



INPS SERVIZI SPA

**PROROGA DEI TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE
E CHIARIMENTI DI GARA II TRANCHE**

**Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs.50/2016
Servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center di Inps Servizi SpA
CIG 95383607AC**

Via Aldo Ballarin, 42 00142 Roma

Codice fiscale 06553251007

PROROGA DEI TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE EX ART. 79 D.LGS. 50/2016

LA Stazione Appaltante

Visto l'art. 79 del d.lgs. 50/2016 a mente del quale "Le stazioni appaltanti prorogano i termini per la ricezione delle offerte in modo che gli operatori economici interessati possano prendere conoscenza di tutte le informazioni necessarie alla preparazione delle offerte nei casi seguenti:

a) se, per qualunque motivo, le informazioni supplementari significative ai fini della preparazione di offerte adeguate, seppur richieste in tempo utile dall'operatore economico, non sono fornite al più tardi sei giorni prima del termine stabilito per la ricezione delle offerte. In caso di procedura accelerata ai sensi degli articoli 60, comma 3, e 61, comma 6, il termine è di quattro giorni;

b) se sono effettuate modifiche significative ai documenti di gara.

La durata della proroga di cui al comma 3 è proporzionale all'importanza delle informazioni o delle modifiche".

Premesso che entro il termine prescritto per la presentazione delle richieste di chiarimento fissato al 16 marzo 2023 sono pervenuti n. 203 quesiti;

Premesso che la Stazione Appaltante ha fornito i necessari chiarimenti in data 23 marzo 2023;

Preso atto che tramite la piattaforma ASP di CONSIP sono pervenute diverse istanze di proroga del termine per la presentazione delle offerte in conseguenza della numerosità delle informazioni rese in sede di chiarimento;

Preso atto altresì che taluni operatori economici, in sede di richiesta di proroga, hanno proposto ulteriori quesiti dipendenti dai chiarimenti resi;

tutto ciò premesso e considerato che la numerosità dei chiarimenti resi, unitamente alla opportunità di fornire le informazioni conseguenti agli ulteriori quesiti posti, costituisce circostanza legittimante l'accoglimento delle istanze di proroga, anche al fine di garantire la massima partecipazione da parte degli operatori economici

DISPONE

La proroga del termine per la presentazione delle offerte sino alla data del 11 aprile 2023 ore 12:00

e contestualmente rende i seguenti ulteriori

CHIARIMENTI

Quesito n. 204) Nel capitolato, al punto A.2 - rilevazioni a caldo tramite CSI Online, è riportato: "Lo strumento consiste nell'effettuazione periodica (...) di campagne outbound di somministrazione – ad un campione casuale (...) di Utenti che hanno usufruito dei servizi del Contact Center – di un questionario online di rilevazione dell'effettivo grado di soddisfazione percepita dagli stessi (CSI - Customer Satisfaction Index) secondo quanto descritto nel precedente paragrafo. Sempre nel capitolato, al punto 4 sui criteri di remunerazione e dimensionamento del servizio, per il servizio A.2 di rilevazioni a caldo tramite CSI Online la numerosità indicata è richiesta per l'effettuazione di "rilevazioni da effettuare tramite CSI online", differentemente da quanto viene indicato per il servizio A.1 di rilevazione a freddo dove la numerosità indicata è richiesta per l'effettuazione di "interviste telefoniche da effettuare per la rilevazione della CS".

Nei chiarimenti pubblicati, in risposta al quesito n. 118 è riportato che "il sistema di monitoraggio a caldo prevede la partenza in automatico dell'intervista telefonica". Sempre nei chiarimenti pubblicati, in risposta

al quesito n. 183 è riportato che "non è possibile prevedere l'ingaggio del cliente attraverso l'invio di SMS o Email".

Per l'elaborazione della proposta tecnica ed economica è dirimente conoscere la modalità di somministrazione del questionario per la rilevazione a caldo, se telefonica tramite interazione con un intervistatore, o online tramite invio di questionario in autocompilazione..

Chiarimento n. 204: Con riferimento al servizio A.2 – Rilevazioni a caldo tramite CSI Online, si rinvia a quanto prescritto dal capitolato tecnico (pag. 7) il quale dispone che l'effettuazione periodica delle campagne outbound di somministrazione del questionario online di rilevazione dell'effettivo grado di soddisfazione percepita dagli stessi (CSI - Customer Satisfaction Index) avvenga secondo quanto prescritto per il servizio A.1 – Rilevazioni a freddo della Customer Satisfaction.

Quesito n. 205) chiediamo una specifica in merito al chiarimento n. 117 che fa riferimento al requisito tecnico-professionale di cui alla lett. a) comma 1 paragrafo 7.3 del disciplinare di gara, a cui viene risposto rimandando al chiarimento n. 97 che invece si riferisce al requisito di capacità economico-finanziaria di cui al comma 1 del paragrafo 7.2 del disciplinare di gara.

Chiarimento n. 205: con riferimento al punto 7.3, comma 1, lett. A) del disciplinare di gara si chiarisce che ai fini della dimostrazione del possesso del predetto requisito il concorrente potrà avvalersi dei mezzi di prova indicati nello stesso disciplinare (ossia, in caso di servizi prestati a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici, mediante originale firmato digitalmente dal sottoscrittore, o copia conforme firmata digitalmente dal concorrente, dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, del numero di dipendenti e del periodo di esecuzione; in caso di servizi/forniture prestati a favore di committenti privati mediante originale firmato digitalmente dal sottoscrittore o copia autentica informatica dei certificati rilasciati dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, del numero di dipendenti e del periodo di esecuzione), Inoltre la Stazione appaltante prenderà in considerazione anche i mezzi di prova di cui all' allegato XVII, parte II, del d.lgs. 50/2016 a cui si rinvia.

Quesito n. 206) Nello specifico sembrerebbe che il soddisfacimento del requisito 7.2 Requisiti di capacità economico – finanziaria, elimini la necessità di disporre del requisito di capacità tecnica e professionale di cui al punto 7.3 del Disciplinare.

Chiarimento n. 206: il concorrente ai fini della partecipazione alla gara dovrà essere in possesso sia dei "Requisiti di capacità economico – finanziaria" di cui al punto 7.2 del disciplinare, sia dei requisiti di "capacità tecnica e professionale" di cui al punto 7.3 del disciplinare.