

**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 – SOCIETA’ 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 – 3**

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

**Quesito 1)**

In relazione al Bando di Gara in oggetto, si chiede se, avendo indentificato all’art. 3 del Disciplinare di gara (pag. 9) il CCNL “Servizi di Telecomunicazione” quale contratto di riferimento per determinare il costo presunto annuo della manodopera, lo stesso contratto venga considerato di vincolata applicazione nei confronti del personale assunto, come parrebbe ribadire al capitolo 5.4 par.7

**R.** I contratti di riferimento saranno quelli a cui il nuovo appaltatore è per legge vincolato per lo svolgimento delle proprie attività. Resta fermo ovviamente che detti contratti devono corrispondere alle effettive mansioni e attività svolte dal personale nell’ambito del servizio offerto. Il par. 5.4, punto 7, si limita a prevedere, attraverso il rinvio all’art. 50 del d.l.vo 50/2016, l’obbligo di applicazione dei contratti contratti collettivi nazionali, territoriali o aziendali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e i contratti collettivi aziendali stipulati dalle loro rappresentanze sindacali aziendali ovvero dalla rappresentanza sindacale unitaria. (comb. disp art. 50 d.l.vo 50/2016 e art. 51, d.l.vo 81/2015).

**Quesito 2)**

Si chiede di confermare che al fine dell’assegnazione del punteggio tecnico l’offerente dovrà allegare all’offerta tecnica i curricula professionali delle figure richieste all’art.8, pagina 8 del Capitolato Tecnico.

In caso di risposta affermativa si chiede:

**2.1** Si dovranno allegare i CV di tutte le figure ovvero Rappresentante dell’Appaltatore, Referente IT, Team Leader, Supervisore dei controlli di qualità e di tutti gli Operatori?

**R.** Si conferma: già risposto in quesiti pubblicati (Comunicazione ai Concorrenti n. 1 - quesito 5)

**2.2** In quali modalità si dovranno presentare i CV (ad es. formato europeo, anonimizzati, sottoscritti dal candidato etc.)?

**R.** Già risposto in quesiti pubblicati (Comunicazione ai Concorrenti n. 1 - quesito 5)

**2.3** Al paragrafo 5.5 (III) del Disciplinare cosa si intende per “le risorse umane dovranno essere garantite con formule di impegno contrattuale chiare e puntuali”?

**R.** Il concorrente nella sua offerta dovrà specificare in termini di effettiva disponibilità e di chiara ed univoca qualificazione e quantificazione le risorse che si impegna contrattualmente a mettere a disposizione del servizio e dunque di cui garantirà costantemente l'effettiva disponibilità ed utilizzabilità per il conseguimento degli standard qualitativi previsti dalla sua offerta. Dovrà essere inoltre chiaramente evidenziabile il rapporto di adeguatezza/funzionalità di dette risorse rispetto a detti standard qualitativi ed in generale al regolare ed efficiente svolgimento del servizio nella misura e con le caratteristiche garantite in offerta, in conformità ai documenti di gara.

**Quesito 3)**

Tra i documenti pubblicati sul vostro sito il file denominato "BANDO" contiene in realtà il DISCIPLINARE DI GARA e possibile avere anche il bando?

**R.** E' pubblicato in Gazzetta Ufficiale Europea del 08//12/2018 e Gazzetta Ufficiale Repubblica Italiana del 12/12/2018 ed è in corso di pubblicazione sul sito Soris.

**Quesito 4)**

DISCIPLINARE DI GARA - ISTANZA DI AMMISSIONE - si chiede se l'imposta di bollo debba essere assolta tramite F24 oppure sia sufficiente applicare una marca da bollo sulla domanda stessa?

**R.** Può essere apposta anche in forma cartacea.

**Quesito 5)**

DISCIPLINARE DI GARA - ISTANZA DI AMMISSIONE - si chiede se le dichiarazioni previste dal punto 1 pagina 14 al punto 26.5 pagina 16 possano essere comprese in un'unica autocertificazione o debbano essere prodotte singolarmente?

**R.** Possono essere prodotte in unica autocertificazione, ferme restando le formalità previste in caso di RTI, Consorzio, avvalimento, ecc. specificate ai par. 5.4.1 e ss.

**Quesito 6)**

Documento DGUE - è possibile utilizzare un altro format ?

**R.** Sì. E' stata pubblicata anche una versione in word utilizzabile per redigerlo. Resta fermo che il DGUE dovrà essere firmato in cartaceo ed elettronicamente (su pdf) accluso con supporto informatico.

