificativi (Serial number) delle apparecchiature aventi le etichette Energy Star;
-Q 4b - adeguata documentazione, con allegata planimetria, in grado di permettere alla Commissione di valutare le azioni intraprese;
-Q 4c - ogni adeguata documentazione che certifichi oltre alla policy di sostenibilità ambientale, in materia di salute e sicurezza adottate, anche la formazione erogata al personale su tale policy e la pubblicità data su organi di diffusione aziendale della policy adottata
si chiede di precisare se detta documentazione (che si presume possa essere copiosa) debba intendersi ricompresa nelle 100 pag. previste per la Relazione tecnica ovvero possa essere fornita in allegato.
Si chiede, inoltre, se l'indice della Relazione tecnica debba essere anch'esso ricompreso nelle 100 pag. previste.
Risposta
Quanto richiesto relativamente al criterio Q4a Q4b e Q4c si intende ricompreso, così come per tutti gli altri criteri, nel limite massimo di 100 (cento) pagine della Relazione Tecnica.
L'indice, così come la copertina, non è ricompreso nel limite massimo delle 100 (cento) pagine.

28) Domanda
Documento: Allegato 5 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.6
Testo: "Le attuali esigenze in termini di assistenza per SPT restano in gran parte coperte dalle risorse dell'Amministrazione stessa, a meno delle due eccezioni di cui al paragrafo 2.1.2. In particolare, il servizio di assistenza di I livello, a meno delle suddette eccezioni, viene erogato con personale sito presso la sede di Latina (dalle 30 alle 50 persone a seconda delle necessità) sia per le richieste telefoniche sia per quelle pervenute tramite compilazione di form on-line via internet.
Il Fornitore dovrà garantire e dovrà gestire la connettività e l'integrazione telefonica tra la propria infrastruttura tecnologica del Centro servizi e le postazioni di lavoro del suddetto personale.
La nuova fornitura oggetto del presente capitolato sarà impiegata, oltre che per coprire le due eccezioni di cui sopra, anche e soprattutto per le nuove esigenze conseguenti l'estensione di SPT con conseguente ampliamento del bacino di utenza ad altre Amministrazioni, quali, in particolare, gli Enti Locali (EELL) come: comuni, province, regioni, ASL e così via, sia eventualmente per integrazione del personale dell'Amministrazione che attualmente eroga il Servizio di Assistenza di I livello."
Domanda: "Si chiede di chiarire se le SR gestite dalle risorse dell'Amministrazione stessa verranno remunerate secondo la Tariffa unitaria della transazione (SR), in Ambito SPT, della Fascia di appartenenza di cui all'Allegato 3-Offerta Economica.
Risposta
No, le SR gestite dalle risorse dell'Amministrazione non verranno remunerate al fornitore aggiudicatario.

29) Domanda
Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 6, pag. 30

Testo: “per il requisito di cui al punto III. 2.3, lettera a), del Bando di gara: o copia autentica della certificazione EN ISO 9001:2008 nel settore EA 35 per i servizi di Call Center, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA,ecc..”
Domanda: ”Si chiede di chiarire se è possibile ricorrere all’avvalimento per la dimostrazione del possesso di suddetto requisito.”
Risposta
Non è possibile ricorrere all’avvalimento per la Certificazione ISO.

30) Domanda
Documento: Allegato 5 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1 Testo: “Si precisa che il Committente riconoscerà al fornitore il costo della chiamata dell’ambito correttamente indirizzata, oltre ad una quota parte della prima risposta alla chiamata a seconda del costo dell’ambito in cui è avvenuta tale risposta e con un massimale annuo per ogni ambito.”
Domanda: ”Si chiede di chiarire se per costo della chiamata si intende la SR (Service Request) dell’ambito correttamente indirizzata.”
Risposta
A pag. 35 del Capitolato Tecnico per “costo della chiamata” si intende il costo della SR dell’ambito correttamente indirizzata. Tale precisazione vale anche per quanto indicato all’art.15 S comma 2 delle Condizioni Speciali di Contratto.

31) Domanda
Documento: Allegato 5 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.2.1 Testo: “Di seguito si riporta il dimensionamento, complessivo per i 5 anni di vigenza contrattuale, dei servizi aggiuntivi comprendenti tutti gli ambiti…”. Domanda: ”Si chiede di chiarire la durata del contratto”.
Risposta
La durata del contratto è di 48 (quarantotto) mesi.

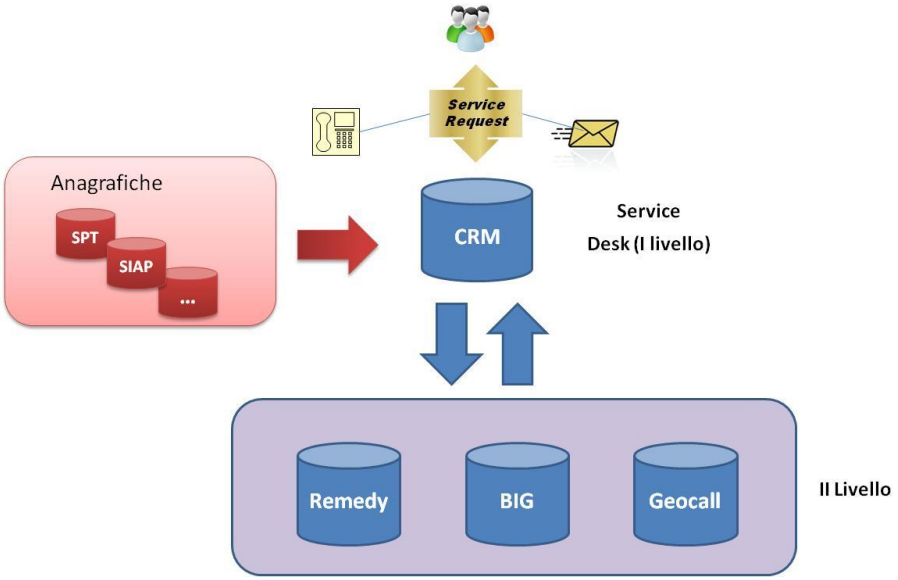
32) Domanda
Documento: Allegato 5 - Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.3.1.1 Testo: “Di seguito si riporta le tipologie di figure professionali richieste e il dimensionamento complessivo per i 5 anni di vigenza contrattuale del Servizio di Supporto Specialistico…”. Domanda: ”Si chiede di chiarire la durata del contratto”.
Risposta
Si veda risposta alla domanda n. 31.

33) Domanda
Documento: Bando III.2.3) Capacità tecnica Testo: “certificazione EN ISO 9001:2008 nel settore EA 35 per i servizi di Call Center, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all’art.43 D.Lgs 163/2006. La certificazione di cui alla precedente lettera a) dovrà essere posseduta dalle singole Imprese che svolgeranno i relativi servizi di cui al punto II.1.4. lettera a) e b) del presente bando.…”. Domanda: ”Si chiede se è possibile effettuare l’avvalimento per il requisito di capacità tecnica “certificazione EN ISO 9001:2008 nel settore EA 35 per i servizi di Call Center”.
Risposta
Si veda risposta alla domanda n. 29.

