

Procedura aperta in ambito comunitario per l'affidamento del servizio di Contact center dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Richieste chiarimenti

- 1) In riferimento al servizio di call center si richiede la curva di traffico mensile/settimanale/giornaliera delle chiamate in bound suddivise per fascia oraria relativa agli ultimi 12 mesi di espletamento del servizio.

Risposta

Il servizio di contatto telefonico è stato sospeso nel dicembre 2014. I dati relativi alla reportistica CTI degli ultimi 12 mesi di espletamento del servizio non sono immediatamente disponibili, ad ogni buon conto nella fascia oraria di disponibilità del servizio telefonico in bound (ore 10.00-14.00) si è storicamente registrata una media di 120 chiamate gestite a fronte di 150 entranti con un picco nell'arco orario 13.00 -14.00.

- 2) I documenti qui di seguito elencati vanno presentati in sede di domanda?
 - 1) Certificato casellario giudiziale;
 - 2) Certificato amministrazione fiscale competente;
 - 3) DURC;
 - 4) Bilanci di esercizio;
 - 5) Dichiarazione fatturato globale;
 - 6) Idonee referenze Bancarie;
 - 7) Elenco principali forniture;
 - 8) Dichiarazione sul personale;
 - 9) Dichiarazione attrezzature.

Risposta

Si rimanda alle previsioni di cui all'art. 8 del Disciplinare che rinvia, ai fini dell'attestazione del possesso dei requisiti di cui agli artt. 80 ed 83 del Codice, alle disposizioni di cui al DPR 445/2000 ed all'art. 85 del Codice.

3) Le referenze bancarie devono essere generiche o devono contenere specifiche particolari?

Risposta

Devono essere riferite alla solidità economico/finanziaria dell'azienda

4) Di quanti istituti di credito occorrono le referenze bancarie?

Risposta

Almeno Due

5) Si richiede se il requisito della Certificazione di Qualità viene soddisfatto con la seguente certificazione: ISO 9001-2008 settore EA 35 – Erogazione di servizi di contact center

Risposta

Si

6) In caso di ATI il requisito di cui sopra deve essere posseduto da tutte le società costituite? In particolare è possibile chela mandante abbia la certificazione ISO9001-2008 settore EA 35 e la mandataria abbia la certificazione ISO 9001-2008 relativa ad un altro settore di attività del tipo attività dei sistemisti?

Risposta

In caso di raggruppamenti tale requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso

7) È possibile ATI sia orizzontale che Verticale?

Risposta

Si

8) In caso di ATI ci si deve attenere a particolari percentuali di possesso dei requisiti?

Risposta

No, non ci sono restrizioni

9) In caso di ATI le referenze bancarie vanno presentate da tutte le società costituite?

Risposta

In caso di raggruppamenti tale requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso.

10) art. 14 del disciplinare di gara, contenuto busta B) CONTENUTO DELLA BUSTA “B” – OFFERTA TECNICA Si chiede di confermare che la copertina e l’indice dell’offerta tecnica sono escluse dal conteggio delle 40 pagine complessive cui deve essere composta l’offerta tecnica stessa.

Risposta

la copertina e l’indice dell’offerta tecnica sono incluse nel conteggio delle 40 pagine complessive cui deve essere composta l’offerta tecnica stessa.

11) Disciplinare di Gara – Articolo 11. COMPROVA DEI REQUISITI DELL’ASSENZA DEI MOTIVI DI ESCLUSIONE E DEL RISPETTO DEI CRITERI DI SELEZIONE. Si chiede di specificare se, nell’ipotesi di cui all’articolo 9, comma 1, lett. c), la apposita certificazione rilasciata dall’amministrazione fiscale competente sia quella dell’Agenzia delle Entrate competente per territorio o sia quella rilasciata da altro ente. Nel caso in cui la certificazione rilasciata sia quella dell’Agenzia delle Entrate competente per territorio e, considerando che il termine per il rilascio dell’apposita certificazione da parte di quest’ultima è previsto in almeno 30 gg., si chiede di specificare se si possa fornire in alternativa una dichiarazione sostitutiva, sottoscritta dal legale rappresentante, o altra documentazione ritenuta idonea dalla stazione appaltante. Tale fattispecie va chiarita soprattutto in relazione all’ipotesi di comprova dei requisiti prevista dall’art. 85, commi 5 e 6 del D. Lgs. 50/2016 per la quale, solitamente, viene concesso un termine non superiore a 10 gg per la produzione dei documenti richiesti.

Risposta

Trovano applicazione, ai fini del rilascio delle dichiarazioni concernenti il possesso dei requisiti di partecipazione alla gara, le disposizioni di cui al D.P.R. 445/2000 e all’articolo 85 del Codice.

12) La società X. ha ceduto un ramo d’azienda alla controllata Y. Si chiede di specificare se la società Y, avendo acquisito a seguito di tale cessione fatturati e progetti eseguiti dalla cedente X. negli anni precedenti, possa partecipare alla procedura in oggetto presentando tali requisiti ed evitando di ricorrere all’istituto dell’avvalimento, il quale sarebbe attualmente non percorribile in quanto la cedente non è più in possesso degli stessi in quanto attualmente in capo alla cessionaria.

Risposta

Non è necessario il ricorso all’avvalimento.

