

**E-PROC3: PROCEDURA APERTA PER IL
SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA
INFORMATIVO CONTRATTI PUBBLICI IN
MODALITÀ SAAS****LOTTO 1 Gestione della piattaforma SICIP 69489273F7****LOTTO 2 Servizio di Call Center e Help
Desk di assistenza alle stazioni
appaltanti 6948931743****E-PROC3: OFFENES VERFAHREN FÜR
DEN VERWALTUNGSDIENST DES
INFORMATIONSSYSTEMS ÖFFENTLICHE
VERTRÄGE IN SAAS – MODALITÄT****LOS 1 Verwaltungsdienst der ISOV –
Plattform****LOS 2 Dienstleistung Call Center Help
Desk zur Unterstützung
der Vergabestellen****Chiarimenti 10-11****Klarstellungen 10-11****Quesito n. 10****Con riferimento al lotto 2,**

Dall'analisi dei dati da voi forniti nel capitolato tecnico si evince che il numero medio di chiamate mensili è 540 più una variazione in più o in meno del 10%, per un totale di circa 600 contatti mese.

Tale valore implica una incidenza giornaliera (apertura dal lunedì al venerdì esclusi i festivi per un totale di circa 23/24 giorni mensili) pari a circa 26/30 contatti.

Nel paragrafo 1.6 vengono indicate almeno 8 persone per lo svolgimento del servizio di cui almeno 3 sempre presenti.

Si chiede di chiarire:

1. Come sia stato effettuato il calcolo del personale che appare eccessivamente sovrastimato rispetto al numero dei contatti/casi da gestire
2. Poiché 3 persone sempre presenti per una apertura di 10 ore giornaliere di servizio implica l'impiego di almeno 4 FTE: Come sia stato calcolato l'importo a base di gare che risulta del tutto inadeguato rispetto al CNL?
3. Gli operatori indicati sono da intendersi dedicati ad uso esclusivo al servizio?

Frage Nr. 10**In Bezug auf Los 2**

Bei der Untersuchung der von euch im technischen Leistungsverzeichnis angegebenen Daten entnimmt man, dass sich die Durchschnittszahl der monatlichen Anrufe auf 540 beläuft, mit einer Schwankung von mehr oder weniger 10%, bis zu einer Gesamtzahl von ca. 600 Anfragen im Monat.

Dieser Wert bedeutet ein tägliches Vorkommen (geöffnet von Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, von insgesamt ungefähr 23/24 Tage/Monat) gleich ungefähr 26/30 Anrufe.

Im Paragraph 1.6 werden mindestens 8 Personen zur Ausführung des Dienstes empfohlen, von denen mindestens 3 immer anwesend.

Man ersucht klar zu stellen:

1. Wie wurde die Berechnung bezüglich des Personals durchgeführt, das übermäßig überschätzt scheint, in Bezug auf die Anzahl der zu lösenden Anrufe/Fälle.
2. Da die durchgehende/kontinuierliche Anwesenheit von 3 Personen bei einer Öffnungszeiten von 10 Stunden Dienst pro Tag die Beschäftigung von mindestens 4 FTE bedeutet: Wie ist der Ausschreibungsbetrag berechnet worden, da dieser sich in Bezug auf den NTV als völlig unangemessen erweist?
3. Werden die angeführten Mitarbeiter ausschließlich für die Ausführung des Dienstes eingestellt?



4. Il referente del servizio deve essere certificato bilingue?
5. Attualmente da chi è gestito il servizio? è erogato con 8 persone di cui tre contemporanee?

Risposta n. 10

1. Il numero di persone è stato stimato per far fronte con competenza e tempestività ai picchi di chiamate in corrispondenza del rilascio di nuove funzionalità. Va anche considerata la possibilità di avere in servizio personale a part-time. Il servizio prevede la fornitura di assistenza verso l'utenza per tutto il tempo necessario a risolvere il problema o a soddisfare l'esigenza di accompagnamento nell'utilizzo delle varie procedure offerte dalla piattaforma.
2. L'importo a base di gara è stato calcolato sulla base del valore del precedente contratto;
3. No, gli operatori non devono essere intesi come dedicati ad uso esclusivo del servizio.
4. Il referente del servizio deve essere in possesso di certificazione che attesti il bilinguismo.
5. Il servizio è attualmente erogato da Sinfotel Soc.Coop.ar.l. da un gruppo di 8 persone delle quali almeno 3 sono contemporaneamente presenti.

Quesito n. 11**Con riferimento al lotto 2**

Nel disciplinare viene attribuito un punteggio per la risoluzione al primo livello del 100% dei casi.

Nel caso venga indicata tale percentuale, si chiede come sia possibile gestire i casi di emergenza o quelli che necessitano obbligatoriamente dell'apertura di un ticket e quindi trasferiti al II livello?

Risposta n. 11

I casi di emergenza e che necessitano obbligatoriamente dell'apertura di un ticket vanno considerati unitariamente assieme a tutti gli altri.

4. Muss die Bezugsperson des Dienstes zertifizierte Deutschkenntnisse haben?
5. Von wem wird der Dienst zur Zeit gewährleistet? Wird dieser von 8 Personen gedeckt, von denen 3 gleichzeitig anwesend sind?

Antwort Nr. 10

1. Die Anzahl der Personen wurde aufgrund der notwendigen Kompetenz und Rechtzeitigkeit beim Anrufüberhang in Spitzenzeiten während der Inbetriebnahme von neuen Funktionalitäten geschätzt. Es soll auch die Möglichkeit berücksichtigt werden, für den Dienst Teilzeitpersonal einzustellen.
2. Der Ausschreibungsbetrag wurde aufgrund des Wertes des vorhergehenden Vertrages berechnet.
3. Nein, die Einstellung der Mitarbeiter ist nicht ausschließlich für die Ausführung des Dienstes zu verstehen.
4. Die Bezugsperson des Dienstes muss im Besitz des Zweisprachigkeitsnachweises sein.
5. Der Dienst wird zur Zeit von Sinfotel Gen.m.b.H. ausgeführt, bestehend aus einer Gruppe von 8 Personen, von denen mindestens 3 gleichzeitig anwesend sind.

Frage Nr. 11**In Bezug auf Los 2**

Laut Ausschreibungsbedingungen wird eine Punktezahl für die Lösung ersten Levels der 100% der Fälle zugewiesen.

Falls dieser Prozentsatz angegeben wird, bittet man um Erläuterung, wie man die Notfälle der jene Fälle die zwingendermaßen der Öffnung eines Tickets bedürfen, also mittels 2. Levels, verwalten soll.

Antwort Nr. 11

Die Notfälle und jene Fälle, die zwingendermaßen der Öffnung eines Tickets bedürfen, müssen einheitlich zu allen anderen gezählt werden.