



**PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE A OGGETTO  
LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI  
TIPO CRM**

**79511000-9: Servizi di operatore telefonico;**

**79512000-6: Centro di raccolta delle chiamate;**

**79311210-2: Servizi di indagini telefoniche**

**CIG: A03BC05F78**

CHIARIMENTI AL 06.02.2024



Con riferimento alla procedura in oggetto, si riportano di seguito le risposte relative ai quesiti pervenuti, pubblicati sul sito web di Lazio Innova (<https://www.lazioinnova.it/procedura-aperta-ai-sensi-dellart-71-del-d-lgs-36-2023-avente-a-oggetto-la-fornitura-di-servizi-di-contact-center-e-di-soluzioni-applicative-di-tipo-crm/>) e sulla piattaforma e-procurement (<https://stella.regione.lazio.it/Portale/>).

D38) In riferimento all'allegato DGUE, si chiede conferma che nella Parte IV: Criteri di selezione, sezione C (Capacità Tecniche e Professionali) "Per gli appalti di servizi: prestazione di servizi del tipo specificato", e nello specifico per il campo "Confidenziale" riferito alla referenza si intende se il contratto sia coperto da riservatezza e non che rappresentanti un segreto tecnico/commerciale. Inoltre, si chiede conferma se sia obbligatorio inserire i riferimenti della persona di contatto.

**R38) Si conferma l'interpretazione prodotta relativamente al campo "Confidenziale". Non si conferma l'obbligatorietà dei riferimenti della persona di contatto.**

D39) In riferimento alla sezione Busta Economica del Portale, si chiede conferma che nel campo "% Ribasso" vada inserito l'importo offerto dall'operatore economico e non la percentuale, dato che è già presente il campo "% di sconto offerta".

**R39) Trattasi della medesima percentuale da replicare in entrambe le sezioni.**

D40) Rif 'Capitolato-speciale-descrittivo-e-prestazionale-REV-19012024', paragrafo 2.2.1", si richiede di confermare se nell'ambito del "Caso A – Piattaforma applicativa già presente", il Fornitore possa proporre come piattaforma di esercizio provvisorio la soluzione al momento in servizio in Lazio Innova, basata su Salesforce, da cui staccare un ambiente di Sandbox.

**R40) Con riferimento alle fasi della fornitura e modalità di gestione, si conferma quanto descritto nel Capitolato, con particolare riferimento all'art. 2.2.1, dove il Caso A prevede espressamente che: "Il Fornitore dispone di una propria piattaforma applicativa CRM/KM [...]"**

D41) Rif 'Capitolato-speciale-descrittivo-e-prestazionale-REV-19012024', paragrafo 2.1.2",

a. nel caso in cui la risposta tecnica preveda la proposta di una soluzione basata su Salesforce e Genesys, si chiede di recuperare le configurazioni esistenti, e di ottenere una stima di massima (percentuale) di quanta parte della configurazione esistente rimarrà invariata e quanta parte sarà invece da ridisegnare in fase di consolidamento dei requisiti;

b. in particolare, per la configurazione della knowledge base, si richiede se si prevede una riorganizzazione o riedizione dei contenuti; o se, in alternativa, sarà possibile mantenere in buona parte la configurazione della soluzione al momento in servizio.

**R41)**

- a. **Con riferimento alla configurazione delle soluzioni applicative, si conferma quanto descritto nel Capitolato, con particolare riferimento all'art. 2.2.2.5; la stima richiesta sarà effettuata, se del caso, nella prevista fase di consolidamento dei requisiti;**
- b. **Con riferimento alla configurazione della knowledge base, si conferma quanto descritto nel Capitolato, con particolare riferimento all'art. 2.2.2.5; la valutazione richiesta sarà effettuata, se del caso, nella prevista fase di consolidamento dei requisiti.**

D42) Rif 'Capitolato-speciale-descrittivo-e-prestazionale-REV-19012024', paragrafo 2.1.2", ai fini di un corretto dimensionamento della Soluzione Applicativa CRM/KM da proporre, si richiede il numero di utenti che approssimativamente utilizzeranno il sistema applicativo CRM/KM.

**R42) Con riferimento al numero di utenti previsto:**

- a. **Per quanto attiene al Team di Supporto, si richiama quanto descritto nel Capitolato, con particolare riferimento agli artt. 2.1.1.4, 2.1.1.6 e 3.2;**
- b. **Per quanto attiene alla componente Lazio Innova, si indica un numero di utenti pari a 5. Tale numero potrà essere modificato nel corso dell'attività.**

D43) Rif 'Capitolato-speciale-descrittivo-e-prestazionale-REV-19012024', paragrafo "2.1.1.2. Modalità richieste per il Back End", si chiede di confermare che gli interventi di secondo livello (in back office) siano presi in carico e risolti esclusivamente da esperti di Lazio Innova.

**R43) Con riferimento agli interventi di secondo livello, si conferma quanto descritto nel Capitolato, con particolare riferimento all'Allegato I - CRM/KM Modalità operative e parametri, art. 2.**

D44) Rif 'Capitolato-speciale-descrittivo-e-prestazionale-REV-19012024', paragrafo "2.1.1.2. Modalità richieste per il Back End", si chiede di confermare che il team di Operatori di Contact Center del Fornitore gestisca solo interventi di primo livello (in front end e back end).

**R44) Con riferimento agli interventi di primo livello, si conferma quanto descritto nel Capitolato, con particolare riferimento all'Allegato I - CRM/KM Modalità operative e parametri, art. 2.**

D45) In merito a quanto richiesto al par. 3.1.2.1 "Attivazione e configurazione" ... "Al fine di consentire a Lazio Innova di provvedere all'acquisto, su canale indipendente, delle necessarie sottoscrizioni, è richiesta la presentazione di un quadro di dettaglio delle sottoscrizioni da attivare per ciascun prodotto previsto nell'Offerta Tecnica. I costi riportati in tale quadro non devono rappresentare prezzi di offerta ma valori di listino ufficiali o stimati (tale aspetto va chiaramente specificato)." ... si chiede se il listino a cui si fa riferimento è quello delle sottoscrizioni del produttore della soluzione CRM/KM o il listino dell'accordo quadro CONSIP della stessa soluzione?

**R45) Con riferimento ai valori di listino, si precisa che la frase contenuta nel Capitolato: "... valori di listino ufficiali o stimati ..." va interpretata nel senso che all'offerente è richiesto di indicare chiaramente se la**

**fonte dei valori riportati sia un valore di listino (e nel caso va specificato quale listino) o un valore stimato (e nel caso va rappresentato con quale criterio).**

D46) Relativamente a quanto richiesto al par. 3.2 “Composizione del team di supporto” chiediamo se sono richiesti solo i cv del Coordinatore e degli Operatori per un totale di 5 risorse come specificato al par. 2.1.1.4.

**R46) Con riferimento ai CV del Team di Supporto, si richiama quanto specificato nel Capitolato al §2.1.1.5 (richiamato nel citato §3.2) con particolare riferimento al passaggio: “In particolare, il fornitore deve garantire che il coordinatore e tutti i componenti del Team, ciascuno secondo il ruolo rivestito, siano in possesso dei requisiti minimi di seguito riportati” e al successivo correlato passaggio: “... la società dovrà presentare a Lazio Innova i CV in formato europeo degli operatori che svolgono il servizio...”. Ne consegue che sono richiesti i CV dell’intero Team.**

D47) Si chiede di confermare che al punto 9 dell’“All. e al Disciplinare - Domanda di partecipazione e dichiarazioni complementari”, la previsione di indicare gli amministratori "nel caso in cui il socio sia una persona giuridica", tenuto conto del disposto dell’art. 94, comma 3, lett. g), del D.Lgs. n. 36/2023, sia da intendersi riferita al socio unico e non anche al socio di maggioranza.

**R47) In considerazione delle disposizioni di cui all’art. 94, comma 3, lett. h) e comma 4, del D. Lgs. n. 36/2023, le indicazioni in argomento si intendono riferite a tutti i casi in cui il socio sia una persona giuridica, ancorché socio unico, socio di maggioranza o di minoranza.**

D48) Servizi analoghi: Disciplinare di gara -17.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL’OFFERTA TECNICA

Si chiede di specificare se è prevista una sezione nella relazione tecnica, in cui descrivere le modalità dell’erogazione dei servizi analoghi che il Fornitore intende offrire.

**R48) Si rimanda a quanto indicato all’art. 15 del Disciplinare di gara.**

D49) Team Supporto: Capitolato speciale - 2.1.1.5. Requisiti di base del personale impiegato nel Contact Center. Si chiede di confermare che è necessario allegare i CV delle risorse che verranno proposte per il servizio, nel caso di gestione del servizio con le risorse assorbite con la clausola sociale.

**R49) Si conferma.**

D50) Profilo dell’offerente: Capitolato tecnico - 3.3. PROFILO DELL’OFFERENTE

Si chiede di confermare che il profilo dell’offerente sia da inserire nell’offerta tecnica e da allegare in maniera separata alla relazione tecnica.

**R50) Si conferma.**

D51) Modalità di lavoro: Capitolato tecnico - 2.1.1. Contact Center

Si chiede di chiarire se è prevista una modalità ibrida di lavoro (work from home (WFH) e work from site (WFS)).

**R51) Si richiama quanto specificato nel Capitolato all’art. 2.1.1.**

D52) Tempi di gestione delle richieste: Capitolato tecnico - 2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di Front End  
Si chiede di chiarire il tempo di lavorazione medio delle pratiche non risolvibili telefonicamente (20 o 30).

**R52) Si richiama quanto indicato nel Capitolato (rev. 19 gen. 2024) all'art. 2.1.1.6.**

D53) DGUE: Allegato f al Disciplinare - Informazione sulla pubblicazione

Vista l'indicazione di acquisire automaticamente le informazioni relative alla parte I del DGUE tramite servizio elettronico, richiediamo il documento in estensione XML da poter caricare sul servizio DGUE elettronico.

**R53) Tenuto conto delle prescrizioni tecniche concesse dalla piattaforma eProcurement in uso in sede di predisposizione della presente procedura, il DGUE è reso disponibile in formato .doc e richiesto compilato e sottoscritto nei formati indicati nella piattaforma stessa.**

D54) Controlli ASL Roma I: Allegato G al Disciplinare

Si chiede di chiarire in modo dettagliato la clausola finale dell'Allegato G, in cui l'OE è tenuto a dichiarare "di essere a conoscenza che l'ASL Roma I potrà effettuare controlli sulle pratiche presentate e pertanto si impegna a conservare il presente documento e a renderlo disponibile ai fini dei successivi controlli" e la motivazione per cui questa clausola sia presente nelle dichiarazioni in relazione al servizio richiesto

**R54) Si conferma trattasi di refuso che potrà essere espunto dal documento in formato .doc reso disponibile ai partecipanti prima della compilazione e sottoscrizione.**

**Si specifica che nel medesimo modello, la nota conclusiva "1) Il presente modello, provvisto di contrassegno sostitutivo del bollo deve essere debitamente compilato e sottoscritto con firma digitale del dichiarante o del procuratore speciale ed inserito nella busta amministrativa virtuale, come indicato nel paragrafo "Documentazione a corredo" del Disciplinare di gara." contiene un secondo refuso per cui si intende sostituita con "1) Il presente modello, provvisto di contrassegno sostitutivo del bollo deve essere debitamente compilato e sottoscritto con firma digitale del dichiarante o del procuratore speciale ed inserito nella busta amministrativa virtuale, come indicato nel paragrafo "14.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA" del Disciplinare di gara.**

D55) Requisiti di ordine generale: Disciplinare di gara, paragrafo 5, pagina 9

Nel Disciplinare viene indicato che la S.A. verificherà il possesso dei requisiti tramite FVOE.

In fase di generazione del PASSoe non viene concesso il caricamento di documenti tramite pop up che recita "Non è possibile associare documenti perchè la gara in oggetto non prevede la comprova in fase di offerta."

Si chiede pertanto di confermare che non sia necessario, in fase di offerta, caricare la documentazione sul FVOE.

**R55) Si conferma specificando che la comprova del possesso dei requisiti dichiarati sarà effettuata sull'aggiudicatario al quale potrà essere richiesta, nella medesima sede, di procedere all'integrazione dei documenti presenti nel FVOE.**

D56) Normativa richiamata: Disciplinare e Capitolato Tecnico

Si nota che nell'oggetto del Disciplinare e nell'oggetto del Capitolato sono richiamate due normative differenti, rispettivamente il D.lgs 36/2023 e il D. Lgs 50/2016.

Si chiede conferma che la procedura sia indetta sotto nuovo codice degli appalti pubblici (D.Lgs 36/2023).

Si chiede conferma che si tratti di mero refuso e che il Capitolato tecnico risulti essere aggiornato e valido ai fini della procedura in oggetto.

**R56) Si conferma che la procedura sia indetta in vigore del D.Lgs. 36/2023 e che, pertanto, il richiamo al D. Lgs. 50/2016 del Capitolato sia un refuso, che non incide sulla sua validità.**

D57) Distribuzione volumi dei contatti sincroni e asincroni: Capitolato tecnico - 2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di Front End

Al fine di fornire un dimensionamento come richiesto da Capitolato tecnico – 2.1.1.6, si chiede di fornire l'andamento mensile e giornaliero dei volumi delle chiamate ed e-mail.

**R57) Si richiama il Capitolato all'art.2.1.1.6, ritenendo di aver fornito informazioni esaustive ai fini della formulazione dell'offerta.**

D58) Formazione risorse: Capitolato tecnico - 2.1.1.7.

Formazione delle risorse

Si chiede di specificare la durata del piano di formazione complessivo previsto da parte di Lazio Innova.

**R58) Premesso che la formazione è a cura di Lazio Innova, il capitolato non ne prevede una durata prestabilita e la ricomprende nell'ambito di erogazione del servizio da parte del Team di Supporto.**

D59) Soluzioni applicative CRM/KM: Capitolato tecnico - 2.1.2. SOLUZIONI APPLICATIVE CRM/KM

Si chiede di fornire l'Allegato I – CRM/KM Modalità a cui si fa riferimento all'interno del Capitolato tecnico – 2.1.2 – Soluzioni Applicative CRM/KM.

**R59) L'Allegato richiesto è contenuto nel Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (Rev. 19 gennaio 2024) reperibile sul sito di Lazio Innova e sulla Piattaforma Stella insieme con il resto della documentazione di gara.**

D60) Soluzioni applicative CRM/KM:

Capitolato tecnico - 2.1.2. SOLUZIONI APPLICATIVE CRM/KM

Si chiede di specificare i volumi di e-mail previsti per la funzionalità di invio di e-mail massive

**R60) Con riferimento all'invio di eMail massive, il tema compare nell'elenco di funzionalità che potrebbero essere introdotte in prospettiva. Tale elenco ha valore meramente indicativo e, di conseguenza, non correlabile a un volume quantificabile.**

D61) Fasi della fornitura e modalità di gestione: Capitolato tecnico – 2.2 FASI DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI GESTIONE

Si chiede di precisare i tempi desiderati per l'attivazione del servizio di Contact Center rispettivamente per lo scenario A e per lo scenario B considerato che i tempi indicati nel Capitolato tecnico all'interno del paragrafo 2.2.1 differiscono dai tempi riportati nelle figure dei sotto paragrafi 2.2.1.1. e 2.2.1.2.

**R61) Si richiama quanto specificato nel Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (Rev. 19 gennaio 2024) all'art. 2.2.1. Si evidenzia che le figure riportate hanno valore indicativo e, in caso di dubbi, fa fede quanto specificato nel testo del Capitolato.**

D62) Clausola Sociale: Disciplinare di Gara Art. 9 "REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE" Pag. 13

Si chiede conferma che, in caso di RTI, alla clausola sociale, atta a garantire la continuità occupazionale, che l'aggiudicatario è tenuto a rispettare, debba sottostare esclusivamente la società che eroga il Servizio Principale "Servizi contact center front office e back office".

