

1. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.2.1 DESCRIZIONI REQUISITI DEL SERVIZIO e 4.2.2 DIMENSIONE DEI SERVIZI STRAORDINARI E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO. Il dimensionamento delle Campagne Outbound riportato in tabella indica il numero di operatori necessario per ogni tipologia di campagna pari a 15. Si chiede di indicare:
 - Numerosità delle Campagne CATI e relativa durata delle interviste
 - Numerosità delle Campagne CAWI e relativa durata delle interviste
 - Numerosità delle Campagne passive pubblicate su Web (CAWI) e relative tempistiche di gestione
 - Numerosità delle Campagne effettuate via fax e relative tempistiche di gestione

RISPOSTA:

Il valore quantità riportato nella tabella al paragrafo 4.2.2 indica il numero di campagne che l'Amministrazione regionale potrà eventualmente richiedere ed approvare dietro presentazione di idoneo preventivo.

Come riportato nel paragrafo 4.2.1 "Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Amministrazione e il Fornitore".

2. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.1.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO. Per il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, come indicato nella relazione tecnica si stima un volume di traffico di circa 200.000 (duecentomila) contatti/anno con i seguenti tempi di gestione:
 - 2(due) minuti per la gestione delle richieste telefoniche
 - 3(tre) minuti per la lavorazione delle pratiche trasferite dal I Livello e pervenute in modalità off-line. Dei 200.000 contatti/anno quante sono le richieste telefoniche da 2 minuti e quante sono le pratiche pervenute in modalità off-line da 3 minuti?

RISPOSTA:

L'Amministrazione regionale non è in possesso delle informazioni richieste.

3. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.1.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO. Qual è il tempo medio di gestione di una chiamata del centralino?

RISPOSTA:

Paragrafo 4.1.2 Per quanto concerne i tempi di lavorazione sono stati stimati mediamente circa 2 (due) minuti per la gestione delle richieste telefoniche

4. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.1.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO. Al fine di dimensionare correttamente i due livelli di servizio, qual è la % e/o il numero dei contatti trasferiti dal I al II livello di servizio?

RISPOSTA:

L'Amministrazione regionale non è in possesso delle informazioni richieste.

5. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 2.1.2 VOLUMI DELL'ATTUALE SERVIZIO. In riferimento ai volumi dei contatti telefonici, contatti attraverso sito web e traffico e-mail si chiede di indicare:
 - Distribuzione dei contatti su base annuale
 - Distribuzione dei contatti su base mensile

- Distribuzione giornaliera per fascia oraria

RISPOSTA:

1. Distribuzione su base annua

Contatti telefonici

	Call Center	Centralino
Volumi contatti telefonici anno 2012	111.676	31.258
Volumi contatti telefonici anno 2011	117.514	32.052

Contatti attraverso sito web

Volumi contatti anno 2012	106.698
Volumi contatti anno 2011	71.774

Traffico e-mail

Volumi email anno 2012	10.700
Volumi email anno 2011	7.382

2. Distribuzione su base mensile

Anno 2012	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Call Center	9516	9153	12123	9678	11096	9502	9934	6547	9138	10317	8330	6342
Sito Web	8837	7764	9369	8694	10085	10251	9709	7013	9318	10561	9068	6029
Centralino	2874	2571	2727	2306	2664	2697	2640	2353	2542	2843	2516	2008

Anno 2011	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Call Center	9170	9737	11033	9478	10112	10235	10106	8204	11961	9201	9522	8755
Sito Web	4164	3471	4270	3796	4527	5455	5625	6184	10114	9078	8098	6992
Centralino	2831	2539	2833	2457	2835	2456	2863	2786	2802	2617	2508	2525

6. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.1.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO.

Per quanto riguarda la stima dei tempi di lavorazione indicati al paragrafo 4.1.2 si chiede:

- In riferimento al tempo di gestione della richiesta telefonica pari a 2 minuti: nei 2 minuti sono compresi i tempi di work after call? Se non sono compresi qual è la stima dei tempi di work after call?
- In riferimento al tempo di lavorazione delle pratiche pervenute in modalità off-line: il processo di lavorazione di tali pratiche prevede una chiamata outbound di call-back all'utente. Il tempo di gestione della chiamata outbound è compresa nei 3 minuti stimati? Se non è compresa qual è la stima del tempo di gestione di una chiamata outbound di call-back all'utente?

