

**Oggetto: Procedura aperta con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei servizi di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi locali entrate extratributarie ed entrate patrimoniali riscosse dalla SORIS – SOCIETÀ RISCOSSIONI S.P.A. ai sensi degli artt. 59 e 60 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. CIG: 7715039B94 – COMUNICAZIONE PER I CONCORRENTI – 2**

Con riferimento alla gara in oggetto, sono pervenute le seguenti richieste di chiarimento a cui si intende dare risposta di seguito:

**Quesito 1)**

In riferimento a pag. 4 del Capitolato Tecnico alla fine punto 2.1, cosa si intende per codice della pratica ? Un identificativo generato e assegnato dal gestionale che l'appaltatore deve fornire o un identificativo reperibile nei sistemi gestionali della committente (SORIS) ?

**R.** Si tratta di "identificativo reperibile nei sistemi gestionali della committente (SORIS)". Nell'attuale sistema, si tratta del codice univoco che identifica un particolare tipo di atto inviato al cittadino (avviso di accertamento, sollecito bonario, ingiunzione, avviso di mora, preavviso di fermo sul veicolo, ecc.). Deve essere associato al cf/p.iva in quanto questi ultimi sono identificativi dell'intera posizione debitoria.

**Quesito 2)**

In riferimento a pag. 7 del Capitolato Tecnico alla fine dell'Art. 5 Il periodo seguente : "Le e-mail dovranno essere lette sui sistemi cloud messi a disposizione dall'Appaltatore.", sembra essere in contraddizione con il periodo : "Le e-mail dovranno essere riscontrate su piattaforma web messa a disposizione da Soris;" di pagina 4 al punto 2.2. Su quale piattaforma dovranno essere gestite le richieste di assistenza pervenute via posta elettronica ?

**R.** Le due clausole sono cumulative: le richieste pervenute via mail dovranno essere gestite su piattaforma dell'Appaltatore, per ragioni di efficienza e rapidità di gestione, ma devono essere condivise, per esigenze di back up e di controllo, sui sistemi Soris.

**Quesito 3)**

In riferimento a pag. 31 del Disciplinare al punto 10, cosa si intende per "Sistema di accesso ed accoglienza proposto" e "Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio"?

**R.** Per quanto riguarda il "Sistema di accesso ed accoglienza proposto", si tratta di quanto previsto a p. 30: " Nella propria offerta tecnica la concorrente dovrà, in ogni caso:

- impegnarsi a fornire a sua cura e spese le postazioni di lavoro complete di hardware e software e rendere disponibile a Soris un accesso via web al sistema di tracciatura, con cui monitorare l'attività svolta, la gestione e lo stato del contatto/attività con il contribuente in tempo reale; (...)"

invece il " Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio" è quello che opera sulla

piattaforma dell'Appaltatore ed è fornito e direttamente gestito dal medesimo.

**Quesito 4)**

In riferimento al punto 5.4 del disciplinare di gara, si chiede se per la compilazione dell'istanza di partecipazione possa essere tenuta come traccia la compilazione dei punti che vanno dal n. 1. di pag. 14 al n. 26.5 di pag. 17 o possa essere fornito un fac-simile di istanza di ammissione alla gara.

**R.** Si conferma. I punti menzionati indicano le dichiarazioni e documentazioni (es. ricevuta pagamento contributo Anac, Passoe, ecc) che devono essere prodotte. Si richiama, inoltre, l'attenzione sugli ulteriori documenti allegati che devono essere inseriti, insieme alle dichiarazioni e documentazioni di cui ai punti indicati, nella busta A. Detti documenti sono elencati al punto 1 del par. 5.4 (p. 13) ed il relativo contenuto è specificato nei punti 5.4.1 e seguenti.

Il Responsabile Unico del Procedimento  
Dott. Stefano DI BARTOLO

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE