

**Risposte ai quesiti per la Gara per l'affidamento dei servizi di supporto
alla conduzione funzionale del CCISS (CIG 729540677A)**

Quesito n. 1

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §1.4 - "soluzioni di emergenza"

Domanda:

Le eventuali soluzioni di emergenza adottate verranno remunerate? Il mancato introito economico di telefonate che non si ricevono in caso di guasto del centralino e l'impossibilità di inserire le notizie ricevute dalle competenze autostradali come verranno indennizzate?

Risposta:

I corrispettivi contrattuali verranno riconosciuti esclusivamente per le attività prestate anche se rese, per cause di forza maggiore, con modalità differenti da quelle previste purchè concordate con l'Amministrazione. Non è prevista alcuna forma di indennizzo.

Quesito n. 2

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §2 - "disporre di una rete di contatti con le regioni, Province e Comuni al fine di poter acquisire le informazioni sullo stato della viabilità e del traffico almeno per gli Enti riportati nell'Allegato A."

Domanda:

Si richiede di chiarire cosa si intende con il disporre di una rete di contatti con le regioni, Province e Comuni al fine di poter acquisire le informazioni sullo stato della viabilità e del traffico almeno per gli Enti riportati nell'Allegato A.

Risposta:

Si intende che la concorrente dev'essere in grado, con proprie risorse strutturali, umane, tecniche e di comunicazione, di acquisire, aggiornare e verificare le informazioni statiche sulla viabilità (cantieri, chiusura di tratti stradali, ecc.) e dinamiche (perturbazioni di traffico, incidenti, ecc.) nella disponibilità almeno degli Enti riportati nell'allegato alla documentazione di gara. Gli strumenti e le piattaforme per tale rilevazione debbono risultare nella disponibilità del concorrente.

Quesito n. 3

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.3.2 - "il monitoraggio continuo di tutte le....."

Domanda:

Cosa si intende per "monitoraggio continuo" a fronte di un servizio previsto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18?

Risposta:

Si intende un monitoraggio continuato dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Quesito n. 4

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §13

Domanda:

I livelli di servizio vengono valutati con il fattore tempo. Come può l'operatore rispettare i tempi previsti nei 5 livelli di servizio quando la verifica delle notizie o degli allarmi può essere condizionata dalla risposta, più o meno tempestiva, della competenza autostradale?

Risposta:

Il CT specifica che nell'ambito dell'offerta tecnica il Fornitore dovrà realizzare :

- 1) il Piano della Qualità, con il quale dimostrare come vengono soddisfatti i requisiti di funzionalità ed affidabilità;
- 2) il Portale di Governo tramite il quale raccogliere e segnalare ogni elemento utile alla conduzione del contratto, ivi comprese situazioni limite quali quelle oggetto di richiesta di chiarimenti.

Ove siano soddisfatti tali requisiti, il Fornitore potrà dimostrare (o meno) l'assenza di responsabilità nel superamento delle soglie dei LdS.

Quesito n. 5

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §11 - "Il fornitore si impegna a realizzare trimestralmente un documento di rendicontazione che comprenda informazioni relative a:"

Domanda:

Essendo la centrale telefonica non gestita dal fornitore del servizio, ma di proprietà del committente, si chiede di precisare in che modo i dati rilevabili dalla stessa (Lds, dettagli delle chiamate, etc.) verranno messi a disposizione del soggetto affidatario (ad esempio garantendo l'accesso ai dati tramite un portale web oppure l'invio di report giornalieri/orari) al fine di generare trimestralmente il documento di rendicontazione che comprenda informazioni richieste

Risposta:

Sarà consentito l'accesso ai dati rilevati dalla centrale telefonica tramite interfaccia web e/o invio di apposita reportistica periodica.

Quesito n. 6

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §2 - “disporre di un canale di comunicazione con UIRNet al fine di garantire un adeguato livello di sicurezza e protezione sull'intero territorio nazionale, tramite lo scambio di informazioni relative al trasporto di merci pericolose.”

Domanda:

Si richiede di chiarire cosa si intende per canale di comunicazione con UIRNet.

Risposta:

Si intende la possibilità di stabilire un interscambio informativo con UIRNet.

Quesito n. 7

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §9 - “La busta B, dovrà altresì contenere i curricula vitae di tutte le risorse che saranno impiegate per l'espletamento dei servizi in gara.”

Domanda:

Nella busta "B" - offerta Tecnica occorre inserire tutti i CV del gruppo di lavoro o solo il CV del DLF come riportato a pag. 28 del Capitolato Tecnico. Inoltre la non presentazione dei CV è causa di esclusione dalla gara?

Risposta:

Nella busta "B" occorre inserire i *curricula vitae di tutte le risorse umane che saranno impiegate per l'espletamento dei servizi in gara che dovranno avere i requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico.*

Ne consegue che in caso di mancata presentazione dei CV la Commissione di Valutazione non potrà assegnare alcun punteggio alle voci 03.01, 03.02, 04.02, 04.03 della tabella di cui al paragrafo 11.1 *Valutazione punteggio offerta tecnica* del Disciplinare di Gara.

Quesito n. 8

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §12 - “95% delle chiamate risposte entro 2 minuti”

Domanda:

Come può il fornitore rispettare la percentuale del 95% quando i tempi di risposta sono determinati da fattori esterni come nel caso in cui l'utente protragga la chiamata oltre i 2 minuti con la richiesta di più informazioni, tale da provocare tempi di attesa lunghi e che di conseguenza genera l'abbandono delle chiamate in attesa?

Risposta:

Nel Capitolato Tecnico al paragrafo 3.2.1.4 sono riportate le dimensioni del servizio compresa l'informazione sulla durata media delle telefonate che è pari a 65 secondi. Ne consegue che si confermano le soglie dei LdS indicate nella documentazione di gara.

Quesito n. 9

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.2.2 - "L'attività di gestione piattaforme web, svolte presso la Centrale Operativa (9:00-20:00, 7/7), consiste nella gestione continua delle interazioni con gli utenti social che richiedono informazioni o segnalano eventi di infomobilità, attraverso le piattaforme su cui è presente il CCISS."

Domanda:

Piattaforme Web: si richiede una stima dei tempi medi unitari di evasione di una pratica (espressi in minuti) e delle quantità medie giornaliere previste o prevedibili per ciascuna attività esposta ai fini del corretto dimensionamento del servizio

Risposta:

Poiché l'attività in oggetto è di natura continuativa, nel Disciplinare di Gara alla sezione 1.4 IMPORTO SOGGETTO A RIBASSO è indicata la stima dell'Amministrazione per il numero di FTE necessari ad assicurare il servizio nei giorni e negli orari previsti (180 FTE/trimestre pari a 720 FTE/anno).

Quesito n. 10

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.1.4 - "La durata media della telefonata è pari a 65 secondi, valutata mediante media aritmetica delle telefonate risolte nell'anno 2016."

Domanda:

Si chiede di fornire i Tempi medi di gestione del contatto inbound comprensivi di ACW (After Call Work).

Risposta:

Si conferma che nella durata media della telefonata sono comprese tutte le operazioni previste (*tracking e tracing* della posizione del chiamante e degli eventi di viabilità/traffico comunicati).

Quesito n. 11

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3 - "Tale gestione prevede la figura dell'operatore di inserimento e dell'operatore di validazione"

Domanda:

Il fornitore potrà abilitare tutti i propri operatori presenti in turno sia all'inserimento che alla validazione? In caso negativo il validatore deve ricontattare la stessa fonte per la conferma della notizia inserita dall'operatore? L'operazione di validazione viene retribuita come l'inserimento di una notizia?

Risposta:

L'individuazione del mix di operatori di inserimento e di validazione rientra nell'autonomia del Fornitore nell'organizzazione del servizio.

Poiché è richiesto che tutte le notizie inserite siano validate dall'Ente di competenza che le ha inserite, si precisa che saranno retribuite le notizie oggetto dell'intero iter previsto per il servizio, ossia quelle inserite e validate.

Quesito n. 12

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §5 - “La qualità dovrà essere assicurata dal Fornitore e descritta nel Piano della Qualità. Tale Piano dovrà essere parte integrante dell’offerta tecnica.”

Domanda:

Si chiede di chiarire se il piano della qualità possa essere presentato come allegato dell'offerta tecnica

Risposta:

Come indicato negli atti di gara, il Piano della Qualità è parte integrante dell'offerta e, quindi, rientra nel conteggio del numero massimo di pagine consentite per l'offerta, anche nel caso in cui fosse presentato come allegato.