**Quesito 7)**

Nella nota al DGUE si chiede di inserire il documento compilato su supporto magnetico, si chiede se su tale supporto debba essere inserito solo il DGUE o tutta la busta amministrativa?

**R.** L'obbligo è previsto solo per il DGUE.

**Quesito 8)**

*DISCIPLINARE DI GARA paragrafo 5.1 a pagina 11 si scrive "Il plico dovrà contenere al suo interno 3 tre) buste separate contrassegnate dalle seguenti diciture:*

*“Busta A - Documentazione di gara”; “Busta B - Offerta tecnica”; “Busta C - Offerta economica”; mentre al paragrafo 5.3 pag. 13 DOCUMENTAZIONE DI GARA si scrive “All’interno del plico chiuso e sigillato di cui al punto 5.1 dovranno essere inserite le seguenti 3 buste: Busta A. Documentazione amministrativa - Busta B. Offerta tecnica - Busta C. Offerta economica. Si chiede di chiarire la denominazione corretta da scrivere sulla busta A.*

R. La prima dicitura è frutto di una mera imprecisione: la dicitura corretta è "Documentazione amministrativa". In ogni caso non si tratta di elemento invalidante, purché la dicitura permetta univocamente di stabilire l'effettivo contenuto della busta.

### **Quesito 9)**

Disciplinare di Gara, pag. 31: cosa si intende per “secondo sistema di gestione dei contatti”?

R. Già risposto su quesiti pubblicati (Comunicazione ai concorrenti n. 2 - quesito 3)

### **Quesito 10)**

Capitolato Tecnico Prestazionale: gli elementi tecnologici innovativi quali, ad esempio il chatbot, devono essere compresi nell'offerta economica ovvero il concorrente potrà indicare se disponibili e saranno oggetto di valutazione successiva?

R. Tutti gli elementi dell'offerta tecnica dovranno essere valorizzati in offerta economica. Eventuali mere opzioni/compatibilità/estensioni tecnicamente possibili verranno valutate come tali nei limiti in cui lo prevedano/consentano i criteri di gara.

### **Quesito 11)**

Capitolato Tecnico Prestazionale: quali sono i tempi medi di gestione per ciascuna delle attività elencate nel capitolato tecnico prestazionale (inbound e email)?

R. Già risposto su quesiti già pubblicati (Comunicazione ai concorrenti n. 1 - quesito 6)

### **Quesito 12)**

Capitolato Tecnico Prestazionale: il coordinatore deve essere dedicato esclusivamente alla commessa Soris?

R. No, ma deve essere chiaramente specificato l'impegno di disponibilità per il servizio offerto, sia in termini qualitativi (compiti, mansioni, attività) sia in termini quantitativi (ore/uomo dedicate o altro elemento di chiaro impegno organizzativo). Resta fermo, inoltre che, la struttura base, nel suo complesso ed in particolare le risorse operative minime del team devono essere interamente dedicate, almeno nei minimi previsti dai documenti di gara alle attività del servizio.

### **Quesito 13)**

Capitolato Tecnico Prestazionale: la connessione con i sistemi informativi di Soris prevede un collegamento dedicato oppure potrà essere realizzata su internet con vpn/mps?

R. sono possibili anche connessioni internet, purché garantiscano tutti gli standard di sicurezza, esclusività di accesso (utente e password), tracciabilità, protezione dei dati,

back up, ed ogni altro requisito di cui ai documenti di gara.

**Quesito 14)**

Cosa si intende per "smart advisor"?

**R.** Si tratta di sistemi automatici in grado di supportare l'utente nell'effettuazione di attività on line in "autogestione", quali ad esempio una pratica di rateazione, suggerendo informazioni/soluzioni ed adattandole allo specifico percorso di richiesta del medesimo. Questi sistemi possono essere utili a deflazionare il traffico di richiesta di informazioni, in particolare per le richieste ricorrenti e standard e a preparare schede preinformativa ai fini di una maggiore tempestività efficienza ed adeguatezza della risposta ai contribuenti.

**Quesito 15)**

Capitolato Tecnico Prestazionale, pag. 4: è richiesta la realizzazione di una interfaccia che generi la single view della posizione del contribuente; i sistemi web e online di Soris mettono a disposizione dei web services o xmls services per la raccolta delle informazioni?

**R.** Sì. la posizione del contribuente può essere visualizzata attraverso gli applicativi Soris che saranno messi a disposizione dell' Appaltatore

Il Responsabile Unico del  
Procedimento  
Dott. Stefano DI BARTOLO

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE