



## ASIA Napoli

### Gara 355/ACU/16 Servizio di Contact Center

Informazioni sulla gara	
<b>ID</b>	110
<b>Tipologia di gara:</b>	Procedura aperta
<b>Criterio di valutazione:</b>	Economicamente più vantaggiosa
<b>Protocollo:</b>	6826
<b>CIG:</b>	674513557C
<b>Atto di riferimento:</b>	Determina del Direttore Generale di ASIA n. 20 del 29/06/16
<b>RUP:</b>	Ing. Paolo Stanganelli
<b>Per richiedere informazioni:</b>	Punti di contatto: Telefono: +39 817351469/515 All'attenzione di: Dott. Ferdinando Coppola Posta elettronica: asianapoli.garepubbliche@pec.it
<b>Stato:</b>	Aggiudicata
<b>Soggetto aggiudicatore:</b>	ASIA Napoli
<b>Centro di costo:</b>	DIREZIONE AFFARI GENERALI
<b>Destinatario fornitura/servizio:</b>	DIREZIONE AFFARI GENERALI
<b>Aggiudicatario:</b>	GEPIN Contact SpA

Importi e oneri	
<b>Importo complessivo a base d'asta:</b>	274.000,00 €
<b>Importo, al netto di oneri, soggetto a ribasso:</b>	274.000,00 €
<b>Oneri:</b>	0,00 €
<b>Importo Manodopera non soggetto a ribasso:</b>	0,00 €
<b>Importo contribuito ANAC:</b>	20,00 €
<b>Garanzia fideiussoria:</b>	5.480,00 €

<b>Criterio di valutazione dell'offerta economica</b>	
Formula per calcolo del punteggio dell'offerta economica	1.2 Proporzionalità inversa sul ribasso
Punteggio massimo da attribuire all'offerta economica	40

<b>Date pubblicazione e scadenza</b>	
<b>Data inizio partecipazione:</b>	11 luglio 2016 12:22:00
<b>Termine ultimo per la presentazione di quesiti:</b>	29 agosto 2016 12:00:00
<b>Data scadenza:</b>	05 settembre 2016 12:00:00

<b>Documenti richiesti ai partecipanti - Documentazione amministrativa</b>
vedi allegati

<b>Documenti richiesti ai partecipanti - Offerta economica</b>
vedi allegati

<b>Documentazione gara</b>
Determina a contrarre
Bando di gara
Atti di gara
Modelli di gara
Corrigenda
Chiarimenti
Avviso
Avviso bis
provvedimento ammissione

## Chiarimenti

Domanda	Risposta
<p><b>D1.</b> Nel Modello 5. Dichiarazione sostitutiva_AUSILIARIO al punto 25), viene chiesto di indicare l'eventuale possesso di requisiti/certificazioni per l'applicazione delle riduzioni di cui all'art. 93, comma 7 del D.lgs. n. 50/2016 sull'importo della garanzia provvisoria prevista dal Disciplinare di gara, poiché il modello è destinato all'impresa ausiliaria, può trattarsi di un refuso?</p>	
<p><b>D2.</b> All'interno del modello DGUE nel riquadro "Titolo o brene descrizione dell'appalto" viene indicato "Affidamento del servizio di manutenzione dei contenitori stradali per il conferimento dei rifiuti, ubicati nel territorio della città di Napoli" CIG 674513557C, che non coincide con l'oggetto del bando, può essere un errore di trascrizione?</p>	
<p><b>D3.</b> Secondo quanto richiesto dall'Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio qualitativo - a pagina 4/8 Sub-elemento A2) erogazione del servizio, l'analisi dei dati relativi al servizio (ad es. richieste inevase, statistiche sulle chiamate, comunicazione da parte della sede centrale si servizi supplementari, etc.) viene elaborato dal software fornito da Asia?</p>	<p><b>R1.</b> Si tratta di un refuso; il Modello 5. Dichiarazione AUSILIARIO sarà sostituito;</p>
<p><b>D4.</b> All'interno dell'Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio qualitativo - a pagina 4/8 Sub-elemento A2) erogazione del servizio, il punto 2. chiede di garantire un contatto "stretto" tra azienda e utente, tramite il previsto servizio di "richiamata", come dovrà essere impostato questo servizio?</p>	<p><b>R2.</b> Si tratta di un refuso il modello sarà sostituito da un altro con il titolo corretto.</p> <p><b>R3.</b> Si.</p>
<p><b>D5.</b> Il Disciplinare Tecnico a pagina 5/9 spiega che il servizio dovrà essere monitorato attraverso un software di registrazione delle chiamate, il software in questione è quello fornito da Asia?</p>	<p><b>R4.</b> L'impresa dovrà chiarire nell'offerta tecnica come intende impostare il servizio nei casi di interruzione dei collegamenti</p> <p><b>R5.</b> No</p>
<p><b>D6.</b> Tra le attività oggetto del servizio menzionate all'interno dell'art. 3 Modalità di esecuzione del servizio del DISCIPLINARE TECNICO, quali sono quelle non ricadenti nel servizio "in bound"?</p>	<p><b>R6.</b> Quelle indicate nella sezione 3.2.3 pag.8/9 del Disciplinare Tecnico</p> <p><b>R7.</b> Solo se sono l'oggetto dell'avvalimento</p>
<p><b>D7.</b> Le referenze bancarie vanno prodotte anche</p>	<p><b>R.8</b></p> <p>Si conferma che è possibile partecipare alla gara con la certificazione UNI CEI EN 9001:2008, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e</p>

<p>dall'impresa ausiliaria?</p> <p><b>D.8</b></p> <p>Al punto b) articolo C.2 Requisiti di idoneità professionale del disciplinare vengono richieste le seguenti certificazioni:</p> <p>UNI CEI ISO 9001:2015 quest'ultima è equivalente alla UNI CEI EN 9001: 2008, pertanto è possibile partecipare avendo quest'ultima certificazione? Le certificazioni ISO/iec 17000 ed UNI CEI EN 45000 sono previste per gli enti di accreditamento, per gli organismi di certificazione di prodotti, di sistemi di gestione, del personale, di ispezione e per i laboratori di prova e taratura, pertanto sono previste solo per gli enti certificatori, la richiesta del loro possesso trattasi di un refuso di stampa?</p> <p><b>D.9</b></p> <p>Con la presente si richiede conferma dell'eventualità di subappaltare secondo il limite massimo previsto del 30%, parte delle attività operative, presso una società estera non residente nei paesi dell c.d. "black list" di cui al decreto del Ministro delle Finanze del 4 maggio 1999.</p>	<p>della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000</p> <p><b>R.9</b></p> <p>Il subappalto è possibile nei confronti di una società estera. Resta fermo che il concorrente deve avere la disponibilità di una sede operativa sita entro 30 Km dalla casa comunale di Napoli.</p>
Domanda	Risposta
<p><b>D10.</b> Il collegamento alla VPN ASIA dalla sala CED dell'impresa aggiudicataria sarà a carico di ASIA?</p> <p><b>D11.</b> Il Numero Verde attualmente utilizzato da ASIA sarà trasferito all'impresa aggiudicataria?</p> <p><b>D12.</b> I costi del Numero Verde saranno a carico della impresa aggiudicataria?</p>	<p><b>R10.</b> La connettività alla VPN Asia per il collegamento dati tra i due server ASIA ubicati presso il Ced dell'impresa aggiudicataria e il Server Centrale ubicato presso il Ced della sede direzionale di via Ponte dei Francesi, è a carico di ASIA Napoli.</p> <p><b>R11.</b> Si. È prevista la configurazione da parte dell'operatore telefonico di ASIA del numero verde di ASIA ad un numero di telefono dell'impresa aggiudicataria (cd. black number).</p> <p><b>R12.</b> No saranno a carico di ASIA Napoli Spa.</p>
Domanda	Risposta
<p><b>D13.</b> Disciplinare Tecnico.</p> <p>Art. 3 Modalità di esecuzione del servizio, pag. 3</p> <p>Per i servizi in inbound (contact center e call center) è richiesto al Fornitore di mettere a disposizione dei numeri verdi o questi sono a carico di Asia Napoli?</p>	

**D14. Disciplinare Tecnico.**

Cap. 3.1 Servizio di Call Center, pag. 4

In caso di eventi eccezionali, comunicati con un preavviso di un giorno da parte di Asia, l'impresa aggiudicataria dovrà garantire l'assorbimento di picchi di chiamate fino ad un aumento del 100% giornaliero. Dato il breve preavviso, si chiede se l'impresa è tenuta al rispetto dei livelli di servizio contrattuali o le chiamate potranno essere gestite in "best effort".

**D15. Disciplinare Tecnico.**

Cap. 3.2.2.2 Newsletter / Campagne direct mailing.

Il volume stimato di attività di newsletter/campagne emailing è 24; questo dato è da ritenersi annuo? Sono da ipotizzare due attività al mese di newsletter/campagne?

**D16. Disciplinare Tecnico.**

Cap. 3.3 Personale Si chiede di conoscere la durata indicativa dell'attività di informazione a cura di Asia.

**D17. Disciplinare di Gara**

H- Contenuto della busta' B - "Offerta Tecnica" Pag. 19

Si chiede se il numero dei curricula debba corrispondere al numero di operatori da formare. Si chiede inoltre se i curricula possono essere presentati in forma anonima ed in formato europeo. Si chiede se i documenti tecnici devono avere un limite massimo di pagine. Si chiede se ci sono vincoli su dimensione, carattere e interlinea per la redazione della relazione tecnica.

**D18. Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio.**

L'applicazione di gestione chiamate messa a disposizione da Asia è un'applicazione client/server o web?

**D19. Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B -**

**R13.** È prevista la configurazione da parte dell'operatore telefonico di ASIA del numero verde di ASIA ad un numero di telefono dell'impresa aggiudicataria (cd. black number)

I costi del numero verde di ASIA sono a carico di Asia Napoli.

**R14.** Siccome si tratta di chiamate telefoniche, l'azienda deve rispettare i livelli di servizio contrattuali richiesti nel disciplinare tecnico.

**R15.** Quesito non tecnico.

**R16.** Quesito non tecnico.

**R17.** Quesito non tecnico.

**R18.** L'applicazione di gestione delle chiamate messa a disposizione da parte di Asia è del tipo Client/server.

**R19.** I requisiti minimi hardware e software necessari per l'installazione dell'applicativo lato desktop sono i seguenti:

PC  
1 Processore i7 o equivalente  
4 GB di RAM  
8 GB di spazio su disco disponibili  
S.O. Microsoft Windows 7 Pro / Windows 10 Pro

**R20.** L'installazione del software sui desktop è a carico della ditta aggiudicataria. Il personale tecnico di ASIA provvederà a formare il personale tecnico della ditta aggiudicataria per installare il software sui