Quesito n. 13

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.3.2 - “L’attività, svolta continuativamente presso la Centrale Operativa (lun–ven, 9:00-18:00), prevede: il monitoraggio continuo di tutte le informazioni prodotte e diffuse in modo automatico sui diversi canali del CCISS; la proposta di creazione di nuove regole e/o la modifica di quelle già esistenti per rendere maggiormente efficace la diffusione delle notizie; ...”

Domanda:

Servizi di monitoraggio delle informazioni e creazione e taratura delle regole per l’erogazione di servizi automatici: si richiede una stima dei tempi medi unitari (espressa in minuti) e delle quantità medie giornaliere previste o prevedibili per ciascuna attività esposta ai fini del corretto dimensionamento del servizio

Risposta:

Poiché l'attività in oggetto è di natura continuativa, nel Disciplinare di Gara alla sezione 1.4 IMPORTO SOGGETTO A RIBASSO è indicata la stima dell'Amministrazione per il numero di FTE necessari ad assicurare il servizio nei giorni e negli orari previsti (120 FTE/trimestre pari a 480 FTE/anno).

Quesito n. 14

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3 - “Entrare a far parte del mondo social.....”

Domanda:

Quali piattaforme social andranno gestite? Quanti saranno i profili da gestire per ogni piattaforma social?

Risposta:

Come riportato nel Capitolato Tecnico, l'intenzione del CCISS è quella di ampliare i canali sui quali diffondere le informazioni di infomobilità. Al riguardo, il CCISS inizierà sicuramente con la piattaforma TWITTER, ampliando l'attuale canale consentendo agli utenti di ricevere risposte in merito a quesiti posti. Il Fornitore dovrà comunque tener conto dell'intenzione dell'Amministrazione di :

- 1) ampliare il numero di canali TWITTER prevedendone almeno uno per regione;
- 2) utilizzare altre piattaforme social tra cui Facebook ed Instagram.

Quesito n. 15

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §4 - “infomobilità”

Domanda:

Si chiede di confermare se per infomobilità si intenda "*l'informazione a supporto della mobilità e degli spostamenti di persone e merci*". Altrimenti si chiede di chiarire cosa si intenda per infomobilità, anche al fine di una corretta selezione dei curricula vitae da includere nella Relazione Tecnica.

Risposta:

Vedi paragrafo 1 "Premesse" e paragrafo 2 "Modello di funzionamento del CCISS" del Capitolato Tecnico

Quesito n. 16

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §1 - “caso blocco sistemi”

Domanda:

Nel caso in cui si verifichi un blocco dei sistemi e/o guasto del centralino telefonico, che impediscano l'inserimento delle notizie e/o la risposta telefonica, quale sarà la procedura di emergenza che dovrà essere adottata? Come dovranno essere gestite e divulgate le informazioni se reperite attraverso altre modalità?

Risposta:

Si ritiene che tale richiesta esuli dall'attuale procedura di gara, finalizzata ad accertare esclusivamente la capacità e l'interesse di ciascun concorrente per i servizi oggetti del bando.

Quesito n. 17

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.4.2 lett. c)

Domanda:

Come verranno comunicate le informazioni relative al trasporto di merci pericolose da parte di Uirnet? Si prevede l'inserimento manuale da parte dell'operatore o le notizie transiteranno automaticamente tra le diverse piattaforme? E' prevista la tracciatura di richiesta verifica allarme alla polizia? cosa si intende per controllo della situazione in essere?

Risposta:

vedi risposta quesito n. 20.

Quesito n. 18

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §5.2 - "5.2. Requisiti di capacità economica e finanziaria"

Domanda:

Si chiede di sapere se i requisiti di capacità economica e finanziaria debbano essere posseduti da ciascuna delle imprese operanti in raggruppamento tecnico o se gli stessi si intendano raggiunti mediante somma delle capacità economiche e finanziarie di ciascuna impresa operante in RTI.

Risposta:

Si conferma che il requisito di capacità economica e finanziaria dovrà essere posseduto da ciascuna delle imprese costituenti il RTI.

Quesito n. 19

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.1.4, 3.2.3 - "Tipo C = giornate a traffico particolarmente intenso: n. 16 giornate (stima 2.530 chiamate al giorno).