**R62) Si conferma.**

D63) CCNL manodopera: Disciplinare di gara Art. 3 "OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI" Pag. 7

Si chiede di specificare il codice CNEL del "CCNL Call Center" e di confermare che sia il CCNL attualmente applicato alle risorse impiegate sul servizio e indicate nell'Allegato H al Disciplinare "Personale attualmente impiegato".

**R63) I CCNL del settore Contact Center sottoscritti dalle associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale si intendono:**

- **CCNL dipendenti aziende terziario, distribuzione e servizi, sottoscritto da Confcommercio, Filcams Cgil, Fisascat Cisl, Uiltucs Uil, Ugl terziario (codice contratto H011);**
- **CCNL dipendenti studi professionali, sottoscritto da Confprofessioni, Filcams Cgil, Fisascat Cisl, Uiltucs Uil (codice contratto H442);**
- **CCNL dipendenti imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto da Asstel e Assocontact per le parti relative ai collaboratori; Sic Cgil; Fistel Cisl; Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni (codice contratto K411);**
- **CCNL dipendenti aziende terziario, distribuzione e servizi, sottoscritto da Confesercenti, Filcams Cgil, Fisascat Cisl, Uiltucs Uil, Ugl Terziario (codice contratto: H012).**

**Agli Operatori che applichino uno dei quattro CCNL sopra indicati non è richiesta alcuna dichiarazione di equivalenza.**

D64) CCNL manodopera: Disciplinare di gara Art. 3 "OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI" Pag. 7

Si chiede se l'operatore economico che applica il CCNL Telecomunicazioni (CCNL di riferimento negli appalti di Contact Center nonché sottoscritto dalle OO. SS. comparativamente maggiormente rappresentative su scala nazionale) sia tenuto

a sottoscrivere la “Dichiarazione di equivalenza delle tutele” richiesta nella busta tecnica come indicato nell’Art. 15 del Disciplinare di gara

**R64) La dichiarazione di equivalenza delle tutele è richiesta nel caso in cui l’operatore economico adotti un CCNL diverso da quelli indicati alla R63.**

D65) CCNL manodopera: Disciplinare di gara Art. 3 “OGGETTO DELL’APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI” Pag. 7

In caso di conferma dell’obbligo di presentare la “Dichiarazione di equivalenza delle tutele” anche per gli operatori economici che applicano il CCNL Telecomunicazioni (CCNL di riferimento negli appalti di Contact Center nonché sottoscritto dalle OO. SS. comparativamente maggiormente rappresentative su scala nazionale), si chiede conferma che, in caso di partecipazione in RTI, la stessa sia da rendere solo da parte dell’Operatore Economico che andrà a svolgere il servizio principale “Servizi contact center front office e back office”.

**R65) Si conferma.**

D66) Imposta di bollo: Disciplinare di gara Art. 14.1. “DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA” Pag. 18

Si chiede conferma che in caso di RTI le domande di partecipazione da presentare debbano essere una per ciascun componente del RTI ma che sia sufficiente il pagamento di una unica imposta di bollo per tutto il RTI.

**R66) Si conferma.**

D67) Formazione: Capitolato tecnico 2.1.1.7

In relazione ai 3 eventi formativi di follow up annuali, si chiede di specificarne la durata di ciascuno e di confermare che sia previsto un rimborso.

**R67) Si rappresenta che i follow-up in oggetto, come chiaramente descritto nel Capitolato, saranno svolti a cura di Lazio Innova.**

D68) Formazione: Capitolato tecnico 2.1.1.7

In merito alla formazione iniziale si chiede di volerne specificare la durata espressa in ore totali necessarie per addetto.

**R68) Si rimanda alla R58.**

D69) Comunicazioni scritte: 2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di Front End

Si chiede di confermare che il canale di alimentazione delle comunicazioni scritte sia esclusivamente mail.