<p>Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio Modalità di attribuzione del punteggio.</p> <p>Quali sono i requisiti hardware e software necessari all'installazione dell'applicazione presso la sede del Contact Center?</p> <p><b>D20.</b> Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B - Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio Modalità di attribuzione del punteggio.</p> <p>Il data base che ospita l'applicazione è presente solo lato Asia?</p> <p>Di che tipo di database si tratta?</p> <p><b>D21.</b> Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B - Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio.</p> <p>Il server su cui sarà installata l'applicazione è di proprietà Asia o deve essere messo a disposizione dal Fornitore?</p> <p><b>D22.</b> Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio.</p> <p>La valutazione tecnica dell'Elemento A2 terrà conto, tra le altre, delle "Risorse umane specializzate dedicate". A tal fine è necessario presentare i CV tipo delle risorse specializzate o può essere solo indicato il numero dei tecnici/sistemisti che saranno messi a disposizione?</p>	<p>propri desktop.</p> <p>Il Db è DB2 Ibm ed è disponibile solo sui server di ASIA.</p> <p><b>R21.</b> Asia metterà a disposizione n. 2 server Ibm in mirroring con ruolo di DB-server e Application-server. I server, di proprietà di ASIA, verranno ubicati presso il locale ced della ditta aggiudicataria e dovranno essere raggiungibili dal software dei Personal computer dedicati al servizio di contact center ASIA.</p> <p><b>R22.</b> Oltre a indicare il numero dei tecnici/sistemisti messi a disposizione del servizio, potrebbe essere utile conoscere le skill tecniche offerte dimostrabili dai Cv.</p>
Domanda	Risposta
<p><b>D23.</b> Considerando che il periodo di transizione alla norma ISO 9001:2015 scadrà il 15/09/2018, e che in detto periodo restano valide anche le certificazioni già emesse a fronte della precedente edizione ISO 9001:2008, si chiede conferma che il requisito di cui al punto C.2 b) del Disciplinare di gara, sia soddisfatto anche con il certificato a norma ISO 9001:2008.</p>	<p><b>R23.</b> Sì, è ammessa anche la certificazione a norma ISO 9001:2008.</p>
Domanda	Risposta
<p><b>D.24</b></p> <p>In riferimento alla Faq.3 quesito n. 21, si chiede di specificare se il DB server e l'application server, installati presso il locale ced della ditta aggiudicataria, sono in mirroring con i server ubicati nel locale ced dell'Ente appaltante e se i 4 server</p>	<p><b>R.24</b></p> <p>I server presenti nel locale CED della ditta aggiudicataria e i server ubicati nel locale CED dell'Ente appaltante non sono in mirroring tra le due sedi. I server tra le due sedi si sincronizzano in modalità batch almeno una volta al giorno</p>

sono a due a due (DB con DB e application server con application server) in alta affidabilità o necessitano di recovery manuale in caso di mancanza di connettività tra i due siti.

#### **D.25**

Il software fornito da ASIA, installato su server proprietario presso la sede del Contact center, consente l'erogazione del servizio anche in caso di interruzione temporanea del collegamento tra sede centrale ASIA e sede di Contact Center.

L'interruzione, per ovvie ragioni, non potrà protrarsi a lungo per:

1. Evitare l'obsolescenza delle informazioni..>>

Questo significa che, sebbene i server di Database installati nei due siti, locale ced di ASIA e locale ced della ditta appaltante, siano in configurazione di alta affidabilità il Data replication/Data mirroring tra i server non è in real time ?

#### **D.26**

Con la presente, in riferimento alla gara in oggetto, Vi richiediamo di precisare a quali punti bisogna rispondere nel modello DGUE allegato alla documentazione di gara, in quanto sono richiesti punti non previsti dal disciplinare (indici finanziari, Il fatturato annuo medio dell'operatore economico nel settore per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando, sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento, etc..)

#### **D.27**

Nel modello DGUE viene richiesta una copertura contro i rischi professionali non richiesta nel disciplinare di gara, trattasi di responsabilità civile contro terzi e verso prestatori di lavoro?

#### **D.28 Allegato B**

È possibile proporre soluzioni migliorative che prevedano la fornitura dei server a carico dell'aggiudicatario ? Ad esempio in Cloud ?

#### **D.29 Allegato B**

Quali sono le caratteristiche tecniche dei Server che la Stazione Appaltante prevede di allocare nei CED dell'aggiudicatario in termini di RAM — CPU — Dischi— Memoria di massa ?

utilizzando la connettività dedicata.

