

## **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