

QUESITI

Quesito

Si richiede di specificare se è ammessa la riduzione dell'importo della cauzione ai sensi dell'art. 93, comma 7 del D. Lgs. 50/2016.

Risposta

In merito si applicano le disposizioni di cui all'art. 93 del d. lgs. 50/2016.

Quesito

Si richiede di specificare se è prevista, in tale accordo quadro, la clausola sociale. In caso affermativo chiediamo l'elenco delle figure professionali che attualmente espletano il servizio distinti per mansione, contratto di assunzione e relativo CCNL, le ore settimanali lavorate e il livello di inquadramento.

Risposta

Si applicano le disposizioni di cui all'art. VI.3.15 del Bando di gara.

L'elenco richiesto non è allo stato disponibile

Quesito

Si richiede di specificare la stima dei volumi annuali di chiamate previste al fine di determinare correttamente il dimensionamento degli operatori necessari per l'espletamento del servizio.

Risposta

Phone Collection circa 400.000 utenze/anno - Courtesy Call circa 790.000 utenze/anno

Quesito

Si richiede di specificare, nel caso in cui non fosse prevista la clausola sociale, se l'attività debba essere svolta esclusivamente su territorio nazionale o possa essere proposta una sede al di fuori del perimetro Italia; o più sedi o debba essere indicato esclusivamente un sito all'interno del quale verrà svolta l'attività oggetto di gara.

Risposta

In merito si applica quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Quesito

Si richiede di specificare se ad oggi l'attività è erogata in smart working, se è consentito l'espletamento dell'intero servizio in modalità lavoro agile o nel caso in cui di indisponibilità della sede operativa o del personale per cause maggiori (Es. pandemia/epidemia).

Risposta

In merito si applica quanto disciplinato dalla normativa *pro tempore* vigente

Quesito

Si richiede di specificare i giorni e orari in cui dovrà essere erogato il servizio.

Risposta

In merito si applica quanto disciplinato dal Capitolato Speciale d'Appalto e dalla normativa *pro tempore* vigente

Quesito

Si richiede di specificare, nel caso in cui un operatore economico risulti primo nella graduatoria provvisoria di entrambi i lotti, quale lotto la stazione appaltante procederà ad assegnare ovvero quale criterio sarà utilizzato al riguardo.

Risposta

"In merito si rinvia a quanto previsto all'art. 5 del Disciplinare di gara e cioè:

L'aggiudicazione dei singoli lotti è effettuata secondo il seguente ordine:

- 1) Lotto n. 1;*
- 2) Lotto n. 2.*

Ogni operatore economico può essere aggiudicatario di un unico lotto, pertanto l'aggiudicatario provvisorio del Lotto n. 1 sarà automaticamente escluso dal Lotto n. 2."

Quesito

Si richiede di specificare se è prevista la formazione iniziale e se la stessa è a carico della stazione appaltante.

Risposta

E' prevista la formazione iniziale a carico della stazione appaltante.

Quesito

Si richiede di specificare se il software necessario per lo svolgimento delle attività, quali a titolo esemplificativo CRM, CTI (ivi compresi i flussi telefonici), KM, etc. sono a carico della stazione appaltante o dell'operatore economico.

Risposta

Il software CRM verrà fornito, secondo le disposizioni riportate nel Capitolato, dalla stazione appaltante, oltre ad eventuali ulteriori software che la stessa stazione appaltante riterrà necessari per lo svolgimento del servizio; tutte le altre piattaforme (CTI, ecc) sono a carico dell'operatore economico.

Quesito

Quali sono i livelli di performance attesi per i lotti "phone collection" e "courtesy call"

Risposta

almeno 60% per "phone collection" e 80% per "courtesy call"

Quesito

Il ribasso percentuale è da applicare sia sulle Commissioni Fisse che sulle Commissioni Variabili?

Risposta

Il ribasso dovrà essere unico sia per le commissioni fisse che per le commissioni variabili

Quesito

E' possibile conoscere l'incidenza percentuale delle posizioni da rintracciare sul totale delle posizioni affidate mensilmente o annualmente?

Risposta

Il dato attualmente non è disponibile

Quesito

Per velocizzare ed automatizzare la contabilizzazione degli importi incassati sui Gestionali del Fornitore, sono previste "liste incassi" comunicate periodicamente o eventualmente scaricabili dai sistemi messi a disposizione da Gori SpA?

Risposta

Sono previste liste incassi trasmesse periodicamente da Gori

Quesito

Relativamente al riconoscimento e alla quantificazione della parte variabile, alle pagine 26 e 27 del "Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale" è riportato:

"Ai fini del calcolo della parte variabile a favore dell'Appaltatore concorrono tutti gli incassi di quota capitale, pervenuti a GORI, relativi alle pratiche definite così descritte:

- Pratiche chiuse con incasso totale in unica soluzione.
- Pratiche con pagamento parziale a seguito di giudizio (ai fini del calcolo della commissione verrà considerato solo l'importo incassato a saldo).
- Pratiche oggetto di piano di rateizzo e relativa gestione (commissione corrisposta in relazione agli incassi realmente pervenuti a GORI)".

Si chiede di meglio specificare cosa si intende, nel caso di pratiche con pagamento parziale a seguito di giudizio, con "ai fini del calcolo della commissione verrà considerato solo l'importo incassato a saldo". Gli incassi parziali non concorrono al calcolo della commissione?

Risposta

Tutti gli incassi relativi alle fatture affidate, siano essi parziali o totali a saldo, verranno riconosciuti