

Quesito n. 1

In merito all'ubicazione del call center, si richiede se la sede possa essere ubicata al di fuori della Regione Sicilia.

Risposta

In riferimento al quesito posto si precisa che il Capitolato Speciale e le Specifiche tecniche del servizio dettagliano i parametri di svolgimento del servizio anche avuto particolare riguardo all'ubicazione della sede come da prescrizioni di seguito riportate:

"2.1.2 - Requisiti tecnici richiesti per il servizio"

.....La remotizzazione dei posti operatore non dovrà costituire elemento di perdita di affidabilità, pertanto tutte le possibili proposte dovranno evidenziare i seguenti punti relativi alla metodologia di remotizzazione :

- *Criteri scelti per la ridondanza delle connessioni*
- *Percentuale di degrado del servizio in caso di perdita di una o più connessioni*
- *Tempi di ripristino del servizio*
- *Capacità residua di gestione delle code con servizio degradato e dell'overflow.*

I servizi offerti dal P.O. remotizzato non dovranno generare costi supplementari né per l'utenza, né per la committente: per costi supplementari si intendono costi diretti, indiretti, palesi o occulti, relativi a canoni, a traffico o a qualsiasi titolo dovuto a terzi fornitori del servizio telefonico per il funzionamento normale/degradato in condizioni normali e/o di emergenza dei P.O. remotizzati e/o per qualsiasi altra funzione di competenza dell'appaltatore e indicata nel presente capitolato.

"3 – Il Call Center"

.....

Non esistono particolari difficoltà nel remotizzare il servizio di centralino con operatore in una sede esterna all'aeroporto, visto che i telefoni che si vengono a trovare nella sede remota possono essere trattati esattamente come qualsiasi altro telefono collegato in rete che si registra al server via SIP. Perché questo sia possibile però è necessario che i telefoni remoti risultino appartenere ad una qualsiasi delle vlan interne definite sull'ambiente di switching. Questo obiettivo si raggiunge attraverso il meccanismo delle VPN.

.....Definiamo di seguito in maniera più puntuale quali sono i requisiti necessari al collegamento di più telefoni installati presso una sede remota

- 1) *Disponibilità di un collegamento WAN tra la sede della Gesap e la sede remota;*
- 2) *Configurazione di una VPN che permetta l'accesso dei telefoni remoti al server Asterisk;*
- 3) *Definizione degli interni e delle regole di chiamata.*

.....

Pertanto, nel confermare che ai fini dell'espletamento del servizio non sono previste limitazioni territoriali (Regione Sicilia), è fatto obbligo all'appaltatore assicurare il servizio secondo le riportate prescrizioni .

Quesito n.2

nel bando di gara è riportato nelle specifiche tecniche a pag.5, che viene utilizzato il sistema Asterisk di Digium e che la stessa ha a listino prodotti anche hardware.

La domanda è la seguente: per effettuare il servizio di contact center, cosa deve essere previsto a livello hardware e sw da parte dell'appaltatore, che sia esclusivamente della Digium, per mantenere la piena compatibilità con il sistema hw e sw interno della Gesap?

Risposta

In merito al quesito si conferma che l'interconnessione con la centrale telefonica della GESAP deve essere assicurata con collegamento tramite TRUNK - standard SIP - attraverso VPN, pertanto l'appaltatore potrà utilizzare apparecchiature di altre case produttrici, purché nel rispetto degli standard del protocollo SIP.

Quesito n. 3

E' consentita la spedizione del plico tramite agenzia di recapito autorizzata?

Risposta

Si conferma che la spedizione del plico può avvenire anche tramite agenzia di recapito autorizzata, fermo restando che, come precisato al punto n. 1 del disciplinare di gara *"Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio dei mittenti."*

Quesito n. 4

E' possibile conoscere la media delle telefonate dei servizi descritti nei documenti di gara, nelle le fasce notturne (dalle 22 e fino alle 07 del mattino)?

Risposta

Si conferma che il numero medio mensile di chiamate sia per il servizio centralino che per il numero verde, nella fascia oraria compresa tra le H. 22.00 e le H. 07.00 è stimato in circa 300 chiamate, distribuite in eguale misura tra i due servizi.

Il dato annuo stimato può essere suscettibile di un incremento di circa il 30%, in funzione delle varie stagionalità.

Si precisa però che dai dati sopra stimati sono esclusi fattori non prevedibili quali : cancellazione voli, ritardi, scioperi, eventi calamitosi ecc...

