

PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER
RELATIVI AL 15° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DEL
CENSIMENTO GENERALE DELLE ABITAZIONI 2011

Codice identificativo gara (CIG): n. 2056026E50

RISPOSTE AI QUESITI FORMULATI

Viene pubblicata la risposta al quesito pervenuto tramite e-mail agli indirizzi specificati al paragrafo I.1) del bando di gara

DOMANDA

Ci sembra di aver trovato un disallineamento tra la Tabella 1 "Requisiti minimi" e la Tabella 2 "Scheda di valutazione" come di seguito riportato:

Tab. 1 - Richiesta: tempo di attesa B \geq 95%

Tab. 2 -Tempo di attesa B: 0,05 punti per ogni secondo in meno (max 2 punti)

Quale delle due unità di misura deve essere presa in considerazione nell'inserire il valore nel campo offerta della tabella 1? I secondi o la percentuale di risposta?

RISPOSTA

L'unità di misura da prendere in considerazione per la compilazione corretta del **campo offerta** riportato in tabella 1 (Requisiti minimi richiesti) per il requisito **Tempo di attesa B** sono i **secondi**, essendo possibile una riduzione del tempo di gestione della chiamata (questo infatti è uno dei criteri di valutazione dell'offerta, come riportato in tabella 2).

Con riferimento al capitolato tecnico e coerentemente con quanto indicato nel bando di gara alla Sezione VI: Altre informazioni - punto VI.3) Informazioni complementari sottopunto 2), si chiarisce che quanto riportato in tabella 1 (Requisiti minimi richiesti), relativamente al **Tempo di attesa B**, va inteso come segue:

Tab. 1 – Requisiti minimi richiesti

Caratteristica del servizio: Tempo di attesa B nel 95% dei casi

Richiesta \leq 120 secondi

Offerta: 120 – n° secondi