

OGGETTO:

RISPOSTE A DOMANDE DI CHIARIMENTO PER LA GARA AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE CHIAMATE INBOUND DEL CALL CENTER DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE PRESSO ACQUIRENTE UNICO S.P.A. 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 ENERGIA E AMBIENTE

CIG: 7468127D59

DOMANDA N.1

Si richiede se entro il termine del 05 giugno p.v. debba essere inviata la sola domanda di candidatura o debbano presentarsi ulteriori documenti.

RISPOSTA N.1

Trattandosi di una procedura ristretta svolta ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. 50/2016, entro e non oltre il termine delle ore 12.00 del 5/06/2018 dovrà essere inviata la sola domanda di candidatura con quanto eventualmente ivi richiesto.

DOMANDA N. 2

Si chiede di specificare dove possano essere reperiti gli ulteriori documenti di gara (capitolato, disciplinare ect) in quanto sul sito indicato all'interno del bando di gara non risultano presenti.

RISPOSTA N. 2

Trattandosi di una procedura ristretta svolta ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. 50/2016, gli ulteriori documenti di gara (capitolato, disciplinare ect) saranno inviati dalla stazione appaltante congiuntamente alla lettera di invito agli operatori economici che saranno eventualmente invitati.

DOMANDA N. 3

Si richiede gentilmente di confermare se la sede di esecuzione servizi sia presso il call center dello sportello per il consumatore energia e ambiente, e di indicare eventualmente l'indirizzo completo.

RISPOSTA N.3

Le informazioni richieste saranno contenute all'interno del capitolato tecnico.

DOMANDA N. 4

Si richiede gentilmente di indicare se la piattaforma tecnologica integrata sia a carico del Committente o del Fornitore.

RISPOSTA N. 4

Si rimanda alla risposta n. 3

DOMANDA N. 5

Nel bando è richiesta la certificazione UNI EN ISO 9001 più recente. La Società ha in corso l'adeguamento con l'Ente certificatore dalla norma ISO 9001:2008 alla ISO 9001:2015. Si richiede



gentilmente di indicare se sia sufficiente allegare alla domanda di candidatura il certificato ISO 9001:2008 attualmente valido, ovvero di specificare quali documenti presentare.

RISPOSTA N. 5

Il bando di gara prevede il possesso della UNI EN ISO 9001 più recente. La certificazione ISO 9001 più recente deve essere posseduta al momento della presentazione della domanda di candidatura.

DOMANDA N. 6

In riferimento alla gara indicata in oggetto con scadenza 05/06, si chiede se la domanda di partecipazione deve essere già presentata in ATI?

RISPOSTA N. 6

La domanda di candidatura può anche essere presentata singolarmente, purché ciascuna società possieda tutti i requisiti richiesti dalla documentazione di gara e successivamente si può presentare l'offerta in ATI qualora invitati.

Diversamente se una singola impresa non possiede tutti i requisiti richiesti, allora la domanda di candidatura va presentata in ATI facendo compilare la dichiarazione da ciascun operatore facente parte dell'ATI

DOMANDA N. 7

E' consentito che due aziende pre-qualificate ed invitate singolarmente, possano presentare offerta congiuntamente, in forma di Costituendo RTI?

RISPOSTA N. 7

Si conferma

DOMANDA N. 8

E' consentito che un'azienda, non pre-qualificata, possa presentare offerta in forma di Costituendo RTI con altra azienda pre-qualificata, essendo in possesso naturalmente dei requisiti richiesti dal bando di gara per le Società mandanti?

RISPOSTA N. 8

Si conferma

DOMANDA N. 9

Si chiede di chiarire se il requisito di capacità Tecnica richiesto al par. III.2.3) punto b2), pag. 5 del Bando di Gara ovvero "aver svolto negli ultimi 2 anni ovvero di avere attualmente in corso, un servizio di contact center certificato ai sensi delle norme UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010" si intenda soddisfatto qualora la pratica di certificazione sia attualmente in corso."

RISPOSTA N. 9



La certificazione deve essere posseduta al momento della presentazione della domanda di candidatura

DOMANDA N. 10

Riferimento al punto II.1.5 comma a) del Bando di Gara: il sistema di CRM è messo a disposizione dalla Stazione appaltante oppure dovrà essere fornito dall'Appaltatore?

RISPOSTA N. 10

Si rimanda alla risposta n. 3

DOMANDA N. 11

Riferimento al punto II.1.5 comma a) del Bando di Gara: nel caso in cui il sistema di CRM fosse messo a disposizione dalla Stazione Appaltante, la *"piattaforma tecnologica integrata, da fornire in modalità ASP"* è da intendersi come piattaforma telefonica di call centre – CTI/ACD?

RISPOSTA N. 11

Si rimanda alla risposta n. 3

DOMANDA N. 12

Riferimento al punto II.1.5 comma a) del Bando di Gara: l'appaltatore deve mettere a disposizione anche la connettività?

RISPOSTA N. 12

Si rimanda alla risposta n. 3

DOMANDA N. 13

Riferimento all'Art. 1 della Domanda di candidatura - Dichiarazione di accettazione delle condizioni di gara - *"questa Impresa, ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 45 del D.lgs. n. 50 del 2016 presenta la domanda di candidatura in qualità di impresa:..."*: l'assetto di partecipazione potrà essere modificato successivamente alla eventuale ricezione dell'invito? a titolo di esempio concreto, un concorrente che abbia presentato domanda di partecipazione come impresa singola potrà – se le caratteristiche della fornitura emerse dal capitolato tecnico lo rendano opportuno – partecipare come Mandataria di un RTI?

RISPOSTA N. 13

Si conferma



DOMANDA N. 14

Confermate che le certificazioni di cui al punto 24 della Domanda di Candidatura (UNI EN ISO 9001) devono essere prodotte insieme a una dichiarazione resa dal legale rappresentante dell'operatore economico che ne attesta la conformità all'originale?

RISPOSTA N. 14

E' sufficiente produrre copia della certificazioni richieste, come indicato dal bando di gara.

DOMANDA N. 15

Confermate che, ai fini della partecipazione alla procedura di appalto pubblico in esame, non è necessario il rilascio dell'attestazione SOA?

RISPOSTA N. 15

Si conferma

DOMANDA N. 16

In caso di sottoscrizione della domanda di candidatura da parte del legale rappresentante, i cui poteri gli siano stati conferiti dal Consiglio di Amministrazione, è necessario allegare la delibera consiliare? In caso positivo, è richiesta la produzione della delibera in copia conforme o è sufficiente allegare una copia della stessa con dichiarazione del legale rappresentante che ne certifichi la conformità all'originale?

RISPOSTA N. 16

Si conferma che è necessario allegare la delibera consiliare e che è sufficiente allegare una dichiarazione del legale rappresentante che ne certifichi la conformità all'originale

DOMANDA N. 17

Ci confermate che il requisito di cui al punto III.2.3) / b2) del bando di gara, relativo all' "all'aver svolto negli ultimi 2 anni ovvero di avere attualmente in corso, un servizio di contact center certificato ai sensi delle norme UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010" è da intendersi soddisfatto per l'operatore economico che sia in possesso della certificazione UNI EN 18295:2017, la quale – come chiarito dalla Circolare DC N° 19/2017 – Prescrizioni per l'accreditamento di Organismi operanti le certificazioni dei "Centri di contatto"– è da intendersi sostitutiva delle UNI EN 15838 e UNI 11200?

RISPOSTA N. 17

Fermo restando il requisito di cui al punto III.2.3) lettera b2) del bando di gara, si conferma quanto richiesto.