Quesito n. 5

Il numero di chiamate annue indicate nel capitolo 2 delle specifiche tecniche è pari a 102.000. Nelle specifiche tecniche, pag 14 è indicato che dopo i primi 2 mesi di servizio si consolideranno i dati relativi al numero di chiamate mese. Qualora il numero delle chiamate, in previsione, superi di oltre il 50% tale valore presunto, è prevista una remunerazione ulteriore?

Risposta

Si conferma che non è prevista alcuna ulteriore remunerazione

Quesito n.6

Nel disciplinare di gara a pag.5 c'è indicato che in sede di gara si effettuerà la verifica esibendo la seguente documentazione:

- idonee certificazioni rilasciate dalle amministrazioni e/o società committenti i servizi di call center e di gestione di centralino ovvero relativa dichiarazione sostitutiva dell'atto notorietà... ;
- originale e/o copia conforme della certificazione di qualità UNI EN ISO dichiarata.

Si richiede se tali documentazioni possono essere inserite nella busta A, poichè non abbiamo ad oggi certezza di presenziare alla seduta pubblica.

Risposta

La documentazione probatoria di cui a pag. 5 del disciplinare di gara deve essere inserita nella Busta "A".

Quesito n. 7

E' consentito il raggruppamento temporaneo di impresa, solo per la gestione dell'overflow notturno, con azienda dello stabilita in altro paese membro dell'UE? Se la risposta è affermativa quale documentazione deve essere prodotta.

Risposta

Come indicato a pag. 4 del disciplinare, lett. u) nel caso di concorrenti che partecipano alla gara in forma plurisoggettiva occorre indicare la percentuale di partecipazione al raggruppamento, per quanto riguarda la documentazione da produrre si segnala:

- dichiarazioni di cui all'art. 38 del D.lgs 163/06 e s.m.i. (vedi lett. K del disciplinare), per entrambe le imprese partecipanti al raggruppamento;
- indicazione della percentuale di partecipazione al raggruppamento (lett. u del disciplinare),

- nel caso di RTI non ancora costituiti dichiarazione sottoscritta dai rappresentanti legali delle imprese che intendono associarsi che specifichi il tipo di R.T.I. prescelto (verticale, orizzontale, misto) e l'impresa mandataria e che contenga l'indicazione delle parti di servizio per ciascuna impresa oltre all'impegno che , in caso di aggiudicazione della gara tutte le imprese conferiranno mandato collettivo alla capogruppo la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti (art. 37 comma 8 del D.Lgs 163/06 e s.m.i.) e che entro il termine indicato nella comunicazione di affidamento dell'appalto sarà prodotto l'atto costitutivo del RTI;
- nel caso di RTI già costituiti (atto costitutivo) atto in originale (o copia autentica con le modalità di cui all'art 18 e 19 del D.P.R. 445/2000) da cui risulti il conferimento di mandato speciale, gratuito ed irrevocabile a chi legalmente rappresenta l'impresa mandataria contenente, tra l'altro, le seguenti clausole: l'inefficacia nei confronti della Stazione appaltante della revoca del mandato stesso per giusta causa; l'attribuzione al mandatario da parte delle imprese mandanti, della rappresentanza esclusiva, anche processuale, nei confronti della Stazione Appaltante per tutte le operazioni e gli atti di qualsiasi natura dipendenti dall'appalto, fino all'estinzione di ogni rapporto; l'indicazione delle parti di servizio per ciascuna impresa;

Il disciplinare di gara specifica inoltre, quale documentazione deve essere sottoscritta e/o prodotta da tutte la imprese facenti parte del RTI , quali a titolo esemplificativo e non esaustivo : cauzione provvisoria, offerta economica, certificazione di qualità, requisiti di cui agli artt. 41/42 del D.Lgs 163/06 e s.m.i. ...

Quesito n. 8

In relazione al bando per i servizi di centralino di cui all'oggetto, con la presente vorrei chiedere allo spettabile ente se e' prevista la formula dell'avvalimento per soddisfare il requisito del numero di chiamate anno previsto da capitolato di gara. E nel caso ciò fosse consentito quale e' la percentuale massima di cui ci si può avvalere.

Risposta

Si conferma che non è consentito il ricorso all'avvalimento, pertanto, qualora il concorrente non disponga dei requisiti di cui agli artt. 41/42 del D.Lgs 163/06 e s.mi., potrà ricorrere agli RTI di cui all' art. 34 comma 1 LETT. d) D.Lgs 163/06 e s.m.i