

**E-PROC3: PROCEDURA APERTA PER IL
SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA
INFORMATIVO CONTRATTI PUBBLICI IN
MODALITÀ SAAS****LOTTO 1** Gestione della piattaforma SICIP

69489273F7

Servizio di Call Center e Help

LOTTO 2 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**Chiarimento 9****Klarstellung 9****Quesito n. 9**

Con riferimento al lotto 2, nella documentazione di gara, pag. 32, punto 1, è menzionato lo schema per l'offerta tecnica che deve essere compilato e sottoscritto. L'allegato contiene 6 elementi di valutazione con diversi punti.

Come sarà valutato il punto 2 "Miglioramento della media mensile dei quesiti/delle telefonate risolte direttamente dal concorrente" e precisamente, in relazione a quali dati o ordini di misura viene assegnata la percentuale?

Risposta n. 9

L'offerente nell'offerta tecnica dichiara di impegnarsi a risolvere direttamente, nel corso di ogni mese di servizio, un numero di quesiti pari ad uno dei valori percentuali indicati. Si precisa che la percentuale verrà calcolata considerando il numero effettivo di telefonate ricevute nel mese di riferimento.

Frage Nr. 9

In Bezug auf das Los 2 wird in den Ausschreibungsunterlagen, auf Seite 32, Punkt 1, das "Schema des technischen Angebotes" angeführt, welches ausgefüllt und unterzeichnet werden soll. Die Anlage beinhaltet 6 Bewertungselemente mit verschiedenen Punkten.

Wie wird Punkt 2 "Verbesserung des Monatsdurchschnittes der vom Bewerber direkt gelösten Fragen/Antworten" selbst bewertet, bzw. anhand welcher Daten oder Messkriterien wird ein Prozentsatz zugewiesen?

Antwort Nr. 9

Der Bieter verpflichtet sich im technischen Angebot direkt, im Laufe jedes Dienstmonats, eine Anzahl von Fragen gleich einem der angegebenen Prozentsätze, zu lösen. Der Prozentsatz wird berechnet, indem die effektive Anzahl der im jeweiligen Bezugsmonat empfangenen Anrufe in Anbetracht gezogen wird.