



Codice gara: "AOV/CA 029/2014 Service
management bis"

Codice CIG: 58894407A1

Chiarimenti 4 - 6

Quesito n. 4

Riguardo al Servizio di Call Center (parag. 2.1 del Capitolato Tecnico), si chiede di sapere nell'ultimo anno qual è la percentuale di richieste degli utenti risolte, e quindi chiuse, direttamente dal Call Center (SPOC).

Risposta n. 4

Nell'arco di tempo compreso tra il 01.06.2013 e il 31.08.2014, i tickets che sono stati risolti direttamente dal call center sono pari a 51%.

Code der Ausschreibung: "AOV/CA 029/2014 Service management bis"

CIG Code: 58894407A1

Richtigstellungen 4 - 6

Frage Nr. 4

In Bezug auf den Call Center Service (Absatz 2.1 des technischen Leistungsverzeichnisses), wird nachgefragt, welches der Prozentsatz der gelösten Anfragen der Benutzer im letzten Jahr ist und somit direkt vom Call Center (SPOC) abgeschlossen wurde.

Antwort Nr. 4

Im Zeitraum 01.06.2013 bis 31.08.2014 betrug die Erstlösungsrate der Tickets, also Tickets, die direkt vom CallCenter gelöst wurden, 51 %.

Quesito n. 5

al paragrafo "DOCUMENTAZIONE TECNICA", pagina 31 del Disciplinare di Gara, viene indicata, per ciascuno dei tre Documenti obbligatori, che costituiscono la Documentazione tecnica, la lunghezza massima in pagine dei singoli Capitoli, che li dovranno obbligatoriamente costituire. Ad esempio il primo documento "Elaborato tecnico" prevede quattro Capitoli di, rispettivamente, 5 (bilinguismo), 25 (passaggio di competenze), 5 (richieste a breve termine) e 10 (supervisione) pagine.

A tale proposito chiediamo se, fatto salvo il numero totale di pagine del documento (nell'esempio sopra riportato le pagine totali massime che si possono produrre sono 45), è concesso produrre singoli capitoli del documento che eccedano il numero di pagine per essi previsto, qualora questa eccedenza venga appunto compensata da un minor numero di pagine in un altro capitolo dello stesso documento (ad esempio: capitolo sul bilinguismo di 7 pagine compensato da un capitolo sulla supervisione di 8 pagine).

Frage Nr. 5

Bei Punkt 2. TECHNISCHE DOKUMENTATION, Seite 31 der Ausschreibungsbedingungen wird für alle drei obligatorischen Dokumente, welche die technische Dokumentation bilden, die maximale obligatorische Seitenanzahl der einzelnen Kapitel angegeben z.B. für das erste Dokument „technische Ausarbeitung“ sind vier Kapitel vorgesehen, 5 Seiten (Zweisprachigkeit), 25 (Zuständigkeitsübertragung), 5 (kurzfristige Anfragen) und 10 Seiten (Supervision).

In diesem Zusammenhang fragen wir nach ob es erlaubt ist, vorbehalten der Gesamtanzahl von Seiten des Dokuments (im oben angeführten Beispiel ist die maximale Seitenanzahl, die man generieren kann, 45), einzelne Kapitel im Dokument zu erzeugen, welche die gesamte für sie vorgesehene Seitenanzahl überschreiten, wenn diese Überschreitung durch eine kleinere Anzahl von Seiten in einem anderen Kapitel desselben Dokuments ausgeglichen wird (z.B. Kapitel über die Zweisprachigkeit von 7 Seiten ausgeglichen von einem Kapitel der Supervision von 8 Seiten).

**Risposta n. 5**

Fermo restando il numero massimo di pagine per ciascun documento, è ammessa la compensazione interna di pagine.

Antwort Nr. 5

Unter Berücksichtigung der maximalen Seitenanzahl für das einzelne Dokument ist innerhalb desselben Flexibilität in der Verteilung der Seitenanzahl auf die einzelnen Unterpunkte gegeben.

Quesito n. 6

Con riferimento ai requisiti di partecipazione di cui al paragrafo 3.5 lettera e) del disciplinare di gare, si chiede di chiarire quanto segue:

a) Cosa significa aver svolto in modo completo negli ultimi tre anni Incarico per l'importo di 750.000,00:

o L'incarico deve iniziare e terminare entro il periodo?

o L'incarico può iniziare prima del 2011 ed essere ancora in corso oppure essere terminato nel triennio ma il fatturato nel periodo deve essere di almeno 750.000 euro?

b) In caso di ATI è corretta l'interpretazione che il requisito globale deve essere raggiunto con un unico contratto per tutte le aziende che compongono il RTI oppure il requisito può essere raggiunto con più contratti in capo a ciascuna azienda che compone il RTI?

Risposta n. 6

a) "Aver svolto in modo completo negli ultimi tre anni almeno un incarico dell'importo di almeno Euro 750.000,00" significa che nel periodo indicato nel disciplinare (anni 2011, 2012, 2013) l'operatore economico deve aver svolto in modo completo prestazioni analoghe per l'importo di almeno 750.000 Euro.

Le prestazioni devono afferire ad un unico contratto.

Il contratto non deve essere necessariamente estinto, ma potrebbe essere tutt'ora in corso. In quest'ultimo caso, si prenderanno in considerazione le prestazioni analoghe comprovate con fatture liquidate per prestazioni eseguite negli anni indicati nel disciplinare (2011, 2012, 2013).

L'incarico può essere iniziato anche in un periodo anteriore al 2011. In tal caso saranno prese in

Frage Nr. 6

In Bezug auf die Teilnahmevoraussetzungen gemäß Absatz 3.5 Buchstabe e) der Ausschreibungsbedingungen wird nachgefragt, folgendes aufzuklären:

a) Was bedeutet es, in den letzten drei Jahren mindestens einen Auftrag in der Höhe von 750.000,00 Euro vollständig ausgeführt zu haben:

oder muß der Auftrag innerhalb dieser Zeitspanne beginnen und enden?

oder kann der Auftrag vor dem Jahr 2011 beginnen und jetzt noch im Laufen sein oder muß dieser im Zeitraum von drei Jahren beendet sein, aber der Umsatz dieser Zeitspanne mind. 750.000 Euro betragen?

b) Ist folgende Interpretation im Falle einer Bietergemeinschaft korrekt, dass die gesamte Voraussetzung mit einem einzigen Vertrag für alle Unternehmen, welche Mitglieder der Bietergemeinschaft sind erreicht werden muß oder kann die Voraussetzung mit mehreren Verträgen jedes einzelnen Unternehmens erreicht werden?

Antwort Nr. 6

a) "Die Firma muss nachweisen, in den letzten 3 Jahren mindestens eine vergleichbare Dienstleistung in der Höhe von 750.000,00 Euro vollständig ausgeführt zu haben" bedeutet, dass der Wirtschaftsteilnehmer in der in den Ausschreibungsbedingungen angegebenen Zeitspanne (Jahre 2011, 2012, 2013), eine vollständig vergleichbare Dienstleistung für den Betrag von mindestens 750.000 Euro ausgeführt haben muss.

Die Leistungen müssen einen einzigen Vertrag betreffen.

Der Vertrag muß nicht zwangsläufig getilgt sein, aber kann auch jetzt im Laufen sein. In diesem letzten Fall werden die bezahlten Rechnungen der vergleichbaren Dienstleistungen, welche in den Ausschreibungsbedingungen angegebenen Jahren (2011, 2012, 2013) als Nachweis in Betracht gezogen.

Der Auftrag kann auch vor dem Jahr 2011 begonnen haben. In diesem Fall werden nur jene



considerazione solo le prestazioni eseguite negli anni indicati nel disciplinare.

b) In caso di ATI, la capogruppo deve raggiungere almeno il 60% del requisito con un unico contratto. La restante percentuale (che dipende dal caso concreto) dovrà essere raggiunta dalle imprese mandanti nel loro complesso. Ciascuna impresa mandante dovrà dimostrare di possedere la propria parte di requisito con un unico contratto a testa.

Leistungen in Betracht gezogen, welche in den Jahren ausgeführt wurden, die in den Ausschreibungsbedingungen angegeben werden.

b) Im Falle einer Bietergemeinschaft, muß das federführende Unternehmen mindestens 60% der Voraussetzung mit einem einzigen Vertrag erreichen. Der restliche Prozentsatz (welcher vom konkreten Fall abhängt) muß von der Gesamtheit der mitbietenden Unternehmen erreicht werden. Jedes mitbietende Unternehmen muß den Besitz des eigenen Teils der Voraussetzung mit einem einzigen Vertrag pro Unternehmen nachweisen können