L'Amministrazione renderà disponibili un massimo di 8 (otto) postazioni complessive per turno per entrambi i servizi."

Domanda:

Si chiede di fornire ulteriori elementi per comprendere come, con un massimo di 8 postazioni, possano essere rispettati i livelli di servizio in presenza di picchi di chiamate in giornate a traffico particolarmente intenso o se si possono prevedere ulteriori soluzioni logistico-organizzative.

Risposta:

Si chiarisce che nelle giornate di tipo B e C ove il numero di telefonate complessive risulti superiore alla stima indicata nel Capitolato tecnico, le penali per il mancato rispetto dei LdS non verranno applicate (*best effort*).

Quesito n. 20

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.4.2 - "punto 1) acquisizione notizie relative al trasporto di merci pericolose provenienti dalla società UIRnet;"

Domanda:

Il trasporto di merci pericolose è soggetto a norme e regolamenti molto dettagliati, formulati in base al tipo di materiale trasportato e ai mezzi di trasporto utilizzati. Trattandosi di una normativa molto vasta e dettagliata vorremmo sapere quale tipo di notizie riceverà la centrale in merito al suddetto trasporto.

Risposta:

La presenza di trasporti ADR nell'intorno di eventi critici riportati nella piattaforma CCISS verrà gestita con modalità automatiche e segnalata tramite le nuove interfacce in corso di rilascio. Tutti i dati relativi al trasporto saranno rilevabili tramite apposite funzioni. L'utilizzo o meno di tali informazioni nell'ambito dei processi di comunicazione interni al CCISS esula dal contesto della presente procedura di gara.

Quesito n. 21

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare

Domanda:

Premesso che l'art. 50, comma 1, primo periodo del D. Lgs. 50/2016 introduce l'obbligatorietà di inserimento della c.d. "clausola sociale" all'interno di bandi di gara - e relativi allegati - e avvisi, si chiede se l'anzidetta normativa venga recepita in maniera implicita nel bando in questione."

Risposta:

A seguito di ulteriori approfondimenti, confortati dalla giurisprudenza corrente, l'Amministrazione ha ritenuto opportuno, in autotutela, esplicitare il tema della c.d. "clausola sociale" integrando il Disciplinare di Gara con una sezione specifica inserita nel paragrafo 14 - ADEMPIMENTI NECESSARI ALL'AGGIUDICAZIONE ED ALLA STIPULA DEL CONTRATTO. Tale modifica, inviata alla GUUE in data 02.02.2018 e della quale verrà data evidenza anche sulla GURI, è reperibile consultando il **Disciplinare di Gara rettificato** nella sezione Bandi di Gara del Portale della Trasparenza MIT (http://trasparenza.mit.gov.it/pagina787_gare-e-procedure-in-corso.html). Contestualmente si rende noto che, sempre in autotutela, l'Amministrazione ha inteso prorogare i termini di scadenza delle offerte e della prima seduta pubblica così come riportato nel citato Disciplinare di Gara rettificato.

Quesito n. 22

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.3.2 punto a) - “monitoraggio notizie erogate attraverso bollettini audio”

Domanda:

I bollettini audio prodotti in automatico potranno essere visualizzati in formato testo ed essere stampati per consentirne la verifica?

Risposta:

Si conferma

Quesito n. 23

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §5.3 - “La documentazione a comprova dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale, in sede di gara, dovrà essere acquisita, ove possibile e disponibile, attraverso la banca dati e secondo le modalità previste nella Deliberazione ANAC n. 111/2012 e successive modificazioni ed integrazioni.”

Domanda:

Non essendo disponibile presso la banca dati ANAC la documentazione atta a dimostrare la capacità economica e finanziaria e la capacità tecnica e professionale si richiede, alla Stazione Appaltante, di chiarire qual è la procedura da adempiere:

- a) produzione di un' autocertificazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 sul possesso dei requisiti richiesti ed inserita nella busta "A" - documentazione Amministrativa; oppure
- b) caricamento sul portale ANAC dei documenti a comprova dei requisiti.

Risposta:

Il concorrente potrà effettuare una delle due procedure alternativamente.

Quesito n. 24

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.3 - “Attraverso l'elaborazione di regole.....”

Domanda:

Quali tempistiche e modalità si prevedono per l'esecuzione dei servizi richiesti?

Risposta:

Vedi paragrafo 3.3.2 "Erogazione del servizio" e paragrafi 11.2 "Rendicontazione" e 12.2 "Livelli di servizio"

Quesito n. 25

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §2 - "Esperienze lavorative e Ruolo"

Domanda:

Con riferimento alla sola figura professionale "Operatore di Comunicazione Fascia B1" richiediamo se un curriculum, che attesti quanto segue, soddisfi i requisiti di capitolato.

- anzianità lavorativa di almeno 4 anni, con almeno 2 di provata esperienza lavorativa specialistica su piattaforme applicative per la gestione di chiamate telefoniche;
- attestazione di aver partecipato ad un corso di due settimane per addetti all'utilizzo di piattaforme tecnologiche di infomobilità (imputazione eventi, redazione bollettini, gestione chiamate clienti, diffusione informazioni su social) presso Società che possiede referenze di fornitore della stessa piattaforma a primari enti della P.A. e P.A.L.

Risposta:

Si ritiene che un parametro accettabile di equivalenza possa essere il seguente :

- anzianità lavorativa di almeno 4 anni, con almeno 2 di provata esperienza lavorativa specialistica su piattaforme applicative per la gestione di chiamate telefoniche;
- attestazione della partecipazione ad un corso di due settimane per addetti all'utilizzo di piattaforme tecnologiche di infomobilità (imputazione eventi, redazione bollettini, gestione chiamate clienti, diffusione informazioni su social);
- attestazione della partecipazione ad ulteriori due settimane di *training on the job* in affiancamento a personale di comprovata esperienza lavorativa specialistica su piattaforme applicative per la gestione e diffusione di eventi di infomobilità.

Resta inteso che la Commissione di Valutazione stabilirà in autonomia i criteri valutativi da applicare a tale profilo equivalente nell'ambito dei punteggi massimi previsti dalla tabella dei pesi di cui al Disciplinare di Gara.

Quesito n. 26

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.4.2 - "le notizie emesse in automatico e/o eventi generati da allarmi"

Domanda:

da quali piattaforme vengono generate? Che tipo di allarmi vengono generati? Sulla base di quale eventi ? Cosa si intende per anomalia?

Risposta:

Le anomalie/allarmi sono generati dalle piattaforme Infocore (eventi duplicati, ecc.) e WTA (allarmi per decremento di velocità istantanea rilevata dai sensori rispetto alla velocità attesa) e visualizzabili tutti all'interno dell'area di notifica del supervisore della piattaforma Infocore.

Quesito n. 27

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.2.2 - “interazione con utenti che richiedono verifiche riguardo la pubblicazione di notizie;”

Domanda:

Per quanto riguarda l'attività di gestione del servizio Web di interazione con gli utenti, che richiedono informazioni sia riguardo alla pubblicazione delle notizie che sul traffico e la viabilità, si chiede se l'operatore potrà effettuare una scrematura preventiva delle richieste ricevute in base all'importanza delle notizie già presenti nella piattaforma del CCISS . Questo sia per agevolare gli operatori che per evitare un sovraccollamento di richieste generiche da parte dell'utenza.

Risposta:

Le Modalità di svolgimento del servizio sono indicate nella documentazione di gara. Eventuali modifiche/integrazioni/proposte possono rientrare all'interno delle proposte migliorative. Pertanto si ritiene che tale possibilità debba costituire elemento dell'offerta tecnica con la quale il Concorrente propone il proprio approccio risolutivo.

Quesito n. 28

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.3 - “esperienza lavorativa di almeno 2 anni come operatore di call center di infomobilità”

Domanda:

Si richiede di chiarire se l'esperienza lavorativa di almeno 2 anni come operatore di call center di infomobilità è un requisito minimo essenziale e quindi il non possesso di detto requisito è causa di esclusione dalla gara oppure è solo oggetto di valutazione nella relazione tecnica.

Risposta:

Il mancato possesso del requisito comporterà solo la non valutabilità delle voci corrispondenti nella tabella di attribuzione dei pesi per il punteggio tecnico.

Quesito n. 29

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.3.2 - “la proposta di creazione di nuove regola per gestire situazioni di emergenza.....”

