



# Istituto Nazionale di Statistica

## RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO

**OGGETTO:** procedura ristretta comunitaria, ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. n. 50/16, da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa (PT: 70; PE: 30) per l'affidamento di servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della Raccolta Dati delle rilevazioni dell'Istat per n. 51 mesi (48 mesi + tre per la fase di avvio) - CIG n. 9218886165

*Domanda 1 Non si riesce a rintracciare l'iniziativa sul portale <http://www.acquistinretepa.it>. La ricerca attraverso il CIG non restituisce risultato. È possibile che al momento non sia ancora caricata l'iniziativa sul portale?*

Risposta 1 Per semplificare il raggiungimento del sito Consip è stato inserito il link sul sito istituzionale Istat:  
[https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/scheda\\_altri\\_bandi.html?idBando=c88450ac53c1b737](https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/scheda_altri_bandi.html?idBando=c88450ac53c1b737)

*Domanda 2 In merito al Portale MePA è necessario avere l'abilitazione al servizio con CPV 79311000 per accedere alla Prequalifica e Partecipazione Gara?*

Risposta 2 Per l'accesso alla fase di prequalifica e partecipazione alla gara è sufficiente essere semplicemente registrati sul portale in qualità di Operatore Economico

*Domanda 3 È possibile avere da parte della Stazione Appaltante un modello editabile del DGUE, da presentare nella fase di prequalifica, con i dati della parte 1 compilati?*

Risposta 3 Come previsto al punto 14.2 del Documento Descrittivo, deve essere compilato il DGUE di cui allo schema allegato al DM del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016 o successive modifiche messo a disposizione sul sito <http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/documento-di-gara-unico-europeo-dgue>

*Domanda 4 Ci sono vincoli territoriali particolari per la sede, o in alternativa va bene tutto il territorio nazionale?*

Risposta 4 La sede può essere ubicata su tutto il territorio nazionale

*Domanda 5 Si chiede di specificare se sia possibile, in fase di gara, modificare la forma di partecipazione indicata in fase di manifestazione di interesse*

Risposta 5 Come verrà meglio specificato nella lettera di invito, sino al momento della presentazione dell'Offerta, sarà ammessa la modifica degli operatori prequalificati, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- i candidati prequalificati ed invitati quali imprese singole potranno presentare offerta anche quali mandatarie (capogruppo) di un R.T.I. con uno o più Operatori Economici mandanti in possesso dei requisiti minimi prescritti dal Bando di gara;
- i candidati prequalificati ed invitati quali R.T.I., ferma restando la immutabilità dell'impresa mandataria (capogruppo), possono modificare la propria compagine soggettiva presentando offerta con uno o più Operatori Economici mandanti in possesso dei requisiti minimi prescritti dal Bando di gara in aggiunta/sostituzione degli Operatori Economici mandanti prequalificati, sempre che la modifica non risulti preordinata a sopperire ad una carenza esistente *ab origine*;



# Istituto Nazionale di Statistica

- i candidati prequalificati ed invitati quali imprese singole non potranno presentare offerte quali mandanti di un R.T.I. con altra impresa singola già prequalificata ed invitata o di un R.T.I. già prequalificato ed invitato;
- i soggetti risultati non idonei all'esito della prequalifica non potranno partecipare alla procedura di gara né in qualità di imprese mandanti, né in qualità di imprese ausiliarie né in qualità di subappaltatori.

Si precisa che, in sede di presentazione dell'Offerta per la seconda fase a inviti disciplinata dalla Lettera di Invito, tutte le "nuove" imprese, non già oggetto di prequalifica, dovranno produrre tutta la documentazione prescritta nella Lettera di Invito ai fini della qualificazione e, in particolare, della dimostrazione del possesso dei requisiti generali e speciali.

*Domanda 6* Si richiede se il Fornitore, partecipante alla fase di prequalifica come impresa individuale, possa poi partecipare alla successiva fase di gara quale mandataria di operatori riuniti anche laddove questi non siano stati preventivamente invitati

Risposta 6 Si veda la precedente risposta 5

*Domanda 7* Nel Documento Breve Descrizione si afferma che il 2° Livello sarà costituito da referenti ISTAT. Si chiede conferma che non sarà il Fornitore a doverlo gestire

Risposta 7 Il secondo livello è costituito dai Referenti Istat, sarà organizzato in aree tematiche, gruppi di competenza inerenti alle singole indagini coinvolte nel servizio o agli aspetti specialistici trasversali (accesso ai sistemi di acquisizione, aspetti giuridici, ecc.). Per la visualizzazione e la lavorazione dei ticket assegnati, gli utenti Istat di II Livello dovranno poter accedere al sistema di Trouble ticketing del Fornitore attraverso un'interfaccia web, secondo una profilazione specifica. Pertanto, il Fornitore dovrà gestire lo smistamento al 2° livello costituito dai Referenti Istat, dei ticket non gestibili al 1° livello

*Domanda 8* Per la domanda di Manifestazione di Interesse – Prequalifica ISTAT, viene richiesta la Certificazione del sistema di gestione della Qualità: si chiede conferma che si riferisce alla certificazione ISO 9001

Risposta 8 Si conferma che la Certificazione del sistema di gestione della Qualità è la certificazione ISO 9001 che verrà richiesta in Fase 2 per poter accedere alla riduzione sulla garanzia provvisoria

*Domanda 9* In merito ai Requisiti del punto 7.1 e 7.2 del Documento Descrittivo, la comprova deve essere costituita da allegati specifici oppure restano valide le opportune dichiarazioni che si rilasciano con i documenti e allegati richiesti dal punto 14 del Documento Descrittivo, 1. Domanda di Partecipazione; 2. Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità; Formulario DGUE?

Risposta 9 Per la comprova di cui al punto 7.1 la Stazione Appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'Operatore Economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti; Relativamente al punto 7.2, la valutazione del requisito avverrà sulla base delle autodichiarazioni dell'Operatore Economico durante la fase di prequalifica, mentre la comprova del requisito sarà richiesta esclusivamente all'aggiudicatario provvisorio, come verrà meglio specificato nella documentazione della fase di offerta



# Istituto Nazionale di Statistica

*Domanda 10 Il Documento Descrittivo a pag. 32 - art. 19 cita testualmente: "Ai sensi del combinato disposto del sopra richiamato art. 50 e dell'art. 51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è quello delle coop. sociali". In considerazione di ciò si chiede se, in caso di partecipazione, è possibile assumere le risorse in clausola sociale con il CCNL Telecomunicazioni*

Risposta 10 Le risorse acquisite con la clausola sociale possono essere assunte con il CCNL Telecomunicazioni tenendo debitamente conto di tutto ciò che è necessario per armonizzarlo con quello di partenza

*Domanda 11 Clausola sociale prevista con 76 persone (8 Team Leader e 68 operatori): sarebbe possibile conoscere la Retribuzione Annuale Lorda (RAL) in modo da essere sicuri che la retribuzione sia per tutti quella minima prevista dal loro contratto?*

Risposta 11 Per una corretta quantificazione ci si riferisca ai dettagli presenti nell'allegato 6 al Bando di gara