In caso di mancanza di connettività per il trasferimento, i dati dovranno essere trasmessi dalla ditta aggiudicataria all'Ente Appaltante con strumenti alternativi (report, mail, memorie di massa, etc. etc.).

#### **R.25**

Il trasferimento dei dati tra i server avviene in modalità batch e non in real-time.

#### **R.26**

Rispondere esclusivamente alle medesime domande previste dal Disciplinare di gara.

#### **R.27**

La copertura assicurativa è quella prevista nello schema di contratto all'art. 11.

#### **R.28**

No

#### **R.29**

I due server che verranno allocati nel locale Ced dell'aggiudicatario hanno le seguenti caratteristiche:

Server Iseries Ibm modello 150 9406

Ram 2 Gb - Disco fisso 16 Gb.

#### **R.30**

I server non sono rack mount ma devono essere allocati in un armadio rack 19" alimentato da ups e opportunamente ventilato.

Le misure dei server sono:

Largh.28cm x Altezza 55cm x Profondità 60cm.

#### **R.31**

Non è prevista una soluzione architettonica differente.

**D.30** Allegato B

Qual è la dimensione espressa in pollici, della Unit Rack dei Server ?

**D.31** Allegato B

Si chiede conferma, nel caso di soluzione architeturale differente da quanto indicato dalla Stazione Appaltante, della raggiungibilità a mezzo VPN al CED di Asia.

**D.32** Disciplinare di gara

Si chiede conferma se il paragrafo A3 del Progetto Tecnico debba includere esclusivamente la descrizione della strumentazione atta alla consultazione dei dati nonché alla connettività o se sia

auspicabile descrivere anche tutti gli altri applicativi necessari alla erogazione del servizio (modulo di live chat, CRM, altro)

**D.33** Disciplinare di gara

Essendo il valore di proroga per 6 mesi non proporzionato al valore messo a base d'asta per la gestione di un anno solare, si chiede di definire cosa viene incluso in detto importo.

**R.32**

Nel progetto tecnico relativo al paragrafo A3 occorre conoscere la strumentazione che la ditta aggiudicataria metterà a disposizione per consentire la consultazione dei dati, nonché la fornitura e relativa configurazione di apparati che consentono l'integrazione dei due server della Stazione Appaltante nella rete LAN della ditta aggiudicataria. Con la suddetta strumentazione, le postazioni desktop adibite alla registrazione dei dati delle chiamate, fornite dalla ditta aggiudicataria e dotate di software client dalla Stazione Appaltante, saranno collegate contemporaneamente ai server della stazione Appaltante e ai software di CRM (modulo live chat, CRM, etc.) della ditta aggiudicataria. Inoltre la suddetta strumentazione riportata nel paragrafo A3 e fornita dalla ditta aggiudicataria dovrà rendere possibile la connessione in sicurezza tra i due Server ubicati nel Ced e il router della VPN della Stazione Appaltante.

**R.33**

L'importo complessivo posto a base di gara è pari ad € 274.000,00 oltre IVA, di cui:

- € 205.000,00 oltre IVA per il servizio di 12 mesi;
- € 69.000,00 oltre IVA per la cosiddetta proroga tecnica.

**Domanda****Risposta**

**D.34** Con riferimento al bando di gara in oggetto, si richiede se il modello 2 (dichiarazione sostitutiva sulla insussistenza delle cause di esclusione indicate dall'art. 80, commi 1 e 3) deve essere resa, in una società per azioni, anche dai membri del collegio sindacale o solo dai membri del consiglio di amministrazione + eventuali procuratori muniti di potere di rappresentanza?

**D.35** In riferimento al quesito D.24, si chiede di specificare se la sincronizzazione dei dati, tra i server ubicati nel locale CED dell'Ente e quelli ubicati nel locale CED della ditta aggiudicataria, è bidirezionale, ovvero è monodirezionale (ad esempio dai server nel CED della ditta aggiudicataria verso i server ubicati nel locale CED dell'Ente).