Domanda:

E' previsto un qualsivoglia intervento correttivo delle regole al di fuori di tali orari e con che tempistica di attuazione e modalità in caso di emergenze o di servizi automatici incongruenti?

Risposta:

No.

Quesito n. 30

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §2 - “essere in grado di assicurare in autonomia la rilevazione e l'aggiornamento delle informazioni statiche e dinamiche sulla viabilità e sul traffico almeno sulle direttrici nazionali di cui all'allegato A utilizzando opportune piattaforme applicative.”

Domanda:

In relazione al punto 1 di pagina 9 del CT si chiede di chiarire cosa si intende per essere in grado di assicurare in autonomia la rilevazione e l'aggiornamento delle informazioni statiche e dinamiche sulla viabilità e sul traffico. Inoltre gli strumenti e le piattaforme per la rilevazione verranno messe a disposizione dalla Committente?

Risposta:

Si intende che la concorrente dev'essere in grado, con proprie risorse strutturali, umane, tecniche e di comunicazione, di effettuare la rilevazione e l'aggiornamento delle informazioni statiche sulla viabilità (cantieri, chiusura di tratti stradali, ecc.) e dinamiche (perturbazioni di traffico, incidenti, ecc.), almeno per le tratte stradali contenute nell'allegato alla documentazione di gara. Gli strumenti e le piattaforme per tale rilevazione debbono risultare nella disponibilità del concorrente.

Quesito n. 31

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §9 - “La busta B, dovrà altresì contenere i curricula vitae di tutte le risorse umane che saranno impiegate per l'espletamento dei servizi in gara che dovranno avere i requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico. Si precisa che i curricula vitae non rientrano nel conteggio delle 30 pagine suddette.”

Domanda:

Si chiede di chiarire se i curricula vitae delle risorse possano essere presentati come allegato dell'offerta tecnica

Risposta:

I CV possono essere presentati come allegato all'Offerta Tecnica. In ogni caso, come indicato negli atti di gara, i CV non rientrano nel conteggio del numero massimo di pagine consentite per l'offerta tecnica.

Quesito n. 32

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.3.2 - “il monitoraggio continuo di tutte le.....”

Domanda:

Si conferma la sospensione del servizio dal venerdì alle ore 18 sino al lunedì successivo alle ore 9?

Risposta:

Si conferma

Quesito n. 33

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.4.2 - "Dimensioni del servizio"

Domanda:

In considerazione della stima di 160.000/anno notizie da acquisire, gli allarmi, le anomalie e gli eventi generati in automatico vengono remunerati al pari delle notizie? In caso di allarme di un evento non presente nei sistemi e con esito negativo da parte della competenza autostradale, la lavorazione dell'informazione è considerata come una notizia lavorata indipendentemente dal suo inserimento?

Risposta:

Saranno remunerati gli eventi inseriti in piattaforma dagli operatori/validatori del Fornitore trasformando gli allarmi e le anomalie presenti nell'area di notifica di Infocore. Il caso delle anomalie/allarmi verificati con esito negativo (respinti) rientra nel monitoraggio di tutte le anomalie/allarmi effettuato nell'ambito del servizio e non oggetto di ulteriore specifica remunerazione.

Quesito n. 34

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare

Domanda:

Si richiede se alla presente procedura si applica l'art. 50 del codice degli Appalti c.d. "Clausola sociale". In caso affermativo quanti sono gli operatori da assorbire, qual è il loro profilo orario e qual è il CCNL applicato.

Risposta:

vedi risposta al quesito n. 21.

Quesito n. 35

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §12 - "% di accettazione delle proposte di regole maggiore di 75%"

Domanda:

Nelle penali per il servizio di monitoraggio delle informazioni e creazione e taratura delle regole per l'erogazione di servizi automatici come sono calcolati i punti percentuali che danno luogo alla sanzione?

Risposta:

$\%APR(\% \text{ di accettazione delle proposte di regole}) = \frac{NRA(N. \text{ regole accettate})}{NRP(N. \text{ regole proposte})}$.

La penale scatta ove $\%APR \leq 0,75$

Quesito n. 36

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.4.4 - “Per il presente servizio è stimata la necessità di acquisire un numero di notizie (nuovi inserimenti e aggiornamenti) pari a 160.000/anno, esclusi gli allarmi, le anomalie e gli eventi generati in automatico.”

