

RICHIESTE DI CHIARIMENTO IN MERITO ALLA GARA AVENTE AD OGGETTO UN SERVIZIO DI GESTIONE DELLE CHIAMATE INBOUND DEL CALL CENTER DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA PRESSO ACQUIRENTE UNICO SPA E FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA TECNOLOGICA INTEGRATA, IN MODALITÀ ASP (APPLICATION SERVICE PROVIDING) SEMPRE PRESSO LA SEDE DEL CALL CENTER DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA.

1. Domanda

Con riferimento al requisito di cui al punto III.2.3. C3) del Bando di gara:

Premessa: essendo il requisito composto da diverse fasi progettuali (progettazione, realizzazione e conduzione in esercizio di sistemi di integrazione fonia/dati e piattaforme di Call Center integrate con sistemi di CRM).

Si richiede di confermare che:

per contratti riferiti a più servizi fra quelli oggetto di valutazione e contrattualizzati con il cliente in forma di Accordo Quadro, sia plausibile accettare come comprova del requisito un “dato stimato” che comprenda nella sua totalità la ripartizione dell’importo complessivo su ciascuna delle fasi del servizio richiesto dal requisito.

In quanto i documenti contrattuali contabili di riferimento esibibili come comprova non riportano la corrispondente dicitura di dettaglio **servizio-importo**: tale valore deve pertanto ritenersi sì indicativo, ma completamente desumibile dai singoli Piani di Progetto e dalla relativa documentazione tecnica allegatavi.

Viceversa, si chiede conferma che possa essere esibito a comprova del medesimo requisito un referral di fatture riferite ai suindicati AQ.

Risposta

Il requisito su indicato dovrà essere dimostrato mediante idonea documentazione da cui potrà desumersi in maniera chiara il servizio effettivamente reso, l’importo esatto erogato per il servizio e il periodo temporale in cui tale servizio è stato reso.

2. Domanda

Con riferimento al requisito di cui al punto III.2.3. del Bando di gara si richiede:

Nella ipotesi di partecipazione in RTI nella quale la azienda X si occuperà interamente dei servizi di contact center e la azienda _Y si occuperà interamente dei servizi di erogazione, progettazione e gestione della piattaforma informatica si chiede di confermare la abilitazione della stessa RTI con i seguenti requisiti :

La azienda X (*che gestirà i soli servizi di contact center*) possiede il requisito al punto III.2.3 – 1

La azienda Y (*che eseguirà i soli servizi di progettazione della piattaforma*) possiede il requisito al punto III.2.3-2.

Risposta

Alla domanda non è possibile rispondere in quanto non è chiaro a quale punto del III.2 .3 del Bando di gara si fa riferimento.

3. Domanda

Con riferimento al requisito di cui al punto III.2.3. lettera B) del Bando di gara si richiede:

Nella ipotesi di partecipazione in RTI nella quale la azienda X si occuperà interamente dei servizi di contact center e la azienda _Y si occuperà interamente dei servizi di erogazione, progettazione e gestione della piattaforma informatica si chiede di confermare la abilitazione della stessa RTI con i seguenti requisiti :

La azienda X (*che gestirà i soli servizi di contact center*) possiede il 100 % del requisito III.2.3 – B1.

La azienda X (*che gestirà i soli servizi di contact center*) possiede il 100 % del requisito III.2.3 – B2.

La azienda X (*che gestirà i soli servizi di contact center*) possiede il 100 % del requisito III.2.3 – B3.

Risposta

Come indicato nel Bando di gara al punto III.2.3 si conferma che il requisito deve essere posseduto dall'associazione temporanea d'impresa nel suo complesso.

4. Domanda

Con riferimento al requisito di cui al punto III.2.3. lettera C) del Bando di gara si richiede:

Nella ipotesi di partecipazione in RTI nella quale la azienda X si occuperà interamente dei servizi di contact center e la azienda _Y si occuperà interamente dei servizi di erogazione, progettazione e gestione della piattaforma informatica si chiede di confermare la abilitazione della stessa RTI con i seguenti requisiti :

La azienda Y (*che eseguirà i soli servizi di progettazione della piattaforma*) possiede il 100 % dei requisiti indicati nel punto III.2.3 – C1.

La azienda Y (*che eseguirà i soli servizi di progettazione della piattaforma*) possiede il 100 % dei requisiti indicati nel punto III.2.3 – C2.

La azienda Y (che eseguirà i soli servizi di progettazione della piattaforma) possiede il 100 % dei requisiti indicati nel punto III.2.3 – C3.

Risposta

Come indicato nel Bando di gara al punto III.2.3 si conferma che il requisito deve essere posseduto dall'associazione temporanea d'impresa nel suo complesso.

5. Domanda

Posta la base di gara a 7.771.000 Euro , nel caso di eventuale proroga della commessa per ulteriori 3 anni (3 +3) , l'importo a gara è sempre pari a 7.771.000 Euro oppure , nel caso di rinnovo, verrà aumentato?