RISPOSTA:

- a) nei 2 minuti non sono compresi i tempi di work after call che si stimano pari a 2 minuti;**
- b) la stima del tempo di gestione di una chiamata outbound di call-back all'utente è di 3 minuti.**

7. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica. Si chiede conferma sull'orario di servizio definito per l'erogazione delle attività oggetto di gara ovvero:
- tramite operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 19 (sabato e festività nazionali escluse)
 - tramite il risponditore IVR dal lunedì alla domenica in modalità H24, 7x7 e' corretto?

RISPOSTA:

Tramite operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 19 (sabato e festività nazionali escluse);

Tramite il risponditore IVR dal lunedì alla domenica in modalità H24, 7x7;

8. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica Capitolo 5 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM). Quante linee telefoniche (su rete pubblica PSTN) sono attestate sull'attuale centralino?
9. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica Capitolo 5 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM). Nel paragrafo indicato si menziona la centrale telefonica esistente Ericsson Aastra: è possibile avere il dettaglio del modello della centrale e il dettaglio di tutti i moduli aggiuntivi (hardware o software) eventualmente presenti ?
10. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica Capitolo 5 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM). Nel paragrafo indicato si menziona la centrale telefonica esistente Ericsson Aastra che utilizza un Gateway VoIP integrato: quale protocollo Voip è utilizzato dal Gateway integrato? Quali codec audio sono supportati? Quante linee contemporaneamente attive sono disponibili?

RISPOSTA 8, 9 e 10:

Presso l'Amministrazione Regionale è installata una centrale telefonica modello Ericsson/AASTRA Mx-One Rel. 32SP5.

Quest'ultima, per quanto riguarda l'interfacciamento verso l'attuale Call Center Regionale è dotata di interfaccia E1 30 canali. Tale centrale è ovviamente provvista anche di altri flussi ISDN PRI 30 canali utilizzati per l'interconnessione con la Rete Telefonica Pubblica (operatore Fastweb) ma del tutto indipendenti rispetto all'attuale Call Center Regionale.

11. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica Capitolo 5 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM). Presso quale delle strutture della regione (si chiede di indicare il relativo indirizzo) è collocato il centralino Ericsson Aastra?

RISPOSTA:

Via Elena n.1 - 86100 Campobasso

12. Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.1.1 DESCRIZIONE REQUISITI DEL SERVIZIO. In riferimento a quanto indicate nel paragrafo ovvero "...curare lo smistamento verso gli uffici interni, in caso di richieste di contatto facenti esplicitamente riferimento a specifiche persone, uffici,

o procedimenti”: la centrale Ericsson Aastra è già interconnessa a tutte le sedi della Regione Molise oggetto di tale servizio o sono previste altre modalità di interconnessione (ad esempio inoltro di chiamata su rete PSTN)?

RISPOSTA:

La centrale Aastra di Via Elena, 1 non è interconnessa a tutte le sedi della Regione Molise.

13.Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.1.1 DESCRIZIONE REQUISITI DEL SERVIZIO. In riferimento alla gestione del canale fax sarà a carico del fornitore mettere a disposizione numerazione, linee e fax server per la gestione di tale canale? Oppure la Regione Molise è già in possesso di un proprio sistema fax (numero, linee e fax server) a cui il fornitore dovrà interconnettersi?

RISPOSTA:

La gestione del canale fax sarà a carico del fornitore.

14.Riferimento Allegato Relazione_Tecnica paragrafo 4.1.1 DESCRIZIONE REQUISITI DEL SERVIZIO. In riferimento alla gestione del canale fax quanti fax sono pervenuti nel 2012 e nel 2013?

RISPOSTA:

L'Amministrazione regionale non è in possesso delle informazioni richieste.

15. L'allegato **MOD n.1 / 1 Bis** può essere riportato integralmente su carta intestata? In caso positivo, la numerazione delle pagine e il format possono essere differenti da quella del modello da Voi proposto pur lasciando invariato il contenuto?

16.Nel modello GAP il Volume di affari è facoltativo, come previsto nel modello predisposto dalla Prefettura, dove non appare segnato con asterisco questo campo ad indicare che lo stesso non è obbligatorio?

17. Nel modello **MOD n.1 / 1 Bis al punto ii) sono citate solo** Micro Imprese, Piccole Imprese e Medie Imprese tra le opzioni. E' possibile aggiungere "Grande Impresa" tra le scelte?

18.E' richiesta la procedura AVCPass? Serve il modello reperibile sul portale AVCP, attraverso l'iscrizione alla Sezione AVCPASS, per poter partecipare alla gara in questione (differente dal pagamento contributo AVCP, che sappiamo essere obbligatorio)?

19. Nel Disciplinare all'art 9 punto c. si fa riferimento ai punti C.5 e C.6 del disciplinare stesso che non esistono. Si chiede conferma che si tratti di un refuso e siano rispettivamente il punto C.3 e il punto C.4 da dover essere presi in considerazione.