**R69) Si conferma.**

D70) Comunicazioni scritte: 2.1.1.6. Dimensionamento delle attività di Front End

Si chiede di indicare la durata media del 15% delle comunicazioni scritte derivanti dal canale inbound.

**R70) Il valore dei tempi medi di lavorazione delle informazioni scritte, riportato nel Capitolato (20 minuti) vale anche per il 10-15% che viene invitato a formulare il quesito via eMail.**

D71) Requisti del personale: Capitolato tecnico 2.1.1.5

Si chiede conferma che il personale coperto da Clausola Sociale (team leader ed operatori) sia in possesso dei requisiti richiesti

**R71) Si conferma.**

D72) In relazione alla risposta R3) del 19/01/2024 si chiede conferma che il servizio secondario non sia impattato nè da Clausola Sociale nè da vincolo alcuno in relazione al CCNL applicato e che pertanto le aziende che svolgono il servizio Secondario non debbano presentare alcuna "Dichiarazione di equivalenza delle tutele".

**R72) Si conferma.**

D73) In relazione alla risposta R6) del 19/01/2024 si chiede conferma che le dichiarazioni Familiari Conviventi siano richieste esclusivamente all'Operatore Economico Aggiudicatario e che pertanto non vadano prodotte in fase di offerta.

**R73) La presentazione del modello e l allegato agli atti di gara è richiesto a tutti gli Operatori partecipanti ancorché le successive corrispondenti verifiche saranno effettuate esclusivamente a valere sull'aggiudicatario.**

D74) In relazione alla domanda D25) non è stato fornito riscontro esaustivo dalla S.A. non riportando nel documento "All. h al Disciplinare - Personale attualmente impiegato Lazio Innova REV 19012024" informazioni fondamentali al fine di costruire un'offerta economica che sia sostenibile e che permetta una previsione corretta e circostanziata del costo della manodopera quali:

- RAL del personale coperto da Clausola Sociale;
- n. di scatti di anzianità;
- tipologia, ammontare e durata residua di sgravi contributivi eventualmente presenti;
- indicazione di eventuale personale con L. 68/99;
- Con riferimento all'eventuale personale con L. 68/99, specificare, in particolare, se disabile o categoria protetta nonché % di disabilità;
- Conferma che si tratti di personale assunto a tempo indeterminato, in caso contrario indicare numero di proroghe effettuate e scadenza del contratto;
- Indicazione di eventuali benefit (buoni pasto, indennità varie ecc..).

**R74) Con riferimento alle informazioni contenute nella seconda tabella dell'All. h (REV 19012024) si evidenzia che:**

- **RAL del personale, scatti di anzianità: le informazioni sono presenti nei campi ricadenti sotto le sezioni riguardanti la retribuzione;**

- **Sgravi contributivi, categorie della L.68/99 e benefit: le informazioni sono presenti nei campi relativi che vanno letti nel senso che non sono previsti sgravi, non sono presenti casi di disabili o categorie protette, non sono previsti benefit.**

D75) In relazione alla risposta alle richieste di chiarimento R32) del 19/01/2024 si chiede conferma che, in caso di RTI, l'iscrizione al ROC sia necessaria esclusivamente per gli operatori economici che svolgeranno il servizio principale e non per gli operatori economici che svolgeranno il servizio secondario.

**R75) Si conferma.**

D76) Rif 'Capitolato-speciale-descrittivo-e-prestazionale-REV-19012024', paragrafo 2.1.2, si chiede:

a. nel caso in cui la risposta tecnica preveda la proposta di una soluzione basata su Salesforce e Genesys, è possibile recuperare i dati esistenti (ticket pregressi e anagrafiche)?

b. Nel caso in cui sia possibile recuperare i dati preesistenti, è da prevedere una migrazione degli stessi verso la nuova soluzione anche nello scenario "Caso B - Piattaforma applicativa da realizzare (rif. paragrafo 2.2.1.2)"?

**R76) Con riferimento ad ambedue i punti richiesti si conferma che il Capitolato non prevede il recupero dei dati pregressi.**

D77) Si chiede di precisare, ai sensi dell'art. 106 comma 8 del codice appalti, quali sono le certificazioni richieste per ridurre la cauzione provvisoria di un ulteriore 20%

**R77) Si rimanda all'art. 10 del Disciplinare di Gara specificando che risulti escluso tutto quanto non sia indicato nel medesimo articolo. Nel caso di specie, potendo la stazione appaltante indicare una percentuale di riduzione fino ad un massimo del 20% in caso di possesso di uno o più certificazioni/marchi, ha ritenuto opportuno applicare una percentuale pari allo 0% non riconoscendo ulteriori riduzioni.**

D78) Soluzioni applicative CRM/KM

Capitolato tecnico – 2.1.2.2 Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva

Cosa si intende per "ivi incluse le connessioni all'infrastruttura IT aziendale"? Ci si riferisce al SSO o connessioni a sistemi legacy? In quest'ultimo caso c'è una sovrapposizione con quanto scritto nel paragrafo successivo (Manutenzione Evolutiva e Sviluppo) "Ivi compresa integrazione con altri sistemi utilizzati da Lazio Innova?"

**R78) Per "ivi incluse le connessioni all'infrastruttura IT aziendale" si intende che l'attività di MAD, a carico del fornitore, include gli adeguamenti all'ambiente informatico di Lazio Innova. Nel paragrafo successivo, invece, si intende che l'attività di MEV potrà, a richiesta di Lazio Innova, includere interventi di integrazione con altri sistemi informativi utilizzati da Lazio Innova.**

D79) Soluzioni applicative CRM/KM

Capitolato Tecnico – 2.2.1 Avvio della fornitura

Nel capitolo viene riportato “nel tempo limite di n.30 giorni naturali e consecutivi “ , ma nel diagramma successivo Figura I – Caso A, l’esercizio Provvisorio è dopo 60 gg. Quale delle due tempistiche è corretta?

**R79) Si rimanda alla R61.**

D80) Si chiede conferma che, in caso di partecipazione in RTI, in cui le attività saranno suddivise tra mandataria che erogherà il servizio principale e mandante che erogherà il servizio secondario, solo la mandataria dovrà impegnarsi a rispettare la clausola sociale, la stabilità occupazionale, il CCNL di riferimento e sarà tenuta ad assorbire il personale attualmente impiegato nell'erogazione del servizio. Pertanto si chiede conferma che nel documento "All. e al Disciplinare - Domanda di partecipazione e dichiarazioni complementari" la mandante potrà depennare gli art. 15 sul CCNL; 16 sulla stabilità occupazionale; 18 sulla clausola sociale.

**R80) Si conferma.**

D81) In riferimento alla procedura di gara in oggetto, al fine di compilare in maniera completa e corretta la tabella presente in All. i al Disciplinare Schema Offerta Economica, chiediamo per cortesia se:

- a) la compilazione delle righe presenti nella colonna “descrizione” debba riportare la denominazione corretta dei servizi richiesti “Servizio di contact center front office e back office” (riga 1) e “Soluzioni applicative di tipo CRM/KM” (riga 2);
- b) i costi della manodopera non soggetti a ribasso dichiarati nel disciplinare (pari a 158.400 euro) debbano essere riportati solo nella riga che corrisponde al servizio di contact center o anche nella riga relativo alle “soluzione applicative di tipo CRM/KM”? Nel secondo caso si chiede per cortesia di specificare l'importo da inserire;
- c) infine, se nella colonna "ribasso" sia necessario riportare un'unica voce di ribasso per entrambe le righe o se sia possibile riportare un ribasso differente?

**R81) a) Si conferma;**

**b) Si conferma che i costi della manodopera non soggetti a ribasso debbano essere riportati solo nella riga “Servizio di contact center front office e back office” (riga 1) e non anche nella riga “Soluzioni applicative di tipo CRM/KM” (riga 2);**

**c) Nella colonna ribasso è richiesto il ribasso percentuale applicato al “Servizio di contact center front office e back office”, il ribasso applicato alle “Soluzioni applicative di tipo CRM/KM” (riga 2) ed il ribasso complessivo.**

Il Responsabile Unico del Progetto

Andrea Ciampalini

---