

QUESITI E RISPOSTE UTILI ALLA CORRETTA FORMULAZIONE DELL'OFFERTA PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA.

Domanda n. 1

Con riferimento al gruppo di lavoro proposto, si richiede se è necessario allegare i curricula di ogni singola risorsa e, in caso affermativo, si richiede di indicare il formato preferenziale e se gli stessi sono computati nel numero delle pagine a disposizione per l'offerta tecnica;

Risposta n. 1

Per una corretta valutazione è necessario fornire il Curriculum Vitae di ogni singola risorsa (sottoscritto dal soggetto interessato ed accompagnato da un documento valido di identità) in formato europeo o Europass. Il numero delle pagine costituenti i CV del gruppo di lavoro proposto non sarà computato nel numero delle pagine a disposizione per l'offerta tecnica.

Domanda n. 2

Con riferimento al criterio di punteggio O1B (pag. 33 del Disciplinare), si chiede di confermare se il punteggio di 0,25 per "esperienze in CC erogati in favore di PA" è riferito ad ogni singolo operatore utilizzato, nel qual caso sarebbero necessari 12 operatori con l'esperienza riportata per ottenere il punteggio massimo di 3;

Risposta n. 2

Il punteggio di 0,25 per "esperienze in CC erogati in favore di PA" è riferito ad ogni singolo operatore utilizzato. Nel caso che una risorsa abbia più esperienze differenziate in CC erogati in favore di organismi di diritto pubblico, esse saranno valutate con multipli di 0,25. Cioè 2 esperienze differenziate per la stessa risorsa valgono 0,5.

Domanda n. 3

Con riferimento all'offerta tecnica (pag. 29 del Disciplinare), si chiede se i 75 fogli indicati equivalgono a 150 pagine complessive;

Risposta n. 3

Si conferma che i 75 fogli equivalgono a 150 pagine complessive

Domanda n. 4

Nel documento "Relazione tecnica" (par. 4.1.1. - pag. 7 terza riga) si afferma che "sarà facoltà della Regione Molise richiedere la gestione di eventuali ed ulteriori canali di ricezione delle richieste da parte degli Utenti, senza oneri aggiuntivi per la Regione stessa". Si chiede di confermare che i canali di ricezione e di evasione delle richieste sono il telefono, l'email ed il fax, ovvero di indicare esplicitamente eventuali ulteriori canali di ricezione delle richieste, al fine di giungere al corretto dimensionamento economico del progetto;

Risposta n. 4

Si premette che la gestione di canali di ricezione e di evasione delle richieste attraverso telefono, email e fax è condizione essenziale per la valutazione dell'offerta. L'Amministrazione potrà richiedere la gestione di eventuali canali legati all'evoluzione tecnologica e socio-economica come web chat e VoIP da sito web.

Domanda n. 5

Nel documento "Relazione tecnica" (par. 4.2.1. - pag. 8), si richiede al Fornitore di garantire l'effettuazione di "campagne passive effettuate tramite pubblicazione di un questionario sul

portale dell'Amministrazione Regionale". Si chiede di confermare che per "pubblicazione sul portale dell'Amministrazione Regionale" si intende la pubblicazione del link (eventualmente accompagnato da testo introduttivo) alla risorsa web (piattaforma per web survey) dove effettivamente l'utente può compilare il sondaggio CAWI;

Risposta n. 5

Si conferma che per "pubblicazione sul portale dell'Amministrazione Regionale" si intende la pubblicazione del link alla risorsa web dove effettivamente l'utente può compilare il sondaggio CAWI;

Domanda n. 6

Con riferimento al documento "Relazione tecnica" (par. 5.3 – pag. 12), si richiede di specificare quali siano "le fonti esterne di interesse" sulle quali il sistema di KM compreso nella fornitura è chiamato ad effettuare operazioni di "indicizzazione, ricerca ed estrazione di contenuti";

Risposta n. 6

Si fa riferimento a fonti dati che possono trovarsi in un sito distinto da quello nel quale si trova il KM, che espongono dati in formato RDF, accessibili quindi attraverso i protocolli per il web ed interrogabili, ad esempio, come endpoint SPARQL o con un browser RDF.

Domanda n. 7

Con riferimento al documento "Capitolato Speciale D'Oneri" (par. 7 – pag. 5), si richiede di dettagliare le componenti della "piattaforma software della Regione Molise" che l'Aggiudicatario dovrà integrare con la propria fornitura e le modalità attraverso le quali tale integrazione deve essere effettuata.

Risposta n. 7

Si intende che il Fornitore dovrà garantire l'integrazione dei propri sistemi con la piattaforma fonia/dati in uso presso l'Amministrazione così come dettagliato al successivo punto 8 del Capitolato Speciale d'Oneri.

Domanda n. 8

La domanda di partecipazione deve essere compilata necessariamente in stampatello utilizzando il modello 1/1 bis allegato o può essere presentata su carta intestata della società riportando solo i punti che interessano?

Risposta n. 8

La domanda di partecipazione, preferibilmente compilata sul Modello 1/1bis non va compilata necessariamente in stampatello.

Riguardo al paragrafo 7.9 pag. 1 ,del Disciplinare di gara ,capacità tecnica ed organizzativa:

Domanda n. 1

Sono necessari livelli minimi di fatturato?

Risposta n. 1

Non necessario alcun fatturato.

Domanda n. 2

Le precisazioni del paragrafo successivo nel punto a pag. 12, indicano che non è possibile “avvalimento” per l’acquisizione per questo requisito?

Risposta n.2

Per i requisiti speciali è possibile l’avvalimento di cui all’art. 49 del Dlgs. 163/2006 ed art. 9, paragrafo C, punto C4 del Disciplinare di gara.

Domanda n. 3

Rispetto al punto 7.10.1 sempre del Disciplinare di gara, cosa si intende per “prove relative all’impiego di misure equivalenti a quelle della serie EN ISO 9000”? Quali prove sono congruenti per questo punto? Che cosa può sostituire la certificazione?

Risposta n. 3

In linea con i pareri espressi nel merito dall’A.V.C.P. (parere n. 98 del 15 maggio 2011, n. 134 del 7 luglio 2011), per “altre prove” si intendono tutte quelle che la società partecipante ritenga rispecchino i requisiti funzionali di qualità di servizio che la norma di riferimento contempla riguardo alle fasi di progettazione, contrattazione, qualifica e verifica del servizio fornito. Tali prove saranno oggetto di valutazione al fine di verificare la sussistenza dei requisiti chiesti definiti nella EN ISO 9000 a pena di ammissibilità di partecipazione alla gara in argomento.

La società partecipante potrà liberamente presentare qualunque tipo di documentazione e/o certificazione – sempre rilasciata da organismo di certificazione accreditato – attestante il possesso dei requisiti analoghi a quelli definiti nella EN ISO 9000. Tali prove equivalenti, che saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice, laddove non siano certificazioni rilasciate da enti accreditati devono, ovviamente, poter essere oggettivamente riscontrabili e successivamente valutate dalla medesima Commissione.