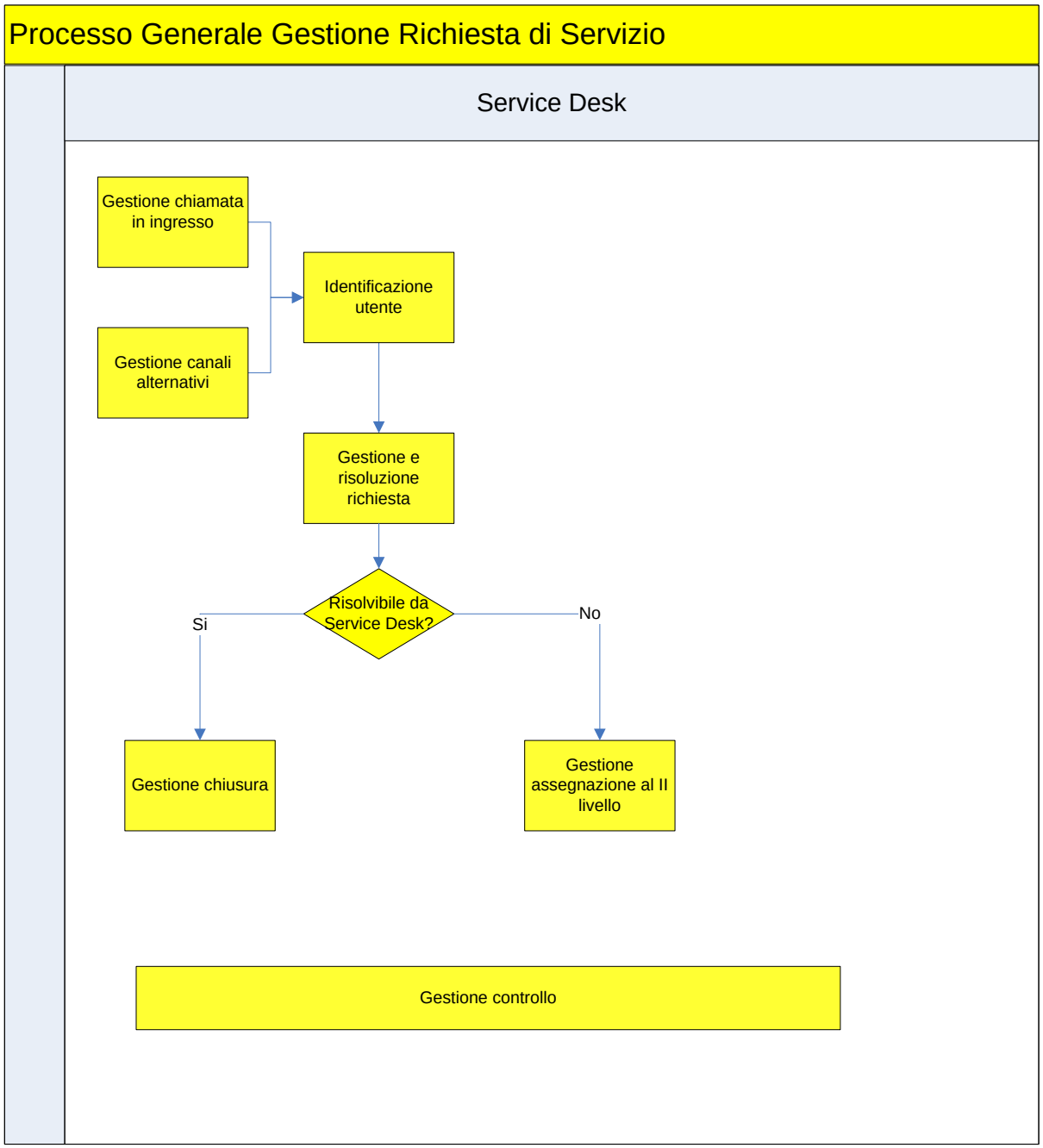
34) Domanda
Documento: capitolato tecnico par. 4.1.6 Descrizione ambito SPT
Testo: “Le attuali esigenze in termini di assistenza per SPT restano in gran parte coperte dalle risorse dell’Amministrazione stessa, a meno delle due eccezioni di cui al paragrafo 2.1.2. In particolare, il servizio di assistenza di I livello, a meno delle suddette eccezioni, viene erogato con personale sito presso la sede di Latina (dalle 30 alle 50 persone a seconda delle necessità) sia per le richieste telefoniche sia per quelle pervenute tramite compilazione di form on-line via internet. Il Fornitore dovrà garantire e dovrà gestire la connettività e l’integrazione telefonica tra la propria infrastruttura tecnologica del Centro servizi e le postazioni di lavoro del suddetto personale.”
Domanda: ”Per il conteggio delle Service Request (al fine della determinazione del canone corrisposto per il servizio) si chiede se saranno conteggiate solo quelle gestite dal personale del Fornitore o anche quelle transitate per l’infrastruttura del fornitore ma gestite dal personale dell’Amministrazione. Nel primo caso si chiede di chiarire in quale modo sarà remunerato l’utilizzo dell’’infrastruttura del fornitore per le Service Request gestite direttamente dal personale dell’Amministrazione”.

Risposta
Al fine della determinazione del conteggio delle Service Request da remunerare relative all'ambito SPT, saranno conteggiate solo quelle gestite dal personale del fornitore aggiudicatario.
Le componenti infrastrutturali realizzate dal fornitore aggiudicatario per garantire la connessione degli operatori del Committente attualmente dislocati presso la sede MEF di Latina, sono a carico del fornitore aggiudicatario e ricompresi nell'offerta economica, come riportato nel capitolato tecnico a pag. 39 .

35) Domanda
Nell'Appendice 1 – "Contesto tecnologico ed applicativo" a pag. 13 manca la figura 2.
Risposta
Di seguito la figura mancante:



36) Domanda
Nell'Appendice 2 – Processi generalizzati" a pag. 5 la figura 2 la scritta in vari riquadri non è leggibile.
Risposta
Di seguito si riporta la figura 2 riportata a pag. 5 dell'Appendice 2 al capitolato Tecnico - "DESCRIZIONE DEI PROCESSI GENERALIZZATI PER I SERVIZI DI SERVICE DESK".



37) Domanda
L'offerta Tecnica deve essere formulata in cartelle formato A4 dattiloscritte 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, sui fogli di formato DIN A4 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 e l'interlinea singola.

Sante Dotto
(Il Direttore Sistemi Informativi)