

# FAQ

## **Domanda**

Si chiede di chiarire come devono essere esposti i prezzi dei servizi previsti nel Capitolato Tecnico, in relazione al fatto che nel modello di offerta economica vengono riportati esclusivamente:

- le tariffe delle figure professionali richieste
- il totale complessivo dell'offerta, derivante esclusivamente dalla sommatoria dei costi esposti per le suddette figure professionali.

In particolare si richiede con quale modalità debbano essere indicati i prezzi per i seguenti servizi:

- Formazione (rif. CT § 3.5 e § 4.5)
- Servizio G.A. (rif. CT § 5)
- Management e Manutenzione del Sistema (rif. CT§5.1)
- Hosting del sistema (rif. CT § 6)
- Acquisizione di software, in modalità SaaS a supporto della Web Analysis e della rassegna stampa (rif. CT§ 4.3 e Allegato A)

## **Risposta**

Il modello di offerta economica è stato predisposto al fine di poter evidenziare in maniera puntuale ed analitica il costo relativo alle risorse umane/figure professionali impegnate nell'attività di progetto, evidenziandone il costo/giornata. Poiché siamo in presenza di un modello editabile, nulla osta a che possa essere inserito, a discrezione del partecipante, un'integrazione, mediante anche prospetto tabellare, di tutti i servizi, con l'indicazione del relativo costo, contemplati nel capitolato tecnico.

## **Domanda**

Si chiede di confermare che il blocco di righe contraddistinte come "Servizio di Sviluppo" nella tabella degli indicatori di qualità sia da considerarsi un refuso, visto che il "Servizio di Sviluppo" non è compreso nell'oggetto di fornitura.

## **Risposta**

Con l'indicazione "Servizio di Sviluppo" deve intendersi la materiale erogazione delle attività del servizio appaltato al fine di evidenziare, in termini di indicatori, l'efficienza/efficacia dello stesso le cui risultanze sono misurabili sotto il profilo qualitativo (adeguatezza, tempestività, efficacia) che quantitativo (output prodotti, risorse professionali dedicate) e la relativa misurabilità, per l'appunto, risponde ad una logica ed una metodologia di sviluppo (quantitativo e qualitativo) del servizio reso nell'arco temporale di vigenza del contratto.

### **Domanda**

Si chiede di chiarire, relativamente ai requisiti della figura professionale di Coordinatore del servizio di gestione del Contact Center, cosa indichi la sigla PMP all'interno del punto "esperienza certificata di almeno 10 anni in project management (PMP);". In particolare si chiede di confermare che tale dicitura indichi il possesso di una certificazione in ambito Project Management di tipo PMI-PMP o equivalente (ad esempio PRINCE2 Practitioner, IPMA, .....).

### **Risposta**

Per PMP deve intendersi Project Management Professional, pertanto come indicato nel capitolato tecnico al § 10 (p.19) , è richiesta genericamente un'esperienza certificata di almeno 10 anni in project management (PMP), pertanto ogni equipollenza alla certificazione standard rappresenta un titolo valido.

### **Domanda**

Si chiede di chiarire quale sia la fascia oraria corretta di riferimento per il servizio di Contact Center mediante Numero Verde:

- Fascia 11:00-14:00 come indicato al § 4.1 del Capitolato Tecnico;
- oppure
- Fascia 08:00-17:00 come indicato al §2.1 dell'Allegato A.

### **Risposta**

La fascia oraria corretta da prendere in considerazione è l'arco temporale 08.00-17.00; al riguardo, si precisa che il riferimento 11.00-14.00 va inteso quale momento di flusso più intenso relativamente alle attività del contact, fermo restando l'operatività dello stesso nella summenzionata fascia oraria 08.00-17.00.

### **Domanda**

Si chiede di chiarire se la modalità di pagamento dei corrispettivi contrattuali prevede rate trimestrali di pari importo oppure importi variabili rispetto allo stato di avanzamento lavori e dell'impiego delle risorse risultanti nei rapporti periodici presentati.

