PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Agenzia Provinciale
per gli Appalti e Contratti

Servizio appalti
Ufficio gare

Via Dogana, 8 – 38122 Trento
0461.496444 – 0461.496422
serv.appalti@pec.provincia.tn.it

NOTA DI CHIARIMENTO

Trento, 9 LUG. 2015

Prot. n. S171/2014/ 358823 /3.5-617/15

Oggetto: **gara d'appalto per l'affidamento del "servizio di contact center per il Servizio Motorizzazione civile della PAT".**

A seguito delle richieste di chiarimento formulate da alcuni concorrenti interessati a partecipare alla gara in oggetto, il competente Servizio Motorizzazione civile con nota prot. n. 0356991 dd. 08/07/2015 ha fornito i seguenti chiarimenti.

Quesito n. 1:
Si chiede riscontro in merito alla possibilità del centralino telefonico in dotazione alla motorizzazione di trasferire via VOIP le chiamate che giungono al numero di rete fissa dell'ente. In particolare si richiede di specificare se l'apparato supporta funzionalità VOIP o se presenta porta S0 su cui attestare MediaGateway VOIP.
Risposta:
La possibilità c'è ma è vincolata alla possibilità di registrare il centralino sulle piattaforme protocollo SIP di Trentino Network S.R.L. ed al fatto che il tipo di connettività della ditta abbia dei requisiti di banda e latenza adeguata ai servizi VOIP.

Quesito n. 2:
Si richiede un riscontro sulla possibilità di gestire il servizio da più sede dislocate sia sul territorio nazionale sia all'estero.
Risposta:
E' preferibile una sola sede e sul territorio nazionale, fermo restando la possibilità di connettività data dalla banda.

Quesito n. 3:
Al fine del calcolo del personale occorrente allo svolgimento del servizio, si chiede quante linee sono attestate al numero 0461/492002 per il calcolo tecnico della contemporaneità.
Risposta:
Il numero 0461-492002 è configurato su sei primari Telecom condivisi da tutte le sedi della Provincia Autonoma di Trento. Il calcolo della contemporaneità dipende quindi dal flusso delle telefonate.

Quesito n. 4:
Al fine del calcolo del personale occorrente allo svolgimento del servizio, si chiede quale è la distribuzione nella giornata delle 150 telefonate al giorno (numero medio di 39000/52/5).
Risposta:
La distribuzione nella giornata delle 150 telefonate stimate al giorno è di circa il 70% al mattino e di circa il 30% al pomeriggio.

Quesito n. 5:
Si chiede di specificare quale è l'importo del contributo da versare a favore dell'A.NA.C. e se, tra la documentazione di gara, deve essere allegata la ricevuta a comprova dell'avvenuto pagamento.
Il bando di gara al paragrafo 4.3 prescrive il pagamento del contributo di Euro 20,00.- (venti/00) a favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, mentre accedendo al portale http://www.autoritalavoripubblici.it/portal/public/classic/home/riscossione viene restituito all'operatore economico il messaggio "nessun tributo dovuto".
Risposta:
Per errore materiale, il Servizio competente ha inserito nella procedura on-line sul portale dell'A.NA.C – quale importo a base di gara – l'importo pari ad Euro 117.440,00.-, riferito alla durata di due anni e non l'importo complessivo a base di gara (comprensivo di eventuale rinnovo) pari ad Euro 234.880,00.- con la conseguenza che il portale restituiva all'operatore economico il messaggio "nessun tributo dovuto".
L'importo del contributo da versare a favore dell'A.NA.C. è pari ad Euro 20,00.- (venti/00) così come correttamente riportato al paragrafo 4.3 del bando di gara.
L'Amministrazione ha già provveduto ad apportare a sistema le necessarie correzioni.
Si ricorda che, come prescritto dal paragrafo 4.3 del bando di gara, la ricevuta a comprova dell'avvenuto pagamento del contributo deve essere inserita all'interno della "Busta A – Documentazione amministrativa".

Quesito n. 6:
In riferimento alle specifiche tecniche-organizzative risulta la seguente incongruenza:
- si chiede, nella valutazione del corrispettivo, di lavorare 39000 contatti annui della durata di circa 3 minuti cadauno;
- di contro si richiedono almeno 4 unità di front-end oltre ad un responsabile di struttura ed un coordinatore.
Risulta quindi incomprensibile come possa essere elaborato un ribasso su un importo a base di gara di Euro 234.880,00.- corrispondente ad un canone mensile di Euro 4.893,00.-
– quando i 4 operatori minimi richiesti hanno un costo nettamente superiore, senza considerare oneri per spese generali ed utile d'impresa.
Esiste un doppio vincolo:
- 3900 contatti annui (che in base ad un'analisi non richiedono 4 operatori fissi)
- i 4 operatori, a cui si aggiungono il responsabile ed il coordinatore
vincoli contraddittori tra di loro e che non permettono quindi di elaborare né un progetto né un ribasso.
Si chiede quindi di indicare quale parametro non si deve considerare per elaborare un progetti organico e formulare l'offerta.
Risposta:
Tutti i parametri devono essere considerati. La presenza delle quattro unità di personale di front-end è necessaria per gestire la contemporaneità delle chiamate, ma tale personale non deve necessariamente essere addetto esclusivamente al contact center del Servizio Motorizzazione civile.

IL DIRIGENTE
- dott. Leoanrdo Caronna -

PF/RG