

FAQ N. 1 del 23/08/2024

Quesito n. 1

Per requisiti analoghi possono intendersi attività di centralino, front e back office, ufficio prenotazione presso uffici comunali?

Chiarimento n. 1

Si ribadisce quanto già precisato nei documenti di gara. Per servizi analoghi devono intendersi quelle attività che siano per l'appunto analoghe a quelle oggetto di gara.

La valutazione circa l'effettivo carattere "analogo" dei servizi indicati dal concorrente, attiene alla fase di valutazione delle offerte.

Quesito n. 2

Con riferimento al criterio di valutazione relativo al Possesso della Certificazione di qualità UNI 11697, si chiede di voler confermare che il relativo punteggio possa essere attribuito anche agli operatori in possesso della Certificazione ISO/IEC 27001:2013 (ISO 27001) osservato che quest'ultima è lo standard internazionale che descrive le best practice per un ISMS (sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, anche detto SGSI, in italiano). Difatti, ottenere una certificazione accreditata ISO 27001 permette di dimostrare che la azienda sta seguendo le best practice sulla sicurezza delle informazioni e fornisce un controllo indipendente e qualificato sul fatto che la sicurezza delle informazioni sia gestita in linea con le best practice internazionali e gli obiettivi aziendali.

E' innegabile che il possesso di un sistema di gestione certificato a fronte della ISO/IEC 27001 si configura come una misura di accountability a tutela dei dati personali e dell'intero patrimonio aziendale, analoghe misure queste che si intendono premiare nel caso in specie prevenendo l'attribuzione di un punteggio per il possesso della Certificazione di qualità UNI 11697.

Chiarimento n. 2

Si ribadisce quanto già precisato nei documenti di gara, circa la necessità, ai fini dell'attribuzione del punteggio in parola, del possesso della Certificazione di qualità UNI 11697.

Quesito n. 3

Con riferimento al paragrafo 6.3 comma a) del Disciplinare di Gara, viene indicato che per soddisfare il requisito di capacità tecnica e professionale è richiesta l'esecuzione negli ultimi tre anni di almeno n. 2 (due) servizi analoghi ai servizi oggetto della presente gara, realizzati con buon esito e senza contestazioni e/o risoluzioni anticipate. Si richiede se a comprova dello svolgimento dei servizi analoghi possano essere presentati contratti in ambito contact center.

Chiarimento n. 3

Si ribadisce quanto già precisato nei documenti di gara in ordine alla richiesta di aver eseguito negli ultimi tre anni almeno n. 2 (due) servizi analoghi ai servizi oggetto della presente gara, realizzati con buon esito e senza contestazioni e/o risoluzioni anticipate.

La valutazione circa l'effettivo carattere "analogo" dei servizi indicati dal concorrente, attiene alla fase di valutazione delle offerte.

IL RUP
Dott.ssa Ernestina Pierluigi