Risposta

L'importo massimo della gara comprensivo di eventuali rinnovi è pari a 7.771.000 Euro.

6. Domanda

- Posti i volumi di chiamate giornaliere da voi precisate nel bando è possibile conoscere una curva oraria di entrata delle chiamate inbound ?
- Al fine di un corretto staffing è possibile conoscere, alla luce della vostra esperienza, la durata media (minuti) di una chiamata inbound standard ?
- Quante Fte (full-time equivalent) pensate siano necessarie per lo svolgimento del servizio ?
- Il servizio dovrà essere operativo in quali fasce orarie ? Per quanti giorni Settimanali ? E' Prevista copertura nei giorni feriali e festivi ?
- Le chiamate inbound possono essere classificate in alcune macro tipologie di differente durata media?
- In tutti i casi si tratta solo e/unicamente di diverse categorie di Inbound, oppure comprende anche delle attività di Back end?

Risposta

Le informazioni richieste saranno fornite nel Capitolato Tecnico.

7. Domanda

In relazione al requisito di capacità tecnica al punto III .2.3. lett.B3) del Bando di qualifica, si richiede se avere in corso l'erogazione di un attività certificata ai sensi delle Norme UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010, possa essere considerato requisito valido ai fini della partecipazione anche nel caso in cui la certificazione sia in capo al committente del servizio svolto e non all'azienda scrivente. A tal proposito si richiede se la produzione di idonea certificazione da parte del committente sia considerato elemento valido al fine della soddisfazione del requisito.

Risposta

La risposta è affermativa. Sarà, inoltre, necessario presentare idonea documentazione attestante il rapporto esistente tra i due soggetti.

8. Domanda

In caso di risposta negativa al quesito precedente, si richiede se sia possibile ricorrere all'istituto dell'avvalimento per la certificazione UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010.

Risposta

Vedi risposta n. 7

9. Domanda

E' possibile ricorrere all'istituto dell'avvalimento per il requisito di capacità tecnica al punto III.2.3 lett.C3) del Bando di qualifica?

Risposta

A riguardo è necessario verificare quanto prescritto dall'art. 49 del Codice degli appalti.

10. Domanda

In relazione al requisito di capacità tecnica al punto III .2.3) n° 2 del Bando di qualifica, "si richiede di dimostrare di possedere la certificazione UNI EN ISO 9001 per le attività di progettazione, erogazione e gestione di sistemi e servizi informatici". A tal proposito siamo a richiedere se il possesso della certificazione UNI EN ISO avente come oggetto: "Progettazione ed Erogazione di servizi di Contact Center (inbound e outbound) e di customer management – Settore EA:35" possa essere considerata valida al fine di soddisfare il requisito richiesto.

Risposta

La certificazione richiesta è quella indicata nel Bando di gara e nello specifico una certificazione per la progettazione ed erogazione e gestione dei sistemi e servizi informatici.

La valutazione sulle certificazioni presentate verrà fatta dalla stazione appaltante in fase di valutazione delle domanda di candidatura.

11. Domanda

La nostra società intende affidare in subappalto i servizi di realizzazione e manutenzione dell' infrastruttura tecnologica e applicativa oggetto della gara a primaria azienda multinazionale di system integration che realizza tali infrastrutture per importanti realtà italiane e multinazionali. In relazione al requisito di capacità tecnica al punto III .2.3 lett. C3) del Bando di qualifica, si richiede se è possibile ricorrere all'avvalimento per tale requisito e contestualmente prevedere l'erogazione dei servizi tecnologici oggetto di gara attraverso subappalto da parte della stessa società ausiliaria.

Risposta

A riguardo è necessario verificare quanto prescritto dall'art. 49 del Codice degli appalti.

12.Domanda

a. Si richiede se la certificazione UNI EN 15838:2010 di cui al punto III.2.3) lettera B3) dell'avviso di gara deve essere posseduta già in fase di presentazione della domanda di candidatura o se la rispondenza al requisito può essere certificata alla data di presentazione della risposta al RFP.

b. In caso di risposta negativa, si richiede se la possibilità di dimostrare che è in corso il processo di certificazione che si concluderà presumibilmente entro la fine del mese di Settembre 2015 può essere considerata risposta esaustiva al fine della rispondenza del requisito di cui al punto III.2.3) lettera B3) dell'avviso di gara.

Risposta

Con riferimento alla domanda si precisa che a riguardo l' AVCP, ora Autorità Nazionale Anticorruzione, il 6 giugno 2012 così si è pronunciata:

D10. In quale momento devono essere posseduti i requisiti di partecipazione?
I requisiti di partecipazione devono essere posseduti dai concorrenti al momento della presentazione della domanda di partecipazione (nella procedura ristretta o nella procedura negoziata senza bando) o dell'offerta (nella procedura aperta).