



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE PARI OPPORTUNITÀ

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento del servizio di gestione del *call center* dedicato al numero di pubblica utilità 1522 a sostegno delle vittime di violenza di genere e stalking ed attività connesse. Periodo contrattuale: 18 mesi.

Importo posto a base di gara € 690.000,00, oltre IVA

RISPOSTE ai QUESITI

Quesito 1: Allegato A2

In merito alla compilazione del modello A2 da parte di ciascuno dei soggetti di cui all'art. 80 c. 3 del D.Lgs 50/2016, si chiede conferma, così come previsto anche dal comunicato del Presidente dell'ANAC del 08/11/2017 comma 3 (Il possesso dei requisiti di cui all'art. 80 deve essere dichiarato dal legale rappresentante dell'impresa concorrente con riferimento a tutti i soggetti indicati al comma 3 dell'art. 80...) che quanto riportato nel predetto modello possa essere dichiarato dal Legale rappresentante della società in nome e per conto dei soggetti di cui all'art. 80 c. 3 del Codice;

Risposta quesito 1

Si conferma che quanto riportato nel modello A2 può essere dichiarato secondo le prescrizioni di cui al comunicato del Presidente dell'ANAC del 08/11/2017 punto 3.

-.-

Quesito 2: Disciplinare di gara pag. 19 punto 12.2 Documento di gara unico europeo

“Il Documento di Gara Unico Europeo (da predisporre preferibilmente secondo il modello di cui all'All. DGUE) deve essere presentato, ai sensi dell'art. 85 del Codice, sia in formato cartaceo firmato autografo che in formato elettronico firmato digitalmente su supporto informatico (CD o chiavetta USB), debitamente compilato e sottoscritto in ogni sua pagina, allegato al presente bando in formato modificabile.”

Si chiede conferma che per “presentazione in formato elettronico del DGUE”, si intenda: firma autografa del modello di cui all'All. DGUE, scansione del documento firmato e apposizione della firma digitale p7m, salvataggio del predetto documento su supporto informatico (CD o chiavetta USB). In caso contrario si chiede di meglio specificare.

Risposta quesito 2

Si confermano le modalità di presentazione del DGUE in formato elettronico: firma autografa del modello di cui all'All. DGUE, scansione del documento firmato e apposizione della firma digitale p7m, salvataggio del predetto documento su supporto informatico (CD o chiavetta USB).

-.-

Quesito 3: Allegati A4 – A5 – Dichiarazione di accettazione del Patto d'integrità

Nei tre Allegati sopra citati viene riportato in oggetto un importo a base di gara diverso (€ 958.956,96 e € 690,00) da quanto indicato nel Bando – Disciplinare di gara. Si chiede di confermare che si tratta di un refuso, e che l'importo a base di gara da considerare sia di 690.000,00 €



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE PARI OPPORTUNITÀ

Risposta quesito 3

Per mero errore materiale nei tre allegati sono stati riportati importi a base di gara errati. L'importo a base di gara corretto è pari ad € 690.000,00, così come previsto nel bando-disciplinare di gara e nel capitolato speciale d'appalto.

-.-

Quesito 4: Associazione Temporanea d'Impresa

Si chiede conferma, così come previsto dai modelli allegati A1 Istanza di partecipazione e A5 Dichiarazione di impegno a costituire ATI, che sia consentita la partecipazione di ATI di tipo verticale.

Risposta quesito 4

Si conferma la partecipazione in ATI di tipo verticale, ferme restando le prescrizioni sui requisiti di partecipazione.

-.-

Quesito 5: Allegato A1: Istanza di Partecipazione e Dichiarazione Sostitutiva

Con riferimento alla richiesta "In caso di Associazione Temporanea d'Impresa il requisito dovrà essere posseduto dall'Impresa Capogruppo." a pag.11 dell'allegato A1, si chiede conferma che il requisito "31. A dimostrazione della capacità tecnica e professionale" lett. a) e b) debba essere posseduto dalla impresa capogruppo.

Risposta quesito 5

La sussistenza dei requisiti in capo alla capogruppo e alle mandanti si valuta in relazione al tipo di ATI (orizzontale, verticale o mista). Si qualifica come principale il servizio di *call center*, che pertanto dovrà essere svolto in modo preponderante dalla capogruppo. Resta confermato che tutte le partecipanti all'ATI dovranno dimostrare requisiti tecnico economici professionali per la quota parte di servizi ad esse affidati.

-.-

Quesito 6: Disciplinare di gara Art. 7 Subappalto

Con riferimento all'art. 7 del disciplinare di gara pag. 13, ed art.15 del capitolato speciale d'appalto pag.16, si chiede di confermare se il divieto di subappalto è riferito al solo servizio di *call center*, mentre attività di supporto tecnico, organizzativo e/o amministrativo possono eventualmente essere subappaltate entro i limiti previsti dall'art. 105 co.2.

Risposta quesito 6

Si conferma che quanto previsto all'art. 7 del disciplinare di gara pag. 13, ed art.15 del capitolato speciale d'appalto pag.16 in merito al divieto di subappalto è riferito al solo servizio di *call center*.

-.-

Quesito 7: Clausola sociale

Si richiede se – ai sensi dell'articolo 50 del D.lgs. 50/2016 – sia prevista l'applicazione della clausola sociale. In caso di risposta affermativa, si richiede di poter ricevere un dettaglio del personale attualmente impegnato nella gestione del Servizio, contenente le seguenti informazioni generali: numero di addetti, sede di lavoro; inoltre si richiedono per ciascun addetto: profilo professionale, CCNL applicato, livello di inquadramento,



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE PARI OPPORTUNITÀ

tipologia di impiego (full o part time), monte ore mensile, RAL o costo aziendale, anzianità di servizio e eventuali scatti.

Risposta quesito 7

Non è prevista la clausola sociale.

--

Quesito 8: Dati gestione servizio

Ai fini di una corretta e puntuale formulazione dell'offerta tecnica ed economica, si chiede di ricevere, distinti per ogni canale di contatto attualmente gestito e/o canali differenti (mail e altre forme di comunicazione elettronica), i seguenti dati sul traffico in ingresso, con riferimento a una annualità completa del servizio: numero totale contatti per anno, distribuzione per mese e giorno, curve di traffico per fascia oraria, durata media delle chiamate e dei contatti tramite gli altri canali. Si richiedono altresì i tempi medi di conversazione, gli eventuali tempi di after call work dei contatti telefonici, e i tempi medi di gestione dei contatti tramite altri canali.

Risposta quesito 8

Nel capitolato speciale d'appalto è previsto che *“Per verificare i flussi e picchi di chiamate, nonché per valutare la composizione del team di lavoro e l'organizzazione dei turni, si rimanda alle relazioni trimestrali di monitoraggio del servizio presenti sul sito istituzionale del DPO: <http://www.pariopportunita.gov.it>”* (v. **segnatamente <http://www.pariopportunita.gov.it/materiale/report-e-monitoraggio-1522/>**).

Sul sito del Dipartimento per le Pari Opportunità (anche DPO), nelle citate pagine, sono pubblicate le relazioni trimestrali sul servizio 1522 con l'indicazione dei flussi di chiamata (andamento delle telefonate) distinte per periodi, dei motivi delle chiamate, delle caratteristiche dell'utenza e degli atti di violenza.

I dati a disposizione del DPO sono pertanto resi pubblici mediante il sito istituzionale al quale espressamente rinvia il capitolato speciale d'appalto.

--

Quesito 9: Capitolato Speciale di Appalto, Art. 3 Caratteristiche del servizio e modalità di svolgimento, pagg7-8

Con riferimento alle previsioni di cui all'Art. 3, relative a obiettivi specifici, attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi, e alle modalità di intervento di cui alle pagine 7 e 8 del Capitolato Speciale di Appalto, nello specifico in merito ai punti di seguito riportati:

- verificare l'effettiva presa in carico della vittima da parte dei servizi indicati dalle operatrici, ovvero contattati direttamente dal call center. (pag.7)
- l'accertamento che le vittime, anche ai fini dell'aggiornamento della banca dati, abbiano usufruito dei servizi indicati dal call center; (pag.7)
- il Gestore dovrà accertarsi successivamente, laddove la vittima venisse indirizzata ad un centro antiviolenza (CAV) o casa rifugio (CR), dell'esito della eventuale presa in carico presso il servizio consigliato. (pag.8)

si chiedono delucidazioni in merito a dette attività, e di precisare attraverso quali procedure si attende siano svolte.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE PARI OPPORTUNITÀ

Risposta quesito 9

Oggetto del servizio descritto nei documenti di gara è, oltre all'assistenza in favore delle vittime di violenza e/o stalking così come declinata nei documenti di gara, un adeguato monitoraggio del fenomeno che s'intende contrastare, anche attraverso l'assistenza prestata alle vittime da parte dei centri anti violenza (CAV) e/o delle case rifugio (CR) presso cui le vittime stesse sono indirizzate dalle operatrici del 1522.

In questa prospettiva – e in linea col perseguimento degli obiettivi posti nel capitolato speciale d'appalto – risulta rilevante per il Dipartimento per le Pari Opportunità (anche DPO) conoscere, anche a fini statistici e di mappatura dei centri anti violenza, la effettiva presa in carico delle vittime di violenza che si rivolgono al 1522 da parte dei CAV o delle CR.

Le procedure mediante le quali svolgere queste attività dovranno essere descritte in sede di offerta.

-.-

Quesito 10: Disciplinare di gara, 15.1 "Valutazione offerta tecnica"

Con riferimento all'attribuzione del punteggio tecnico di cui al punto B, Servizi di comunicazione, promozione e informazione, sottocriterio 2, e specificamente ai fini della valutazione di "proposte di spot audio - video", si chiede di precisare in che forma debbano essere articolate dette proposte, e/o se tale proposizione si configuri come consulenza, da svolgersi nell'arco temporale di affidamento del servizio, restando in capo al DPO l'implementazione/realizzazione di detti spot.

