

OGGETTO: Settori Speciali – Avviso di gara prot. 2020-13042 del 19/11/2020.
Servizio di Call Center della società SVT srl per il periodo di 24 mesi rinnovabili fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi.
Importo a base d'asta annuale euro 55.000,00=.
CIG: 8520384B4C
ID Sintel 131399095.

RISPOSTA A QUESITI DI CARATTERE GENERALE N. 4

DOMANDA 19)

Le attività non riconducibili a quelle dell'operatore telefonico di 3 livello come da art. 7 del Capitolato Speciale, ovvero attività tecniche di supporto e quelle del Responsabile Generale del Contratto (RGC) previste dall'articolo 3 dello stesso Capitolato, sono ricomprese all'interno dei costi della manodopera indicati allo stesso articolo 7?

RISPOSTA 19): Nell'art. 7 sono indicati i costi della manodopera stimati dalla Stazione Appaltante al solo fine di individuare l'importo da porre a base d'appalto come previsto all'art. 23, comma 16 penultimo capoverso del D.Lgs 50/2016. Non sono pertanto vincolanti per l'operatore economico che partecipa alla gara, il quale deve indicare nell'offerta i propri costi della manodopera.

DOMANDA 20) L'articolo 16 del Capitolato Speciale prevede il rispetto di SLA progressive in ragione delle chiamate in ingresso (maggiore il numero di chiamate entranti, minore lo SLA previsto). Non si fa alcun cenno ad una quantità di chiamate oltre la quale non vi è obbligo di SLA. In altri termini non si riscontra un tetto alle chiamate previste, qualora il numero di chiamate gestite superasse il numero di ore previste quale massimale di servizio (2000), come la committente intende remunerare le ore eccedenti?

RISPOSTA 20): Si rimanda alla risposta n. 8 e si precisa quanto segue

Non è previsto un tetto delle chiamate previste.

Non è previsto nessun numero di ore quale "massimale di servizio" raggiunto il quale verranno remunerate le "ore eccedenti".

DOMANDA 21) Con riferimento all'Allegato 2 "Modalità di assegnazione punteggi", nella sezione elementi Quantitativi/Tabellari – al punto 1 "Certificazione lingua inglese B1" – si chiede di specificare se, a seguito di eventuale aggiudicazione: a. sia sufficiente un'autodichiarazione/CV dell'operatore madrelingua b. siano considerate valide le seguenti certificazioni: i. CAMBRIDGE FIRST CERTIFICATE (FCE) ii. CAMBRIDGE PROFICIENCY (CPE) iii. CERTIFICAZIONE EUROPEA PET (Cambridge University)

RISPOSTA 21): Si rimanda alla risposta n. 7.

In caso di aggiudicazione dovranno essere prodotte le certificazioni linguistiche in originale o copia dichiarata conforme all'originale ai sensi del DPR 445/2000. Le certificazioni da Voi elencate sono considerate valide.

Vicenza, 11 dicembre 2020

Il Direttore Generale
Ing. Umberto Rovini

