

**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 – 4**

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

**Quesito 1)**

Si chiede di confermare che, per quanto riguarda quanto richiesto al capitolo 5.4 – Istanza di ammissione alla gara – al punto 26.3, “l’elenco dei principali servizi e forniture prestati negli ultimi tre anni dalla pubblicazione del bando e, nell’ambito di questi, dei principali servizi analoghi a quelli oggetto della gara, svolti nell’ambito di utilities e/o servizi pubblici di importo complessivo non inferiori ad € 2.000.000,00” con “importo complessivo” si intende l’importo totale dei tre anni e non l’importo annuale.

**R.** Si conferma

**Quesito 2)**

Si chiede se, in relazione a quanto richiesto al capitolo 5.4 – Istanza di ammissione alla gara – al punto 19: “ricevuta, in originale, comprovante il versamento della garanzia provvisoria di € 42.120,00, costituita ai sensi dell’art. 93 D. Lgs. 50/2016 e con le modalità indicate al successivo art. 9” sia considerata valida la presentazione di garanzia provvisoria firmata digitalmente su supporto informatico o sia necessario il cartaceo con firma autografa

**R.** La presentazione di formato digitale dei documenti richiesti deve considerarsi valida, purché il documento digitale sia inserito in supporto informatico idoneo, insieme alla restante documentazione e richiamato in istanza. Si specifica tuttavia che, ferma restando la modalità di firma, dovranno essere rispettate tutte le specifiche di cui al par. 5.4.3 del Disciplinare, ivi comprese dichiarazioni, attestazioni e firme dei soggetti indicati.

**Quesito 3)**

Si chiede di avere informazioni sui seguenti indicatori rilevabili nell’attuale servizio:

- indicatore n. chiamate risolte al I livello /n. chiamate ricevute;

- indicatore n. chiamate risolte al II livello /n. chiamate ricevute;
- indicatore n. chiamate inviate al III livello/n. chiamate ricevute;

**R.** Attualmente il servizio prevede un unico livello pertanto non si è in possesso di tali dati.

**Quesito 4)**

Si chiede di avere approfondimenti sugli strumenti forniti a disposizione del I e II livello e in particolare sulla differenza di competenze richieste tra il I ed il II livello.

**R.** Il I e il II livello non corrispondono necessariamente a gradi di competenza diversa. I due livelli si differenziano infatti, non in ragione della mancanza di competenza a rispondere nell'operatore (come può accadere invece per il III livello), ma nella indisponibilità immediata dei dati richiesti o nella necessità di effettuare approfondimenti, oppure ancora, nella necessità di attendere eventuali esiti procedurali prima di potere fornire un esito risolutivo al richiedente. Resta, in ogni caso, facoltà dell'appaltatore che ne dovrà dare conto chiaro ed esaustivo in offerta tecnica, di prevedere forme di dispatching e/o assegnazione delle chiamate, finalizzate a indirizzare le richieste più semplici o standard (presumibilmente risolubili in I livello) ad operatori dotati di competenze di base, reinviando o assegnando originariamente le tipologie di richieste (prevedibilmente o effettivamente) più complesse ad un team di operatori maggiormente qualificati. Si specifica, infine, che l'appaltatore sarà impegnato a mettere a disposizione di tutti gli operatori tutti gli strumenti, in particolare gli applicativi messi a disposizione da Soris, utili per una risposta immediata ed esauriente al richiedente (già in I livello), tutte le volte che i dati necessari siano già conoscibili.

Il Responsabile Unico del  
Procedimento  
Dott. Stefano DI BARTOLO

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE