

Chiarimenti relativi a richieste di informazioni

1. Si richiede di sapere se, al fine di presentare correttamente l'Offerta della scrivente, il documento "Proposta economica" debba essere prodotto come documento autonomo (al pari dei documenti quali la Dichiarazione di possesso dei requisiti di partecipazione e Relazione Tecnica) o se l'Offerta economica debba essere riprodotta come parte integrante di uno dei suddetti documenti;

R. Documento Autonomo sulla base della tabella riportata nel CSA capitolo CA-3 a pagina 6 Criterio quantitativo.

2. Si richiede di sapere se, ai fini dell'elaborazione della Relazione Tecnica richiesta, le pagine dedicate alla copertina, all'indice ed alla rappresentazione grafica di quanto descritto testualmente in seno al documento debbano ritenersi incluse nel calcolo delle n.5 pagine prescritte dal Capitolato Speciale d'Appalto o se tali pagine debbano ritenersi escluse;

R. Indice e copertina escluse. Il resto comprensivo nelle 5 pagine.

3. Si richiede di sapere se il Progetto di Assorbimento richiesto agli operatori economici partecipanti dall'Art.23 del Capitolato Speciale d'Appalto possa essere prodotto come documento autonomo o se debba ritenersi come facente parte di altri documenti da produrre alla Stazione Appaltante; nello specifico, nel caso esso debba ritenersi come parte costituente della Relazione Tecnica richiesta, si chiede di sapere se le pagine ad esso dedicate saranno da ritenersi escluse ai fini del calcolo delle n.5 pagine prescritte dal Capitolato Speciale d'Appalto;

R. il progetto di assorbimento è da presentare separatamente dalla relazione tecnica e potrà essere composto da non più di 2 pagine, aggiuntive rispetto alla relazione tecnica.

4. Si richiede di sapere se, con riferimento a quanto riportato in seno all'Art.23 del Capitolato Speciale d'Appalto, ed in particolare a quanto descritto relativamente al costo medio orario riferito al personale attualmente impiegato sulla Commessa dall'operatore economico uscente, tale valore rappresenti sia stato calcolato tenendo conto della necessità di fornire il servizio anche in orari notturni e durante i giorni festivi;

R. il costo medio orario è quello dell'operatore uscente per il servizio di call center attivo h24 365 giorni.

5. Si richiede di sapere se, con riferimento a quanto riportato in seno al Capitolato Speciale d'Appalto, il CRM web-based fornito dalla Stazione Appaltante per la gestione del servizio sarà ad accesso libero via web browser oppure se dovrà essere configurata un'apposita VPN IP-Sec tra le sedi operative dell'Aggiudicatario e la sede della Stazione Appaltante

R. Nessuna configurazione VPN; art.7-8 del CSA.

6. Si richiede di sapere se, ai fini della produzione delle diverse tipologie di reportistica richieste dalla Stazione Appaltante, sarà possibile per l'Aggiudicatario procedere ad estrazioni automatizzate dei dati direttamente dal Software CRM web-based messo a disposizione dalla Stazione Appaltante per l'erogazione del servizio, o, in caso contrario, quali ulteriori strumenti e procedure potranno essere messi a disposizione dell'Aggiudicatario per la redazione della reportistica richiesta;

R. IL software CRM web-based consente l'estrazione dei dati da utilizzare per fare analisi mirate alla produzione dei report mediante foglio di calcolo.

7. Si richiede di specificare se quanto descritto in seno al Capitolato Speciale d'Appalto con riferimento all'operatività richiesta per tramite del CRM web-based messo a disposizione dalla Stazione Appaltante per l'erogazione del servizio rappresenti quanto già esistente in seno a tale piattaforma o se siano richiesti sviluppi specifici all'Aggiudicatario al fine dell'erogazione del servizio richiesto;

R. Non sono richiesti sviluppi all'aggiudicatario.

8. Si richiede di confermare che, ai fini della corretta implementazione delle procedure di erogazione del servizio secondo quanto descritto in seno al Capitolato Speciale d'Appalto, sarà necessario integrare al CRM web-based fornito, solamente l'infrastruttura tecnica, tecnologica ed operativa di Centralino telefonico

dell'Aggiudicatario, in quanto tutte le suddette procedure verranno gestite per tramite di tali due strumenti e delle interazioni sviluppate tra di essi

R. Il servizio prevede attività di call center per il servizio di manutenzione e pronto intervento settore acquedotto e fognatura. La stazione Appaltante mette a disposizione il CRM dove registrare manualmente tutte le segnalazioni ricevute.