Domanda:

Per il servizio di rilevazione, input e monitoraggio delle notizie di infomobilità non acquisite automaticamente dal sistema informativo del CCISS, compresi gli eventi afferenti al monitoraggio dei trasporti stradali di merci pericolose, si chiede di chiarire quale sarà l'AHT per detta attività.

Risposta:

Se per AHT si intende *Average Handle Time* (tempo medio di gestione), il Concorrente, in quanto già esperto di rilevazione di eventi di infomobilità, dovrebbe essere in grado di valutare autonomamente tale parametro.

Inoltre, vedi risposta al quesito n. 39.

Quesito n. 37

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §1.4

Domanda:

Si chiede di chiarire se con 1.800 FTE si intendano 1800 giornate di lavoro di risorse che lavorano a tempo pieno (8 ore al giorno), pari quindi a 14.400 ore uomo.

Risposta:

Un FTE equivale ad una persona che lavora a tempo pieno (8 ore al giorno) per un anno lavorativo, quantificato in 220 giorni di lavoro.

Quesito n. 38

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.3.2 - “il monitoraggio continuo di tutte le.....”

Domanda:

In questa sospensione rientrano anche le giornate festive infrasettimanali?

Risposta:

No, si conferma che il servizio dev'essere prestato dal lunedì al venerdì indipendentemente dalla presenza di festività infrasettimanali

Quesito n. 39

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.4.2 - “L’attività, svolta continuativamente presso la Centrale Operativa, nei locali forniti dalla Direzione (h 24/24 – g 365/365), consiste nella ricerca/ricezione e immissione nei sistemi del CCISS delle informazioni sulla mobilità e quelle relative al trasporto di merci pericolose, trasmesse in via telematica, e non,”

Domanda:

Servizio di rilevazione, input e monitoraggio delle notizie di infomobilità non acquisite automaticamente dal sistema informativo del CCISS, compresi gli eventi afferenti al monitoraggio dei trasporti stradali di merci pericolose: si richiede una stima unitaria dei tempi medi (espressa in minuti) e delle quantità medie giornaliere previste o prevedibili per ciascuna attività esposta ai fini del corretto dimensionamento del servizio

Risposta:

Poiché l'attività in oggetto è di natura continuativa, nel Disciplinare di Gara alla sezione 1.4 IMPORTO SOGGETTO A RIBASSO è indicata la stima dell'Amministrazione per il numero di eventi da gestire nelle 24 ore (40.000 eventi/trimestre pari a 160.000 eventi/anno).

Quesito n. 40

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §2 - “disporre di un'organizzazione sul territorio in grado di svolgere verifiche e approfondimenti su situazioni critiche.”

Domanda:

Si richiede di chiarire che tipo di organizzazione serve sul territorio al fine di svolgere verifiche e approfondimenti su situazioni critiche.

Risposta:

Vedi risposta al quesito n. 2.

Quesito n. 41

Riferimento documentazione di Gara:

Disciplinare - §8 punto c) - “Prova dell'avvenuto pagamento del contributo a favore dell'ANAC”

Domanda:

Si fa presente che, sul portale dell'ANAC, ricercando tramite il CIG 729540677A la gara in oggetto al fine di procedere al pagamento del contributo viene restituito il seguente messaggio “[50002] Il codice inserito è valido ma non è attualmente disponibile per il pagamento. E' opportuno contattare la stazione appaltante.”

Risposta:

L'Amministrazione ha completato l'inserimento dei dati mancanti ed il Concorrente può ora procedere al pagamento del contributo dovuto.

Quesito n. 42

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.2.2 - "Monitoraggio post pubblicati"

Domanda:

Da chi è previsto vengano gestiti i post?

Risposta:

Sempre dallo stesso operatore che dovrà garantire il monitoraggio, la valutazione e la risposta ai post inoltrati dagli utenti.

Quesito n. 43

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.2, 3.3, 3.4

Domanda:

Si chiede di fornire una stima delle ore totali giornaliere di occupancy previste per l'erogazione delle tre macro attività oggetto di gara, diverse dai servizi telefonici inbound: piattaforme web (piattaforme social e portale CCISS); Servizio di rilevazione, input e monitoraggio delle notizie di infomobilità non acquisite automaticamente dal sistema informativo del CCISS, compresi gli eventi afferenti al monitoraggio dei trasporti stradali di merci pericolose; Servizi per il monitoraggio delle informazioni e la creazione e taratura di regole per l'erogazione di servizi automatici.