In questo caso si chiede di specificare nel dettaglio i criteri per la definizione dell'importo.

### **Risposta**

Le rate trimestrali inerenti il corrispettivo maturato a fronte dei servizi erogati sono definite in virtù dei SAL (Stato Avanzamenti Lavori) presentati dall'aggiudicatario. Tali importi sono ovviamente variabili in virtù della diversa quantificazione degli output prodotti e delle relative figure professionali utilizzate in termini di giornata/uomo e relativo costo maturato.

**Domanda**

Si chiede di confermare che le 30 cartelle menzionate al primo capoverso del §13.3 costituenti l'Offerta Tecnica, NON comprendano la copertina, l'indice del documento e la presentazione dell'offerente.

**Risposta**

Le 30 cartelle costituiscono il limite massimo della proposta progettuale, ivi inclusa, pertanto, la copertina, l'indice e la presentazione dell'offerente. Gli unici allegati previsti, così come espressamente indicato al secondo cpv del § 13.3 del Disciplinare di Gara sono i curricula dei componenti del Gruppo di Lavoro.

**Domanda**

In merito ai requisiti relativi al Referente Informatico si chiede di chiarire se il possesso della laurea informatica possa essere sostituito da:

- Possesso di LAUREA TECNICA EQUIVALENTE (Ingegneria informatica, Matematica, Fisica, Statistica)
- Cultura equivalente (diploma di scuola superiore ed almeno 15 anni di esperienza nel settore informatico)

**Risposta**

Il possesso del requisito culturale (relativo titolo) è imprescindibile; pertanto il Referente Informatico dovrà, così come richiesto da Capitolato Tecnico, possedere la Laurea in Informatica o altro titolo accademico equipollente così come previsto dal DM n. 509/1999.

**Domanda**

Si chiede di confermare che, per i contenuti testuali presenti all'interno delle tabelle dell'Offerta Tecnica, sia possibile utilizzare un font di dimensioni inferiori rispetto a quanto indicato nel Disciplinare di Gara (Times New Roman 12).

**Risposta**

Come indicato nel Disciplinare di Gara, al punto 13.3, l'offerta tecnica dovrà illustrare- in un massimo di 30 (trenta) cartelle dattiloscritte (max 40 righe per cartella, carattere Times New Roman 12 o equivalente) - i contenuti e le modalità di realizzazione del servizio proposto, dal punto di vista metodologico e organizzativo, in conformità e coerenza con le previsioni del Capitolato tecnico.

**Domanda**

Si chiede di chiarire se, in caso di ricorso al subappalto, sia necessario indicare obbligatoriamente una terna di subappaltatori o se sia sufficiente presentarne un numero inferiore.

Si chiede altresì di indicare se sia necessario che ogni subappaltatore presenti il DGUE debitamente compilato.

**Risposta**

Secondo quanto previsto dall'art. 105 c.6 del D.lgs 50/2016 e s.m.i, è obbligatoria l'indicazione della terna di subappaltatori in sede di offerta, qualora gli appalti di lavori, servizi e forniture siano di importo pari o superiore alle soglie di cui all'articolo 35 (euro 135.000,00 per le Amministrazioni Centrali) o, indipendentemente dall'importo a base di gara, riguardino le attività maggiormente esposte a rischio di infiltrazione mafiosa, come individuate al comma 53 dell'articolo 1 della legge 6 novembre 2012, n. 190. Nel caso di appalti aventi ad oggetto più tipologie di prestazioni, la terna di subappaltatori va indicata con riferimento a ciascuna tipologia di prestazione omogenea prevista nel bando di gara.

Il DGUE deve essere compilato e presentato unicamente dal partecipante in forma singola e dai singoli componenti in caso di costituita e/o costituenda RTI( Raggruppamento temporaneo d'impresa).