

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

### **Richieste chiarimenti**

- 1) *Chiarimenti in relazione alle capacità tecniche e professionali dettagliate a Pag. 10 del disciplinare di gara. Si richiede conferma che l'aver erogato tre servizi diversi (quali: servizio assistenza clienti Consumer, servizio assistenza clienti Business e servizio assistenza ai Rivenditori) tutti realizzati per un unico cliente, sia valevole ai fini della copertura del requisito richiesto: "Realizzazione di almeno 3 Forniture relative all'oggetto di gara..."*

**Al riguardo, nel premettere che la finalità della disposizione di cui al disciplinare di gara pag. 10, è volta ad assicurare la partecipazione di organismi qualificati e specializzati nella prestazione di servizi di Contact Center, l'aver prestato un numero minimo di forniture (tre) nell'ultimo triennio è requisito congruo per verificare l'esperienza pregressa dei partecipanti. Tanto premesso, se i servizi indicati sono stati resi nell'ambito di tre distinte forniture, il requisito richiesto per la partecipazione si considera soddisfatto ai sensi delle disposizioni del disciplinare.**

- 2) *Art. 14 del disciplinare di gara, punto b):*
- a) cosa deve intendersi per risorse strumentali?*
  - b) specificare se i curricula vitae debbano essere necessariamente nominativi o possono essere anonimi.*
  - c) i curricula devono essere inseriti all'interno della relazione tecnica o possono essere allegati alla stessa?*

**Al riguardo, si rappresenta quanto segue:**

- a) Per risorse strumentali si intendono quei beni e servizi quali apparecchiature e attrezzature, hardware e software (es. licenze d'uso), locali, che sono necessari e funzionali alla realizzazione delle prestazioni oggetto dell'appalto.**
- b) I Curricula vitae devono permettere all'amministrazione committente la valutazione della congruità dell'offerta e l'attribuzione dei punteggi per le caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche dell'attività previsti dagli articoli 18 e 19 del Disciplinare di gara. Considerato che i CV**

**richiesti sono quelli relativi a tutto il personale che a vario titolo sarà impiegato nelle prestazioni - con particolare riferimento agli operatori che forniscono il servizio di risposta, al team di sviluppatori e sistemisti che saranno impiegati nell'ambito del progetto, e al personale dedicato alle attività di assistenza, formazione e manutenzione – si ritiene necessaria l'indicazione del nominativo.**

- c) I Curricula vitae possono essere inseriti nella relazione tecnica o essere allegati alla stessa, in ogni caso le pagine dei CV non sono conteggiate nel calcolo delle pagine totali della Relazione tecnica ai fini del rispetto del limite posto dal Disciplinare.**