13) Nel disciplinare di gara all’art. 10 punto 4 (Capacità tecniche e professionali) l’operatore economico è tenuto a dichiarare il possesso delle necessarie risorse umane e tecniche, nonché dell’esperienza per eseguire la prestazione della seguente gara con un adeguato standard di qualità, eventualmente documentato dal possesso di certificazioni di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie Uni En Iso 9000 (omissis). È altresì

richiesta la realizzazione di almeno tre forniture relative all'oggetto della gara... (omissis). In caso di raggruppamenti tale requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso. Si chiede se, in merito a quanto sopra riportato, tutti i partecipanti al raggruppamento devono possedere la certificazione Uni En Iso oppure deve essere posseduta solo dalla capogruppo.

Risposta

Nel caso di raggruppamento, il requisito della certificazione Uni En Iso deve essere posseduto almeno dal capogruppo.

14) Riferimento Allegato 3 Capitolato Tecnico. È consentito l'utilizzo di piattaforma telefonica (CTI, IVR, ACD) su sistema in cloud?

Risposta

No

15) Riferimento Allegato 3 Capitolato Tecnico. Per la piattaforma telefonica è consentito l'utilizzo di licenze con scadenza temporale e senza diritti di proprietà da parte del committente?

Risposta

Come riportato a pag. 12, secondo capoverso, del Capitolato tecnico, sarà onere dell'Aggiudicatario qualsiasi costo di eventuali licenze software da prevedere per il corretto funzionamento del sistema. Tali licenze, unitamente al software applicativo fornito o appositamente implementato e a tutte le personalizzazioni sviluppate nell'ambito del servizio di manutenzione, restano di proprietà dell'Autorità anche dopo la conclusione del contratto e non devono presentare alcun tipo di "scadenza" né prevedere oneri di rinnovo di alcun tipo per il loro utilizzo.

16) Riferimento Allegato 3 Capitolato Tecnico. A pagina 11 del Capitolato si legge: "Al termine del periodo contrattuale le componenti hardware e software costituenti il CC rimarranno di proprietà dell'Autorità". Si chiedono chiarimenti a riguardo. Come sarà gestita la cessione tra fornitore e Autorità?

Risposta

Per quanto riguarda le componenti hardware le stesse resteranno nella proprietà dell'Autorità. In relazione invece alle componenti software, l'Aggiudicatario dovrà consegnare all'Autorità tutti i sorgenti delle componenti sviluppate ad hoc e di tutte le personalizzazioni realizzate, incluso un dettagliato manuale per il loro riutilizzo. Per almeno 3 mesi dal termine del periodo contrattuale l'Aggiudicatario dovrà garantire appropriata assistenza, anche eventualmente da remoto, al fine di utilizzare il software fornito a regola d'arte (pag. 12 del Capitolato Tecnico).

17) Riferimento Allegato 3 Capitolato Tecnico. Si chiedono indicazioni circa i volumi dei contatti telefonici che saranno gestiti dal call center ad es. rispetto ad un anno e dei relativi tempi di gestione di una chiamata.

Risposta

Sulla base dell'esperienza pregressa si stima un volume di circa 120 chiamate giornaliere in ingresso nelle quattro ore di operatività del servizio di contatto telefonico e circa 50 chiamate in outbound nelle restanti ore.

In media si stima un tempo di gestione, inclusivo delle attività cosiddette di wrap up o after call work di 10 minuti.

18) Riferimento Bando di Gara. L'importo a base d'asta per l'intero periodo contrattuale di tre anni stabilito in euro 614.754,10 quindi euro 204.918,03 all'anno, è comprensivo di tutte le seguenti componenti:

- a) Fornitura HW/SW, installazione e configurazione della piattaforma tecnologica;
- b) Configurazione e sviluppo SW sulla piattaforma fornita;
- c) Servizio di conduzione con operatore;
- d) Formazione;
- e) Manutenzione.

Se diversamente si chiede di specificare il dettaglio del valore a base d'asta.

Risposta

Si conferma. In particolare, come precisato dall'articolo 4 del Capitolato d'oneri, l'importo a base d'asta per le prestazioni indicate per l'intero periodo contrattuale di tre anni è stabilito in euro 614.754,10 (seicentoquattordicimilasettecentocinquantaquattro/10) I.V.A. esclusa.

Per quanto concerne invece le modalità di pagamento come disciplinato dal successivo articolo 7 è previsto che il pagamento delle prestazioni sia effettuato, entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture, in base ai criteri seguenti:

- a) Fornitura HW/SW, installazione e configurazione delle piattaforma tecnologica - pagamento ad avvenuto collaudo;*
- b) Servizio di conduzione con operatore – pagamento a canone bimestrale posticipato;*
- c) Configurazione e sviluppo SW - pagamento ad avvenuto collaudo;*
- d) Formazione – pagamento a prestazione;*
- e) Manutenzione - pagamento a canone bimestrale posticipato.*

19) Riferimento All. Disciplinare di Gara Articolo 15. CONTENUTO DELLA BUSTA "C" – OFFERTA ECONOMICA. Si conferma che non è previsto l'utilizzo di un modello di offerta economica predisposto da AGCOM e quindi l'offerta sarà presentata dal partecipante su carta intestata con uno schema libero?

Risposta

Si.

20) Riferimento Allegato 3 Capitolato Tecnico. Quale Release/Versione di Vtiger è attualmente installata/in uso?

Risposta

La versione attualmente installata è la 5.0.4