

FAQ N. 2 del 28/08/2024

Quesito n. 1

si chiede conferma che l'offerta economica si compone di un solo ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso pari a 289.639,50.

Chiarimento n. 1

Si conferma che l'offerta economica si compone di un solo ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso, che è pari ad € 289.639,50.

Come specificato nel modulo di offerta, al ribasso percentuale praticato sull'importo ribassabile di € 289.639,50, sarà sommato l'importo non ribassabile di € 2.317,12 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

Quesito n. 2

Si chiedono maggiori informazioni circa il servizio di contact center descritto al par. 4.2.1 e quantificato in un totale di 700 ore. In merito a ciò vorremmo comprendere se le 700 ore complessive rientrano nelle 4420 ore quantificate per il servizio di front office accettazione descritte al par. 4 di pag. 10 oppure sono da aggiungere alle 4420 ore. Inoltre al par. 4.2.2 pag. 13, si riportano le ore totali richieste per il servizio pari a 8.060 suddivise in 3.640 per le attività di back office e 4.420 per le attività di front office che non sono congruenti con le 9.460 ore riportate nel disciplinare.

Chiarimento n. 2

Le informazioni in ordine al monte ore complessivo del servizio sono dettagliate nella tabella di cui all'art. 3 del Disciplinare.

Come precisato nella documentazione di gara le ore sono così quantificate:

- FRONT OFFICE (12 mesi dal 01.09.2024 - al 31.08.2025) n. ore 4.420;
- BACK OFFICE (12 mesi dal 01.09.2024 - al 31.08.2025) n. ore 4.340;
- CONTACT CENTER (8 mesi dal 01.01.2025 - al 31.08.2025) n. ore 700.

Quesito n. 3

Relativamente alle ore di servizio richieste, non si trova corrispondenza con quanto riportato a pag. 13 del Capitolato Tecnico pari a 8.060, e quanto riportato a pag. 2 del Capitolato pari a 8.760. Chiediamo quindi delucidazioni in merito.

Chiarimento n. 3

Le informazioni in ordine al monte ore complessivo del servizio sono dettagliate nella tabella di cui all'art. 3 del Disciplinare.

Come precisato nella documentazione di gara le ore sono così quantificate:

- FRONT OFFICE (12 mesi dal 01.09.2024 - al 31.08.2025) n. ore 4.420;

- BACK OFFICE (12 mesi dal 01.09.2024 - al 31.08.2025) n. ore 4.340;
- CONTACT CENTER (8 mesi dal 01.01.2025 - al 31.08.2025) n. ore 700.

Quesito n. 4

Relativamente ai criteri di valutazione dell'offerta tecnica, si chiedono chiarimenti circa il criterio 8 "Possesso certificazione di qualità UNI 11697 per il quale sono assegnati 4 punti che non hanno corrispondenza della valutazione tabellare per la quale al possesso di certificazione vengono attribuiti 5 punti e al possesso di ulteriori certificati 10 punti.

Chiarimento n. 4

Come indicato nella Colonna "Totale punti" della Tabella presente all'art. 18.1 del Disciplinare, in caso di possesso di certificazioni di qualità UNI 11697, in corso di validità, al concorrente saranno attribuiti n. 4 punti; in caso di mancato possesso della certificazione, saranno attribuiti 0 punti.

Quesito n. 5

Relativamente alle risorse che rientrano nella Clausola Sociale e riportate negli Allegati 7 (1 e 2) si richiede di conoscere la RAL, eventuali superminimi e la mansione ricoperta.

Chiarimento n. 5

Le informazioni occorrenti alla corretta formulazione dell'offerta, sono già contenute nei documenti di gara, atteso il carattere flessibile della clausola di assorbimento del personale.

Quesito n. 6

Al fine di determinare i costi delle postazioni e attrezzature connesse al servizio, si chiede di conoscere il numero degli sportelli e la loro dislocazione. Si chiede anche di conoscere l'orario di apertura del contact center e degli sportelli per l'accettazione e l'accoglienza. Relativamente al contact center si chiede di conoscere la sede dove sono dislocati gli operatori.

Chiarimento n. 6

Le informazioni per la corretta formulazione dell'offerta sono contenuti nella Lex Specialis di gara

Quesito n. 7

Al fine di dimensionare il servizio di front office e back office chiediamo di conoscere il numero di prenotazioni effettuate e la loro distribuzione mensile. Per il servizio di contact center si chiede di conoscere il numero di telefonate in ingresso e la loro durata possibilmente con indicazione della distribuzione nell'arco dell'orario di disponibilità del contact center.

Chiarimento n. 7

Le informazioni per la corretta formulazione dell'offerta sono contenuti nella Lex Specialis di gara.

IL RUP
Dott.ssa Ernestina Pierluigi

