

**TRENTINO**

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**Servizio Appalti  
Ufficio Gare**

Via Dogana n. 8 – 38122 Trento

T +39 0461 496444

F +39 0461 496422

pec [serv.appalti@pec.provincia.tn.it](mailto:serv.appalti@pec.provincia.tn.it)@ [serv.appalti@provincia.tn.it](mailto:serv.appalti@provincia.tn.it)web [www.appalti.provincia.tn.it](http://www.appalti.provincia.tn.it)

TRENTO 28 FEB. 2020

PRST. PAT/S171/2020/RDE/PR27597/000000 23

AT 88818/2019 - 665-2019

**APAC**  
AGENZIA PROVINCIALE PER  
GLI APPALTI E CONTRATTI

Numero di protocollo associato al documento come metadato (DPCM 3.12.2013, art. 20). Verificare l'oggetto della PEC o i files allegati alla medesima. Data di registrazione inclusa nella segnatura di protocollo.

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI  
CONTACT CENTER PER IL SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE  
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO****NOTA DI CHIARIMENTI N. 2**

A riscontro delle richieste di chiarimento pervenute, si pubblicano di seguito le risposte fornite, in particolare per i quesiti di carattere tecnico, dal Dirigente del Servizio Motorizzazione civile con nota acquisita al protocollo provinciale PAT/RFS114-2020-RDE/PR40505/0000002.

**Quesito n. 3:**

*Con riferimento al Disciplinare di gara Cap. 3, pag. 6 - si chiede di precisare come è calcolato il costo della Manodopera indicato (€ 154.368,00), di specificare se tale costo è annuo o triennale e di chiarire come si concilia con il costo delle risorse in clausola sociale indicato nell'Allegato al Capitolato Speciale – elenco del personale impiegato (€ 99.658,24 all'anno).*

*Con riferimento all'Allegato al Capitolato Speciale – elenco del personale impiegato - nella nota a margine viene precisato che gli operatori non sono dedicati esclusivamente al servizio ma nella tabella l'orario settimanale dedicato all'appalto coincide con quello totale (ad eccezione del Responsabile di Call Center). Si chiede pertanto di confermare che l'orario dedicato alla commessa indicato nella tabella sia corretto ovvero indicare quello esatto con il relativo costo ricalcolato.*

*Si chiede di specificare il numero totale delle FTE attualmente impiegate per lo svolgimento del servizio*

*Si chiede di specificare come dovrà essere implementato il trasferimento delle chiamate dagli operatori del Call Center agli interni della Motorizzazione.*

*Si chiede di specificare se le chiamate ricevute sul numero nero 0461492002 saranno instradate tutte verso il Call Center oppure se ci sarà un centralino con IVR che ne inoltrerà solo una parte.*

**Risposta:**

Il costo della manodopera di euro 154.368,00 indicato nel disciplinare di gara è quello triennale. Il costo indicato nell'allegato Tabella A al capitolato speciale pari a euro 99,658,24 è quello annuale sostenuto dall'attuale impresa aggiudicataria la quale precisa che il proprio personale è multi commessa, ossia si occupa anche di altri contact center. L'orario settimanale indicato è quello corretto in quanto il personale si

dedica al servizio per la Motorizzazione ma anche ad altri servizi. Le risorse umane attualmente utilizzate per lo svolgimento del servizio sono quelle indicate nella Tabella A al capitolato speciale d'appalto. Il collegamento del contact center con la Motorizzazione è disciplinato nel punto 5.2 delle specifiche tecnico – organizzative allegate al capitolato speciale d'appalto. Si veda sul punto anche la nota di chiarimenti n. 1 del 24 febbraio 2020.

**Quesito n. 4:**

*Al fine di poter predisporre un'offerta più appropriata alle esigenze dell'utenza e della stazione appaltante, nel rispetto di quanto richiamato negli atti di gara (Capitolato e disciplinare), si chiede se il numero di conversazioni di circa 38.400 contatti annui stimati è un valore modificabile o tale numero può essere eventualmente superato e corrisposto in aggiunta da parte della stazione appaltante alla ditta aggiudicataria.*

**Risposta:**

Il numero di circa 38.400 è una stima dei contatti annui effettuata sulla base dell'andamento delle chiamate gestite dal contact center negli ultimi anni. Il numero può anche essere superato e corrisposto in aumento da parte della stazione appaltante, in conformità alla normativa provinciale sulle varianti contrattuali (art. 27 lett. f) della L.P n. 2/2016).

**Quesito n.5:**

*In riferimento al Disciplinare di gara punto 7.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale, le certificazioni a comprova del requisito a quale documento amministrativo vanno allegare non trovando corrispondenza nei documenti obbligatori richiesti nella sezione "Documentazione offerta" da caricare obbligatoriamente a sistema? Per quanto riguarda la garanzia provvisoria in riferimento all'allegato C potere fideiussore va utilizzato obbligatoriamente il fac-simile fornito dalla stazione appaltante oppure è possibile utilizzare la dichiarazione rilasciata dall'istituto bancario firmato digitalmente, e in questo caso deve essere obbligatoriamente in formato PDF/A (come indicato nelle note del fac-simile fornito dalla stazione appaltante?)*

**Risposta:**

Come espressamente indicato nel paragrafo 15.2 del Disciplinare di gara, ai fini della partecipazione alla gara, "Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione barrando direttamente la sezione «α» ovvero compilando quanto segue:

- a) la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionale di cui par. 7.1 del presente disciplinare;
- b) la sezione C per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità professionale e tecnica di cui al par. 7.3 del presente disciplinare.

Come indicato al paragrafo 23 del Disciplinare di gara, la verifica dei requisiti generali e speciali avverrà, ai sensi dell'art. 22 della L.P. n. 2/2016 , sull'aggiudicatario e sui soggetti sorteggiati; a norma del comma 4 del citato art. 22, sarà richiesto all'operatore economico, entro un determinato termine, la presentazione di documentazione probatoria.

Per quanto riguarda poi l'allegato C), si precisa che trattasi di un mero strumento di ausilio messo a disposizione per agevolare il fideiussore nell'attestazione del potere di impegnare, con la propria sottoscrizione, la società emittente la polizza fideiussore nei confronti della stazione appaltante.

Il documento oltre ad essere firmato digitalmente deve essere preferibilmente in formato PDF/A.



IL DIRIGENTE

- dott. Paolo Fontana -

RP/NR