Procedura di gara aperta,

ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016,

per l'affidamento dei

"Servizi di Contact Center"

GE1606

Codice Identificativo Gara (C.I.G.): 68660213C5

QUESITI E RISPOSTE

Quesito 1 **Con riferimento al capo 5 pag. 24 del Disciplinare di gara si richiede di:**

a) dettagliare le modalità di calcolo del punteggio relativo al criterio 5.

b) Nello specifico si chiede di capire se i 15 punti previsti dal criterio siano da suddividere tra la sede di Roma e Padova.

c) Ad esempio se si assorbono 35 persone della sola sede Roma quale sarebbe il punteggio associato?

Risposta 1 **a)** Le modalità di calcolo sono dettagliate nella tabella di attribuzione del punteggio tecnico all'art. 10 (criteri di aggiudicazione) del disciplinare di gara, più precisamente nella colonna denominata "criterio motivazionale", al quale si rimanda per una trattazione completa, secondo la seguente formula :

$$Va = (Na-10)/(Nmax-10)$$

Dove:

Na = *numero di persone da riassorbire offerto dal concorrente*

Nmax = *numero di persone indicato dal concorrente che ha offerto il numero maggiore di riassorbimenti*

Il valore ottenuto dall'applicazione della predetta formula sarà, poi, moltiplicato per il punteggio massimo previsto per il criterio in oggetto (15 punti), ottenendo così il punteggio attribuito al concorrente per questo criterio.

Risposta 1 **b)** I 15 punti previsti dal criterio non dipendono dalla sede di esecuzione del servizio e pertanto non sono da suddividere tra la sede di Roma e di Padova. L'attribuzione del punteggio dipende unicamente dal numero di risorse che il concorrente si impegna, complessivamente, a riassorbire tenuto conto delle regole e dei vincoli riportati nell'articolo richiamato nella risposta 1 a)

Risposta 1 **c)** Il punteggio dipende sia dal numero di persone che il concorrente intende riassorbire (Na) sia dal numero di persone che intende riassorbire il concorrente che ha offerto il numero massimo di riassorbimenti (Nmax), secondo la formula richiamata alla risposta a).

Quesito 2 **Nella relazione tecnica, in base allo schema indicato nel Disciplinare, non si fa riferimento alle attività di outbound pertanto si chiede se**

a) nella relazione tecnica, vanno indicate le modalità di espletamento del relativo servizio, il dimensionamento nonchè le caratteristiche tecnologiche.
b) nel caso di risposta affermativa si chiede di conoscere in quale parte della relazione inserire quanto sopra richiesto.

Risposta 2 **a)** Nell'Offerta Tecnica non devono essere indicate né le modalità di espletamento del servizio outbound, né il relativo dimensionamento e caratteristiche tecnologiche; per tutti questi aspetti si rimanda a quanto riportato nel Capitolato Tecnico contenente i requisiti minimi obbligatori richiesti.

Risposta 2 **b)** Si veda quanto indicato alla Risposta 2 a).

Quesito 3 **In merito al personale da assorbire si chiede:**

a) eventuale numero minimo di operatori da assumere già in forza all'attuale fornitore.
b) elenco degli operatori attualmente in forza per la commessa divisa tra le due sedi con l'indicazione delle tipologia contrattuali applicate (tempo determinato e tempo indeterminato).

c) **L'assorbimento riguarda gli operatori a tempo determinato oppure indeterminato oppure entrambi?**

d) **Nel caso di contestuale assorbimento di personale dal sito di Padova e dal sito di Roma, quelli di Padova possono essere spostati sul sito di Roma e viceversa oppure è necessario tenere le due sedi?**

e) **Nel caso di assorbimento del personale in forza del fornitore attuale si chiede di sapere se la tipologia contrattuale deve rimanere invariata (es. tempo determinato e indeterminato)**

Risposta 3 **a)** Come indicato all'art. 5 "Struttura organizzativa, clausola sociale ed obblighi derivanti dal rapporto di lavoro" dello Schema di contratto, l'appaltatore si impegna ad assumere prioritariamente il personale somministrato e a tempo determinato attualmente in forza (cfr. tabella 1, paragrafo 3, del Capitolato Tecnico) tenendo conto anche degli eventuali accordi di categoria sul tema, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta e con le esigenze di personale necessario per erogare i servizi oggetto di appalto.