Risposta:

Vedi risposte ai quesiti nn. 13 e 39.

Quesito n. 44

Riferimento documentazione di Gara:

Capitolato Tecnico - §3.2.1.4 - "Il Fornitore dovrà avere capacità tale da poter gestire un flusso di traffico telefonico secondo il seguente schema di carattere indicativo"

Domanda:

Si chiede di fornire:

- le Curve di traffico per singola fascia oraria relative agli anni 2016 e 2017. Inoltre, si richiede di fornire le curve di traffico giornaliere di una settimana tipo esemplificativa dell'andamento del servizio inbound 1518;
- vista storica delle performance realizzate per il corretto svolgimento del servizio. In particolare si richiede di fornire per ogni mese del 2016 e 2017:
 - Numero di chiamate gestite
 - tasso di chiamate risposte entro 2 minuti;
 - tasso di abbandono telefonate.

Risposta:

Le informazioni richieste sono specificate di seguito.

Giornata di tipo "A" - 04/01/2016 (Distribuzione oraria)

ORE	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Chiamate Entrate	2	1	3	1	0	5	8	32	35	51	42	43	30	30	26	40	20	24	40	34	21	8	6	7

Giornata di tipo "B" - 02/01/2016 (Distribuzione oraria)

ORE	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Chiamate Entrate	0	1	0	3	0	2	4	11	39	49	74	94	108	87	67	70	103	82	61	44	24	27	13	13

Giornata di tipo "C" - 03/01/2016 (Distribuzione oraria)

ORE	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Chiamate Entrate	2	3	1	0	1	0	10	24	39	60	65	69	78	64	45	58	90	103	79	51	39	18	7	5

Settimana dal 04/01/2016 al 10/01/2016 (Distribuzione giornaliera)

GIORNI	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1
Chiamate Entrate	509	509	477	286	254	207	265

Giornata di tipo "A" - 16/02/2017 (Distribuzione oraria)

ORE	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Chiamate Entrate	6	0	8	3	0	3	5	12	21	18	16	12	11	13	19	8	12	15	20	22	22	16	19	22

Giornata di tipo "B" - 09/01/2017 (Distribuzione oraria)

ORE	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Chiamate Entrate	12	11	6	13	28	34	125	174	326	274	263	220	184	133	146	118	101	103	87	53	56	54	37	9

Giornata di tipo "C" - 07/01/2017 (Distribuzione oraria)

ORE	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Chiamate Entrate	20	16	11	14	34	52	127	339	485	454	486	525	480	411	394	337	303	338	316	322	239	151	75	28

Settimana dal 02/01/2017 al 08/01/2017 (Distribuzione giornaliera)

GIORNI	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1
Chiamate Entrate	526	349	330	2810	4308	5957	5179

Settimana dal 12/02/2017 al 18/02/2017 (Distribuzione giornaliera)

GIORNI	12/2	13/2	14/2	15/2	16/2	17/2	18/2
Chiamate Entrate	143	270	151	219	303	372	190

Dati anno 2016

mese	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Telefonate arrivate all'operatore 1518	13260	8579	15320	11352	10550	15717	25834	20905	11893	10602	11459	11680
% Chiamate Risposte entro 1° minuto	-	67,33	54,33	67,26	63,93	45,91	32,27	35,6	57,42	49,2	55,12	55,9
% Chiamate Abbandonate in coda	-	0,55	5,12	0,88	0,53	6,57	10,99	10,54	2,13	5,27	3,49	2,34

Dati anno 2017

mese	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Telefonate arrivate all'operatore 1518	25747	6512	8742	14109	10365	18808	22742	20448	13158	9369	9905	16145
% Chiamate Risposte entro 1° minuto	15,86	63,78	63,78	53	63,22	45,05	45,05	42,01	46,34	61,79	54,7	41,92
% Chiamate Abbandonate in coda	0,41	0,34	0,38	5,99	0,65	10,56	7,73	6,23	9,29	9,29	6,73	13,82