Risposta quesito 10

Saranno valutate le proposte che sviluppino idee progettuali di spot–audio-video per la promozione del numero verde 1522 e sensibilizzazione sul tema violenza sulle donne. In merito alle prestazioni contrattuali si conferma che si tratterà di attività di co-progettazione e consulenza su campagne di sensibilizzazione sul tema.

-.-

Quesito 11: Capitolato Speciale di Appalto, Art. 4 Dotazioni strumentali

Si chiede descrizione dell'Applicazione Schede fornita dal DPO, unitamente a schermate esempio; si richiede inoltre dettagli e requisiti tecnici per il suo utilizzo dagli operatori, la specifica delle informazioni in essa raccolte, e le modalità di interrogazione ed estrapolazione dei dati.

Risposta quesito 11

L'applicazione Schede è un'applicazione web compatibile con i browser più comuni che è resa accessibile tramite una VPN (Virtual Private Network) configurata dal DPO. L'inserimento dei dati necessari da parte delle operatrici sarà possibile tramite una semplice interfaccia grafica. Il dettaglio delle informazioni in esse raccolte e la modalità di interrogazione ed estrapolazione dei dati saranno oggetto della "Fase di avvio" così come indicato all'art.10 lettera b del capitolato speciale d'appalto: "... il DPO illustrerà i contenuti e il funzionamento dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi informativi messi a disposizione del Gestore".

-.-

Quesito 12: Capitolato Speciale di Appalto, Art. 3 punto b. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, gestione ed aggiornamento della Mappatura 1522 fornita dal DPO

Al fine di poter elaborare i dati a fini statistici e realizzare i report richiesti, dovremo avere accesso tramite procedura di esportazione alla base dati, siamo a chiedere dettagli in merito a:



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE PARI OPPORTUNITÀ

- modalità di accesso ai dati raccolti ed inseriti su piattaforma software del DPO,
- processo di validazione dei template grafici e contenutistici.

Risposta quesito 12

I dati saranno forniti direttamente dalla piattaforma software del DPO. Per le modalità di accesso si veda la risposta al quesito 11.

Il processo di validazione dei template attiene alle verifiche del DPO nella fase di esecuzione del contratto.

-.-

Quesito 13: FFAQ: “Quale tecnologia sarà utilizzata per collegare ed inoltrare chiamate dal centralino fornito dal DPO (come da Art. 4 DOTAZIONI STRUMENTALI del Capitolato Speciale d’appalto) all’ACD (a carico del Gestore come da Art. 8 ONERI DELLE PARTI del Capitolato Speciale d’appalto)?

Inoltre, dove saranno radicati i trunk con le numerazioni geografiche di riferimento?”

Risposta quesito 13

Il riferimento all’ACD nell’art. 8 “Oneri delle parti” del capitolato speciale d’appalto è frutto di un mero errore materiale, in quanto il centralino telefonico fornito dal DPO comprende la componente ACD. Quindi il Gestore dovrà dotarsi di telefoni IP che verranno collegati direttamente alla tecnologia fornita dal DPO, pertanto non ci saranno trunk con numerazioni geografiche di riferimento.

-.-

Quesito 14:

In relazione alla procedura in oggetto si chiede conferma che sia ammessa la partecipazione in RTI di una mandante che esegue solo i servizi di comunicazione e nel caso di risposta positiva si chiede di confermare che i requisiti di capacità economica e tecnica, come indicato al punto 6.2.4, siano assolti nel loro complesso dalla mandataria e da eventuali altre mandanti.

Risposta quesito 14

Sono ammesse tutte le forme di partecipazione in ATI: orizzontale, mista e verticale. Qualsiasi sia la forma di ATI scelta, le partecipanti all’ATI dovranno dimostrare la propria quota parte di requisiti tecnico economici e professionali sulla base di quota parte di servizi che eventualmente eseguiranno in fase esecutiva di contratto.

-.-

Quesito 15:

Il Gestore per garantire il servizio di assistenza per la configurazione e la manutenzione dei personal computer e dei telefoni e tutto ciò inerente il supporto del servizio contact center, dovrà avvalersi anche di un operatore specializzato. Come deve essere formalizzata tale collaborazione: come fornita o ats?

Risposta quesito 15

Ove il riferimento sia ai servizi di assistenza per la configurazione e la manutenzione dei personal computer e dei telefoni (quali beni strumentali per i servizi indicati nel capitolato speciale d’appalto), si tratta di servizi che esulano da quelli oggetto della gara e che si pongono come mezzi necessari, per l’appaltatore, per il compimento dei servizi posti a gara pubblica. Ciò posto e ferme le prescrizioni contenute nei documenti di gara, anche in ordine al subappalto, la forma attraverso la quale l’appaltatore si dota dei mezzi necessari ad eseguire l’appalto è rimessa in linea di principio all’organizzazione dell’operatore economico.