In ogni caso, si precisa che l'Appaltatore sarà tenuto ad assorbire il numero di risorse indicate nella propria Offerta Tecnica.

Risposta 3 **b)** Come indicato al par. 3 del Capitolato Tecnico, al fine di garantire la necessaria flessibilità operativa, IC presidia le attività ivi descritte avvalendosi in parte di personale dipendente a tempo indeterminato, in parte di risorse acquisite in somministrazione del lavoro (a tempo determinato o in staff leasing) o con contratti diretti a tempo determinato.

Di seguito la tabella riportante il personale somministrato ed a tempo determinato, sulle due sedi, attualmente in forza c/o InfoCamere con la precisazione che l'eventuale assorbimento riguarda esclusivamente il personale incluso in tale tabella.

	operatori a tempo determinato con InfoCamere	**operatori in somministrazione a tempo determinato**	**operatori in somministrazione in staff leasing**
Roma	14	10	11
Padova	39	21	4
Totale	53	31	15

Con riferimento agli operatori in somministrazione in staff leasing, si precisa che il relativo contratto è a tempo indeterminato con l'Agenzia che somministra il lavoro ed a tempo determinato con InfoCamere; pertanto tali lavoratori sono da

considerare assimilabili a quelli a tempo determinato ai fini dell'eventuale riassorbimento.

Si precisa che, come anche indicato nel Capitolato Tecnico (cfr. par. 3) le informazioni sul personale in forza:

- non sono da considerare utili per dimensionare i servizi in quanto riferite ad ambiti più estesi ed a volumi maggiori di quelli di gara;
- sono da intendersi soggette a limitate oscillazioni in funzione dell'andamento dei volumi.

Risposta 3 **c)** L'eventuale assorbimento riguarda gli operatori di cui alla tabella riportata alla Risposta 3b).

Risposta 3 **d)** Come riportato nel criterio 5 della tabella di attribuzione del punteggio tecnico di cui all'art. 10, criteri di aggiudicazione, del Disciplinare di gara, sia nel caso di offerta di una sola sede che nel caso di offerta di due sedi le risorse dovranno mantenere la sede di lavoro nella stessa provincia in cui attualmente lavorano.

Risposta 3 **e)** Nel caso di assorbimento del personale attualmente in forza, non sono previsti vincoli sulla tipologia contrattuale.

Quesito 4 **Si chiede di sapere se è possibile usufruire delle apparecchiature ovvero dell'immobile ove opera l'attuale fornitore**

Risposta 4 Non è previsto l'utilizzo delle apparecchiature e dell'immobile presso il quale è attualmente erogato il servizio.

Quesito 5 **E' obbligatorio allegare alla relazione tecnica oltre i curriculum del Responsabile di servizio e dei supervisori anche quelli degli operatori? Nel caso di risposta affermativa si chiede si indicare il numero minimo di quelli che non posso essere variati**

Risposta 5 In sede di presentazione dell'Offerta, il concorrente non dovrà rendere disponibili i curricula degli operatori che saranno, invece, presentati successivamente in caso di aggiudicazione, come da indicazioni riportate nel Capitolato Tecnico (paragrafo 7.1, pag 69). In tale occasione, sarà facoltà di IC procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza

delle competenze elencate nei CV ai requisiti richiesti o presentati in Offerta; per il personale ritenuto non adeguato, l'appaltatore sarà tenuto ad operare la sostituzione.

Quesito 6 **Certificato OHSAS 18001: nel caso fosse nostra volontà presentare un'offerta sviluppata su due sedi, una a Roma ed una a Padova, ai fini dell'attribuzione del punteggio massimo EM pari a 2 (due punti),**

a) è sufficiente che una delle due sedi disponga del Certificato OHSAS per ottenere l'attribuzione del valore massimo, vale a dire, i 2 punti?
b) In caso negativo alla precedente domanda D1.a), il valore di punteggio pari a 2, può essere attribuito dalla Commissione in modo parziale? vale a dire, se solo una delle sedi proposte dispone del certificato OHSAS 18001, la Commissione IC attribuirà 1 punto?

