



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER DEL SERVIZIO SERVIZI TRIBUTARI DEL COMUNE DI FERRARA PER IL PERIODO DI TRE ANNI CON DECORRENZA DAL 1/01/2016 AL 31/12/2018.
(CIG n. 641892152D)**

Risposte a quesiti alla data del 28/10/2015

QUESITO n. 1 :

In merito al requisito 1.12, la scrivente società ha inizializzato un servizio identico per un capoluogo di regione nell'Ottobre 2014 e proseguit tutt'ora. Essendo il servizio inizializzato nel triennio 2012-2014 (come da requisito) ed essendo in vigore ancora, l'anno dovrebbe essere superato.

RISPOSTA:

in relazione alla sua richiesta siamo a ritenere rientrante tra i requisiti di capacità tecnica e professionale indicati al punto 1.12. del bando anche il servizio prestato dal 2014 e tutt'ora in essere, purchè sia comunque rispettato il periodo annuale di effettuazione dello stesso in relazione al termine ultimo di presentazione delle offerte indicato nel bando/disciplinare.

QUESITO n. 2 :

Se il requisito di idoneità professionale di cui al punto 1.12 del disciplinare di gara, relativamente alla pregressa effettuazione di almeno un servizio identico, prestato presso un Comune capoluogo di Provincia oppure con almeno 100.000 abitanti, sia una conditio sine qua non, stringente ed imprescindibile ovvero si possa anche partecipare avendo prestato il medesimo servizio presso un Comune non Capoluogo o con un numero di abitanti inferiore a 100.000.

RISPOSTA:

il requisito di idoneità professionale previsto al punto 1.12 del disciplinare di gara, relativamente alla pregressa effettuazione di almeno un servizio identico, prestato presso un Comune capoluogo di Provincia oppure con almeno 100.000 abitanti, costituisce requisito di partecipazione come indicato nel bando. L'assenza di detto requisito costituisce pertanto elemento di esclusione dalla partecipazione alla gara.

QUESITO n. 3 :

Articolo 2 comma S : per poterci connettere e trovare la soluzione più economica per noi, si chiede di sapere che tipo di centralino (marca e modello) e il tipo di linee esterne Fastweb (numero ISND PRI-BRI) sono utilizzate dall'ufficio oggetto della gara

RISPOSTA:

1) **Il centralino installato in Via Maverna**, che serve tre Servizi (Sistemi Informativi, Tributi e Statistica), è di marca **Philips** - **modello iS 3030**.



Esso, insieme ad altri 8 centralini della stessa tipologia ed al centralino Master, ubicato presso la Residenza Municipale ([Philips iS 3070/5](#)), costituisce la Rete Privata Virtuale del Comune di Ferrara.

L'impianto in questione è collegato al centralino Master mediante una [Fibra ottica a 2 Mb \(la disponibilità è, quindi, di 30 canali\)](#) .

Le comunicazioni, pertanto, in uscita ed entrata da Via Maverna , sulla rete Telecom, avvengono per mezzo della F.O. e tramite i canali dei 3 PRA collegati alla macchina Master della Residenza Municipale.

Sono altresì collegati - sempre in Via Maverna - in caso di malfunzionamento della F.O. - [2 linee di Backup](#) (2 Bra ISDN).

La radice dei numeri interni (**G**ruppo a **N**umerazione **R**idotta in **S**elezione **P**assante), derivati dall'impianto in parola, è : 4180XX e 4181XX e parte del centinaio 4196xx .

In particolare, **per ciò che riguarda il Servizio Tributi**, la numerazione abbraccia prevalentemente il centinaio 8000- 8099 anche se, ovviamente, gli interni effettivamente utilizzati sono inferiori a 100.

QUESITO n. 4:

Nelle caratteristiche del servizio non è indicato il **volume di chiamate giorno/media** rilevate sulla scorta delle esperienze precedenti. Questo dato è indispensabile per la formulazione dell'offerta insieme al **numero di linee in ingresso per valutare la contemporaneità**.

RISPOSTA:

Tra parentesi il numero di chiamate al centralino relativo a ciascun mese del corrente anno: gennaio (638), febbraio (313), marzo (2560), aprile (2832), maggio (1299), giugno (2242), luglio (600), agosto (422), settembre (934). I picchi di aprile e giugno sono dovuti alle scadenze di aprile e giugno della TARI soprattutto ed anche alla scadenza di giugno della TASI IMU.

QUESITO n. 5 :

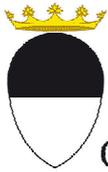
Nel capitolato art. 2 comma U, quando si parla di "piano procedurale dettagliato" che il gestore di servizio di callcenter dovrà fornire , ci si riferisce ad un elaborato successivo all'aggiudicazione o è un ipotesi progettuale da formulare in fase di offerta?

RISPOSTA:

Si tratta di un elaborato che la ditta dovrà fornire successivamente all'aggiudicazione.

QUESITO n. 6 :

Dallo studio della documentazione di gara (bando - disciplinare - capitolato speciale d'appalto), non si evince il numero massimo delle telefonate in entrata rispetto al prezzo posto a base di gara di € 144.000,00 per il triennio. Pertanto le chiedo, trattasi di un importo riferito ad un numero di telefonate in entrata che possono essere anche infinite? o c'è un'indicazione numerica/annuale che mi può fornire?



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



RISPOSTA:

non esiste un limite massimo al numero delle telefonate degli utenti che il call center deve essere in grado di gestire. Indicativamente, per l'anno in corso, si tratta in media di oltre 1.300 telefonate al mese, numero che diventa ben più che doppio per un mese circa ogni trimestre, a cavallo cioè della scadenza dei pagamenti dei tributi principali. Il flusso delle telefonate degli utenti per il tempo a venire non può tuttavia essere previsto in quanto, come è facile capire, dipenderà soprattutto da quella che sarà l'evoluzione normativa dei tributi locali: soppressione di vecchi tributi, creazione di nuovi, accorpamenti, diverse modalità di pagamento. Tra parentesi il numero di chiamate al centralino per ciascun mese del 2015: gennaio (638), febbraio (313), marzo (2560), aprile (2832), maggio (1299), giugno (2242), luglio (600), agosto (422), settembre (934).