**R.34** La dichiarazione di insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 1, del D. Lgs n. 50/2016 deve essere resa anche dai componenti del collegio sindacale e, ove esistente, dai componenti dell'organismo di vigilanza di cui al D. Lgs n. 231/2001. A tal fine è possibile utilizzare il Modello 3.

Per quanto attiene ai procuratori speciali si ritiene che, in aderenza a quanto sancito dalla giurisprudenza amministrativa e, in particolare, dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato con sentenza n. 23/2013 *devono rendere la dichiarazione di insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 1, del D. Lgs n. 50/2016*

**R.35** *La sincronizzazione avviene in modalità*

<p><b>D.36</b> Allegato B "Modalità di attribuzione del punteggio qualitativo" Si chiede di specificare nel caso di guasto (i.e. la rottura di un componente, Database corrotto e non recoverabile, etc.) dei server di ASIA (sia quelli presso l'Ente che quelli presso la ditta aggiudicataria) chi e in che modo si occuperà del ripristino delle funzionalità.</p>	<p><i>bidirezionale.</i></p> <p><b>R.36</b> <i>Gli eventuali guasti inerenti ai server di Asia, sia di natura hw che sw verranno riparati dal personale tecnico di Asia Napoli.</i></p>
Domanda	Risposta
<p><b>D.37</b></p> <p>Si chiede conferma che, nella <u>Busta B1 - GARA N. 355/ACU/2016 – ELEMENTO B1 della Busta TECNICA</u>, si dovranno inserire curricula professionali TIPO delle diverse figure professionali coinvolti nel servizio (uno per tipo) piuttosto che i curricula di tutte le persone previste nel progetto</p> <p><b>D.38</b></p> <p>Qualora si intenda ricorrere al <u>subappalto</u> si chiede se è possibile indicare il nominativo di un solo subappaltatore.</p> <p><b>D.39</b></p> <p>a) Se è prevista ed in carico alla Stazione Appaltante la remotizzazione della postazione operatore della centrale telefonica di ASIA in modo che il fornitore debba solo predisporre personale che utilizzi le tecnologie messe a sua disposizione secondo le esigenze di servizi descritte nel capitolato o se è previsto che il numero telefonico del centralino venga dirottato sulla centrale del fornitore o se in alternativa è necessario che il fornitore includa nella propria offerta anche tecnologie e collegamenti necessari ad integrare la centrale telefonica del fornitore con la centrale di ASIA?</p> <p><b>D.40</b></p> <p>Nel caso in cui sia necessaria l'integrazione si richiede di precisare:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>marca/modello della centrale telefonica di ASIA</li> <li>protocolli di integrazione utilizzabile e configurabili sulla centrale ASIA</li> <li>se è possibile prevedere integrazione di servizio mediante reinstradamento delle chiamate tra Asia e fornitore su rete fonia pubblica</li> </ol>	<p><b>R.37</b></p> <p>È necessario inserire curricula professionali tipo.</p> <p><b>R.38</b></p> <p>È necessario indicare tre nominativi di subappaltatori.</p> <p><b>R.39</b></p> <p>Non è prevista la remotizzazione della postazione operatore della centrale telefonica ASIA e non è previsto un numero telefonico del centralino che venga dirottato sulla centrale del fornitore.</p> <p>Tutte le chiamate in ingresso arriveranno agli operatori del call center tramite la linea telefonica del numero verde ASIA, configurata sulla centrale telefonica della ditta aggiudicataria.</p> <p><b>R.40</b></p> <p>L'integrazione non è richiesta.</p>

d. e, nel caso in cui non sia possibile utilizzare rete di fonia pubblica, se la connettività eventualmente necessaria tra centrale Asia e centrale del Fornitore sia in carico ad ASIA o al fornitore”

**Documenti richiesti ai partecipanti - Offerta tecnica**

vedi allegati