Risposta 6 **a)** Come indicato nella colonna "Criterio motivazionale" del criterio n. 1 della tabella di attribuzione del punteggio tecnico di cui all'art. 10 (criteri di aggiudicazione) del Disciplinare di gara, verrà premiato il possesso della certificazione richiesta. L'attribuzione del punteggio è di tipo on/off, a seconda che il concorrente abbia, ovvero non abbia, il possesso della prescritta certificazione OHSAS 18001 in corso di validità ed è, pertanto, indipendente dal numero di sedi certificate.
Il concorrente dovrà allegare all'Offerta Tecnica, la certificazione per comprovare il possesso della medesima.

Risposta 6 **b)** Vedasi Risposta 6 a).

Quesito 7 **Si richiedono i seguenti chiarimenti:**

a) art. 6 punto 7 (ii) lett. a) b) e c) (PAG. 5 e 6 del disciplinare di gara): dove sarebbe opportuno allegare i relativi mezzi di prova comprovanti i requisiti richiesti?
b) Inoltre, con particolare riferimento al "fatturato specifico" e all'"elenco dei servizi di contact center", è possibile produrre un'autocertificazione quale mezzo di prova richiesto, in alternativa a quelli citati nel disciplinare?

c) DGUE, parte II lett. A "Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice?": in tale sezione è necessario indicare la certificazione di qualità posseduta dall'impresa nonchè il riferimento all'iscrizione alla camera di commercio?

d) si chiede se debba essere esibito il certificato di iscrizione alla CCIAA in originale o tale iscrizione può essere comprovata a mezzo autocertificazione?

Risposta 7 **a)** L'allegazione dei mezzi di prova, in fase di gara, non è specificatamente richiesta.

Risposta 7 **b)** – In fase di gara, al fine di comprovare il possesso dei requisiti richiesti dal Disciplinare di gara, è sufficiente che il concorrente produca la specifica dichiarazione contenuta nella Parte IV, sezione "α INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE", del DGUE.

Diversamente, qualora il concorrente risultasse aggiudicatario o secondo classificato nella graduatoria finale, ovvero, qualora la Stazione Appaltante intendesse effettuare apposite verifiche a campione ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 445/2000, il concorrente è tenuto, pena l'esclusione dalla procedura ed ogni ulteriore conseguenza derivante dalla mancata conferma di quanto autocertificato, a produrre gli specifici MEZZI DI PROVA indicati nel Disciplinare.

In particolare, quanto al certificato d'iscrizione alla CCIAA ed ai bilanci, la Stazione Appaltante potrà procedere d'ufficio, quanto agli attestati di regolare esecuzione, il concorrente dovrà presentarli entro il termine indicato dalla Stazione Appaltante (*pertanto, qualora non già rilasciati, si raccomanda ai concorrenti di provvedere sin d'ora alla specifica richiesta ai rispettivi Committenti degli "attestati di regolare esecuzione" , onde evitare di incorrere in tardivi e/o mancati riscontri entro i termini che saranno indicati, con ogni successiva conseguenza anche in ordine all'esclusione dal procedimento di gara*).

Risposta 7 **c)** In tale sezione è possibile inserire il riferimento all'iscrizione alla Camera di Commercio. In ogni caso, le informazioni indicate nel quesito (certificazione di qualità posseduta dall'impresa nonché il riferimento all'iscrizione alla Camera di Commercio) potranno essere indicate anche nelle specifiche sezioni della parte IV del DGUE.

Risposta 7 **d)** Non è richiesta la presentazione del certificato di iscrizione alla CCIAA. L'iscrizione può essere comprovata, in fase di gara, mediante la compilazione del DGUE. Per ulteriori indicazioni, si rimanda alla Risposta 7 b).