20. Per quanto concerne l'esatta intestazione della polizza si chiede l'indirizzo e p.iva da riportare in detto documento insieme alla ragione Sociale del Beneficiario (Regione Molise).

21.Nel disciplinare si parla di 1 marca da bollo sulle dichiarazioni. Si chiede se sia sufficiente 1 sola marca da bollo per ogni documento che sarà presentato, anche se detti documenti avranno un numero di pagine superiore a 4 ?

22.Il modello di offerta Economica può essere riportato su carta intestata o deve essere obbligatoriamente stampato e compilato il documento pdf "Mod._6_OFFERTA_ECONOMICA.pdf" fornito con la documentazione di gara ?

23. Il modello Mod._4_Subappalto.pdf può essere riportato su carta intestata ?

24. Nel disciplinare, all'art. 11, indicate quanto di seguito riportato:

“...Inoltre, nel caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti, nell’offerta si dovranno precisare le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, ai sensi dell’art. 37, comma 4, del D.Lgs. 163/2006, nonché l’impegno (sottoscritto da tutti i concorrenti del raggruppamento) che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista nell’art. 37, comma 8, del D. Lgs. legislativo 163/2006.”

Si chiede conferma del fatto che sia necessario allegare un documento, su carta intestata del concorrente, nel quale sia indicato quanto sopra richiesto. Detto documento deve essere inserito insieme al modello Mod._6_OFFERTA_ECONOMICA nella busta C?

In considerazione del fatto che nella Busta A deve essere inserita, in caso di RTI costituendo, apposita dichiarazione contenente:

“
• l’impegno a costituire un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE; • conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza ai sensi dell’art. 37, commi 14, 15 e 16, del Codice; • rendere procura al legale rappresentante del soggetto mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti; • uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari di concorrenti o GEIE, ai sensi degli artt. 34 e 37 del D.Lgs. n. 163/2006; • non modificare successivamente la composizione del raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE e a rispettare tutte le norme vigenti in materia.
La dichiarazione dovrà altresì specificare che nessun soggetto partecipa alla gara d’appalto in altra forma, neppure individuale.”

Si chiede conferma che non sia necessario indicare in detto impegno a costituirsi (busta A) l’esatta divisione dei servizi e che sia necessario indicarla invece allegandola all’offerta economica.

RISPOSTA QUESITO N.15

L’istanza di partecipazione, come già indicato in altra FAQ, va formulata utilizzando preferibilmente il Mod. 1/1bis. In alternativa essa può essere compilata su carta intestata ma, per uniformità di esame, è essenziale che sia riprodotto lo schema di detto Modello, ossia vi siano riportate tutte le voci ed opzioni in esso indicate, anche se non di interesse.

RISPOSTA QUESITO N.16

Si conferma che, ove non contrassegnato con asterisco, il campo non è obbligatorio.

RISPOSTA QUESITO N.17

Si, nel modello si può aggiungere la voce “Grande Impresa” tenuto conto della classificazione prevista nella raccomandazione 2003/361/CE della Commissione Europea.

RISPOSTA QUESITO N.18

Si conferma che è richiesta la procedura AVCPass.

RISPOSTA QUESITO n.19

Si conferma che trattasi di refuso e che i corretti rinvii sono quelli indicati nel quesito (C3 e C4).

RISPOSTA QUESITO N.20

La polizza va intestata a: Regione Molise - Via Genova 11, 86100 Campobasso - Codice Fiscale 00169440708.

RISPOSTA A QUESITO N.21

Si conferma che è sufficiente n.1 marca da bollo.

RISPOSTA AI QUESITI 22 E 23

Si rimanda alla risposta di cui al quesito n.15.

RISPOSTA AL QUESITO N.24

Si conferma che gli impegni a conformarsi alla disciplina prevista nell'art.37, comma 8 del d.lgs.163/06 e s.m.i. ed alla costituzione del raggruppamento, formulati nelle modalità ivi previste, devono essere inserite nella Busta A e le precisazioni del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese nella Busta C.

RISPOSTA AL QUESITO N.25

L'osservanza verrà esercitata mediante eventuale richiesta di interventi delle Strutture pubbliche preposte alla vigilanza.

Gli atti di gara non richiedono gli oneri della sicurezza il cui importo, viene precisato, è uguale a zero; pertanto, la loro mancata indicazione non costituisce causa di esclusione.

RISPOSTA AL QUESITO N.28

Ipotesi non prevista negli atti di gara.