



Prot. OUT202100006275 del 16/09/2021 12:30:51

Firmato Digitalmente da Zaggia Roberto

AVVISO DI CHIARIMENTO
Servizio di sportello telefonico “Call Center” di
Acque del Chiampo spa
Tender_2736 – RDO: rfq_3799

Con riferimento all'evento in epigrafe riceviamo il seguente quesito per il quale si fornisce risposta:

Quesito 1

Si chiede se sia ammesso lo svolgimento del servizio in Smart Working e in quale percentuale.

Risposta 1

Lo Smart Working non è previsto quale modalità per lo svolgimento del servizio oggetto di affidamento e potrà essere ammesso, al fine di garantire la continuità del servizio stesso, solo nel caso in cui siano stabilite dalla normativa nazionale e/o regionale eventuali misure restrittive che non consentano lo svolgimento delle attività in presenza e per la durata delle stesse.

Quesito 2

Con riferimento ai CV richiesti, si chiedono le seguenti specifiche:

- se gli stessi debbano essere anonimi o nominativi e se debbano essere presentati in un formato specifico;
- a quali figure debbano essere riferiti (es. team leader, operatori, responsabile attività);
- considerata la presenza della clausola sociale, si chiede se la produzione dei CV sia solo eventuale e conseguente al caso in cui dal dimensionamento effettuato risultino necessarie risorse aggiuntive a quelle attualmente impiegate per una corretta gestione dei volumi.

Nel caso in cui invece i CV debbano essere presentati a prescindere dal dimensionamento, si chiede se gli stessi siano solo a titolo esemplificativo.

Risposta 2

I curricula presentati possono essere nominativi o anonimi, non sono richiesti formati particolari e devono essere relativi a tutto il personale che l'offerente intende mettere a disposizione per la corretta esecuzione del servizio oggetto di appalto (operatori telefonici, team leader, coordinatori, ...).

Le concorrenti devono mettere a disposizione un numero di risorse sufficienti a garantire il corretto svolgimento del servizio secondo quanto stabilito dal Capitolato Speciale d'Appalto – Parte Tecnica, a prescindere dall'eventuale assorbimento del personale alle dipendenze dell'attuale Appaltatore.



Quesito 3

Si chiede di esplicitare la data prevista per l'avvio del servizio.

Risposta 3

Come indicato all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto, la decorrenza del servizio è prevista per il 01/01/2022.

Quesito 4

Si chiede di specificare la durata della formazione iniziale e se la stessa sarà erogata dal Committente e in quale modalità (es. train the trainer).

Risposta 4

La formazione, parte della fase di start up prevista dall'art. 29 del CSA, sarà erogata dalla Stazione Appaltante presso la nostra sede sita in via Ferraretta 20 ad Arzignano (VI) e si svolgerà in una o più giornate, secondo un cronoprogramma condiviso ed in funzione delle esigenze di apprendimento del personale individuato dall'appaltatore.

Quesito 5

In merito alla sede richiesta nella provincia di Vicenza, si chiede se siano ammesse sedi dislocate in altre province ma comunque poste entro i 50 Km da Vicenza o dalla sede dell'attuale fornitore.

Risposta 5

Confermiamo che, al fine dell'attribuzione del punteggio di cui al punto 7 sub. 3.1 del disciplinare di gara, valuteremo positivamente la disponibilità di una sede entro i 50 km dalla sede legale sita in via Ferraretta 20 ad Arzignano (VI).

Quesito 6

Con riferimento al requisito speciale – capacità tecnica e professionale “*avere regolarmente svolto dal 01/01/2018 alla data di presentazione dell'offerta, almeno due contratti di importo minimo pari ad Euro 200.000,00 (per singolo contratto), inerenti a servizi di “call center” resi presso Società Multiutility operanti nel “Servizio Idrico Integrato”*”, si chiede se lo stesso sia soddisfatto nei seguenti casi:

- contratto ancora in corso ma avviato nel 2019 e in possesso delle altre caratteristiche richieste;
- contratto non attualmente in corso (es. chiuso nel 2020) ma in possesso delle altre caratteristiche richieste dal disciplinare.

Risposta 6

Si precisa che il requisito in questione è soddisfatto nel caso in cui i contratti siano stati eseguiti, nel periodo temporale di riferimento, per un importo minimo almeno pari a quello indicato (per singolo contratto), di cui dovrà essere dimostrato il relativo pagamento.

Quesito 7

Con riferimento al requisito speciale – capacità tecnica e professionale “*avere regolarmente svolto dal 01/01/2018 alla data di presentazione dell'offerta, almeno due contratti di importo minimo pari ad Euro 200.000,00 (per singolo contratto), inerenti a servizi di “call center” resi presso Società Multiutility operanti nel “Servizio Idrico Integrato”*” si chiede se lo stesso, in



Acque del Chiampo s.p.a.

Servizio Idrico Integrato

alternativa ai verbali di regolare esecuzione rilasciati dagli enti appaltatori, possa essere provato con un'autocertificazione contenente tutti gli elementi richiesti.

Risposta 7

Confermiamo che, al fine di dimostrare il possesso del requisito di partecipazione alla procedura in argomento di cui al punto 5.3 sub. 2 del disciplinare di gara, saranno ritenute valide autodichiarazioni fornite ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000.

Tale autodichiarazione va allegata al parametro 1.119.1 della busta telematica di qualifica.

Resta fermo l'obbligo, in capo all'aggiudicataria, di comprovarne la veridicità mediante presentazione dei verbali di regolare esecuzione rilasciati dagli enti appaltatori presso i quali il servizio è stato svolto.

Fermo il resto.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ing. Roberto Zaggia

(firma digitale ai sensi degli artt.24 e seguenti
del D.Lgs 82/2005)