

Oggetto: SPETT.LE
risposte a quesiti OPERATORE ECONOMICO
gara servizio call center
(cig 8747815D4B)
A mezzo pubblicazione sito

Si riportano di seguito le risposte ai quesiti pervenuti riguardanti la gara in oggetto:

Quesito 17.

PAG. 8 Capitolato speciale descrittivo, punto 2.10.2 – il numero minimo di 20 operatori di L1 sono da intendersi FTE (40 ore settimanali)?

Risposta 17. Non viene specificato nel capitolato; tale metodo di calcolo è previsto per gli operatori L2.

Quesito 18.

PAG. 8 Capitolato speciale descrittivo, punto 2.10.2 – si chiede di confermare che il numero minimo di 10 operatori di L2 è da intendersi in 10 FTE (40 ore settimanali a FTE).

Risposta 18. Si conferma che il numero delle risorse dedicate al servizio L2 è calcolato con il metodo full-time equivalent.

Quesito 19.

PAG. 10 Capitolato speciale descrittivo, punto 2.10.4 –Con riferimento al valore di 0,60 euro al minuto, è previsto in ogni caso che la remunerazione avvenga al minuto senza limiti di durata del contatto o per contatto? Nel secondo caso qual è la durata media contrattuale del contatto per tipologia di canale?

Risposta 19. La base d'asta di cui sopra si riferisce alla durata (in minuti) del contatto si rimanda anche al paragrafo 4. Livelli di servizio

Quesito 20.

Il dimensionamento minimo richiesto è da afferire ai volumi dei contatti gestiti nel 2020 o ad un'analisi di proiezione volumi nel quadriennio di gestione del servizio?

ROMA

04/06/2021

PROT

146058

ALL.N.

Risposta 20. La domanda non è chiara ad ogni modo se si riferisce alle quantità presunte quest'ultime sono puramente indicative, basate sullo storico, e non impegnano L'Ente come meglio specificato nella scheda offerta economica.

Quesito 21.

Date le clausole sociali, è possibile ricevere a fronte dell'elenco delle risorse attualmente impiegate sul servizio da assorbire i rispettivi costi del personale (RAL)?

Risposta 21. Si rimanda alla risposta n. 7 già pubblicata.

Quesito 22.

Ai fini di una corretta formulazione verso il nostro cliente per la certificazione dei contatti potenziali annuali nel triennio 2018-2019-2020, come da punto 7.3 del Disciplinare di Gara, chiediamo se i certificati si intendano rilasciati dall'ente contraente in copie distinte per anno di competenza o se un unico certificato possa includere i tre anni indicati.

Inoltre, il termine "importo" è riferito al valore di fatturato? Il certificato, oltre all'oggetto, all'importo e al periodo di competenza, deve riportare i potenziali contatti annuali?

Risposta 22. In caso di comprova del requisito, si richiede che siano presenti nella documentazione prodotta tutti i dati previsti dagli atti di gara. Per il fatturato specifico si rimanda a quanto previsto dal paragrafo 7.2 punto A.

Quesito 23. in sede di presentazione di gara sarà ritenuta valida una versione successiva alla ITIL v.3, come la ITIL v.4?

Risposta 23. Si conferma

Quesito 24. Riferimento Capitolato Speciale Descrittivo art. 7. CLAUSOLA SOCIALE

Con riferimento all'elenco del personale in clausola sociale (tabella indicata all'art. 7, al fine di stimare i costi del personale abbiamo necessità di avere maggiori informazioni indispensabili per tale scopo, pertanto si chiede di avere: RAL

(retribuzione annua lorda); sede di lavoro; scatti di anzianità al 31.12.2020; titolo di studio; lingue straniere conosciute.

Risposta 24. Si rimanda alla risposta n. 7 già pubblicata.

Quesito 25. Riferimento Disciplinare di gara art. 7.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Con riferimento al requisito di cui alla lettera B. ovvero 'possesso di una copertura assicurativa in corso di validità contro i rischi professionali', dal momento che la scrivente è in possesso di una polizza assicurativa di valore economico inferiore rispetto a quello richiesto da disciplinare di gara, è possibile presentare una dichiarazione d'impegno ad aumentare il valore della polizza in caso di aggiudicazione della gara, firmata dal legale rappresentante della società?

Risposta 25. No, non è possibile.

Quesito 26. Riferimento Disciplinare di gara art. 7.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Con riferimento al requisito di cui alla lettera B. ovvero al 'possesso – alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte – di una copertura assicurativa in corso di validità contro i rischi professionali con massimale unico pari ad almeno € 5.000.000,00 per sinistro/anno', si chiede conferma che il predetto massimale debba riferirsi alla copertura assicurativa di ogni anno di appalto e non del quadriennio.

Risposta 26. Si conferma annuo

Quesito 27. Riferimento Domanda di partecipazione e scheda di attestazione dei requisiti

Si chiede se sia possibile avere il format 'Domanda di partecipazione e scheda di attestazione dei requisiti' in altro formato possibilmente in word per una più agevole compilazione, in particolare perché gli spazi a disposizione per elencare i soggetti di



cui all'art. 80 non sono sufficienti. In caso di risposta negativa si chiede come compilare tale modello per indicare tutti i soggetti di cui all'art.80.

Risposta 27. Si fa presente che tale documento è già reperibile nel formato word sulla piattaforma telematica Adepp (vedere paragrafo 13 del Disciplinare di gara).

Quesito 28. Riferimento DGUE

Si chiede se sia possibile avere il format 'DGUE' in altro formato possibilmente in word per una più agevole compilazione.

Risposta 28. Si fa presente che tale documento è già reperibile nel formato word sulla piattaforma telematica Adepp (vedere paragrafo 13 del Disciplinare di gara).

Quesito 29. Riferimento DGUE - Parte IV: Criteri di selezione

Si chiede di chiarire se rispondendo 'SI' alla domanda 'Soddisfa i criteri di selezione richiesti', non si debbano compilare i campi successivi previsti alle lettere A, B e C per l'indicazione dei requisiti.

Risposta 29. Si rimanda a quanto previsto dal paragrafo 15.2 del disciplinare di gara.

Distinti saluti

Dott. Michele Proietti

Direttore Generale

