



F.A.Q.

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di informazione e accoglienza dell'Università degli Studi di Padova. Codice C.I.G. 7127654626

COMUNICAZIONI E CHIARIMENTI IN MERITO AL BANDO DI GARA ED ALLEGATA DOCUMENTAZIONE.

COMUNICAZIONE N. 1 (Aggiornamento alla data del 1 agosto 2017)

DOMANDE	RISPOSTE
Si chiede se, anche in mancanza di previsione tra gli atti di gara, sia possibile effettuare un sopralluogo presso le sedi che saranno oggetto dei servizi.	Anche se non previsto nella documentazione di gara, è possibile, qualora il concorrente lo ritenga indispensabile ai fini dell'elaborazione della propria offerta tecnica e delle proprie soluzioni progettuali, effettuare il sopralluogo presso i locali oggetto dei servizi, previo accordo con l'Ente inviando una e-mail all'indirizzo relazionipubbliche@unipd.it oppure telefonando al n. 049 8273964
Si chiede quali servizi siano ritenuti "analoghi" (e non "identici") al fine di soddisfare il requisito di capacità tecnico-organizzativa di cui all'art. 11 del disciplinare di gara "aver eseguito o avere in corso di regolare esecuzione, nel triennio 2014-2016, almeno 1 (uno) contratto, con oggetto analogo a quello del presente appalto di importo non inferiore ad Euro 360.000,00".	Premesso che i servizi di informazione e accoglienza dell'Università degli Studi di Padova comprendono, come indicato nel Capitolato - Parte Tecnica, le seguenti prestazioni: Call Centre, URP, Attività collegate per la gestione delle comunicazioni sul portale www.unipd.it e sui social network, UP Store, si fa presente che per "servizi analoghi" devono intendersi i servizi tesi a fornire prestazioni di front office e back office finalizzate alla gestione dei processi informativi pertinenti a tutta l'attività di una istituzione pubblica e/o privata con elevati bacini di utenza e caratterizzata da forti periodicità e stagionalità, multidisciplinarietà e varietà a livello di contenuti. Salva diversa determinazione della Commissione di Gara, nei servizi analoghi posso rientrare, a solo titolo esemplificativo: i servizi di contact center, di call center, di info point, di informazioni per utenza internazionale.
Si chiede di chiarire se il Modello 4 – Informazione antimafia – Dichiarazione sostitutiva familiari conviventi, debba essere redatto e sottoscritto singolarmente da ciascuno dei soggetti ex art. 80 D.Lgs. 50/2016 e D.Lgs. 159/2011 (tutti gli amministratori, legali rappresentanti, procuratori, institori, soci, sindaci e revisori...) ...ovvero se sia possibile inserire nella busta amministrativa una dichiarazione unica sottoscritta dal legale rappresentante dell'operatore economico che fornisca le medesime informazioni per quanto a propria conoscenza.	La dichiarazione sostitutiva familiari conviventi può consistere in una dichiarazione unica sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente.

COMUNICAZIONE N. 2 (Aggiornamento alla data del 3 agosto 2017)

<p>Si chiede se qualora il concorrente sia iscritto alla "White List" presso la Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo dove ha sede il concorrente stesso, debba comunque produrre il Modello 4 - Informazione Antimafia - Dichiarazione sostitutiva dei familiari conviventi e la Dichiarazione sostitutiva del certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. o se, invece, sia sufficiente inserire nella busta amministrativa copia dell'iscrizione alla "White List".</p>	<p>Per i concorrenti iscritti nella "White List" della Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo in cui hanno la sede legale, ai fini della partecipazione alla gara è sufficiente che alleghino l'iscrizione nella predetta "White List".</p>
--	--

COMUNICAZIONE N. 3 (Aggiornamento alla data del 25 agosto 2017)

<p>Si chiede quale sia l'importo di contratto ad oggi riconosciuto per i servizi oggetto di gara</p>	<p>L'importo di contratto per i servizi oggetto di gara risulta così composto: - Euro 458.197,19 (comprensivo degli oneri per la sicurezza pari ad Euro 1.000,00 e IVA al 22%) per un periodo di 19 mesi (contratto in data 28/01/2016 - Rep. n. 2904) per i servizi di informazione e accoglienza dell'Università degli Studi di Padova comprendenti le attività di Call Centre, URP, International Welcome Office e UPStore; - Euro 162.072,12 (comprensivo degli oneri per la sicurezza pari ad Euro 350,00 e IVA al 22%) per un periodo di 13 mesi e ½ (atto aggiuntivo in data 28/09/2016 - Rep. n. 2911) per i servizi di Call Centre per il nuovo Orto Botanico, gestione delle attività del Centralino di Ateneo e integrazione giornaliera dell'URP.</p>
<p>Con riferimento all'art. 4 punto due del Capitolato - Parte Amministrativa, si chiede conferma che la fatturazione avvenga in base al consuntivo di ore svolte mese per mese.</p>	<p>Si fa presente che il comma 2 dell'art. 4 non si riferisce alle modalità di fatturazione che, comunque, verranno concordate tra Ente e aggiudicatario, bensì all'importo complessivo di contratto derivante dall'offerta del contraente in gara al netto, ad esempio, di penali eventualmente applicate in sede di esecuzione del contratto o di risoluzione anticipata dello stesso, di integrazioni successive etc.</p>

<p>Si chiede se, con riguardo all'art. 20 del Disciplinare, la frase "rilevabile dalla tipologia del profilo proposto (non necessariamente dal singolo curriculum)" debba essere interpretata come la possibilità di descrivere i profili proposti in forma anonima, senza obbligo di allegare CV nominativi.</p>	<p>Con riferimento all'art. 20 del Disciplinare di Gara, la frase "rilevabile dalla tipologia del profilo proposto (non necessariamente dal singolo curriculum)" non obbliga il concorrente ad allegare i CV nominativi in quanto è possibile descrivere i profili proposti in forma anonima.</p>
<p>Si chiede se la "professionalità manageriale" di cui al punto E, art. 7 del Capitolato - Parte Tecnica possa coincidere con la figura del responsabile del servizio per conto del contraente di cui all'art. 10 del Capitolato – Parte Amministrativa.</p>	<p>La "professionalità manageriale" di cui al punto E, art. 7 del Capitolato - Parte Tecnica coincide con la figura del "responsabile del servizio per conto del contraente" di cui all'art. 10 del Capitolato – Parte Amministrativa.</p>
<p>Si chiede se le ore di formazione per il call center (non minori di 30) di cui all'art. 10 del Capitolato – Parte Tecnica siano comprese nel monte ore considerato per il calcolo della base d'asta o siano da ritenersi come extra a completo carico dell'aggiudicatario.</p>	<p>Le ore di formazione per il call center di cui all'art. 10 del Capitolato – Parte Tecnica sono comprese nel monte ore considerato per il calcolo della base di gara.</p>
<p>Si chiede se, oltre a quanto descritto al punto 2 dell'art. 20 del Disciplinare, l'offerta tecnica debba seguire altri criteri redazionali come font, dimensione, margini interlinea.</p>	<p>Non sono richiesti altri criteri redazionali oltre a quelli indicati nell'art. 20 del Disciplinare di Gara.</p>
<p>Con riferimento al punto 2 c) dello Schema di proposta tecnico-operativa si chiede quale sia il livello considerato come riferimento per l'assegnazione del punteggio per la lingua inglese. Considerato che l'art. 7 del Capitolato – Parte Tecnica parla di "ottima conoscenza" si chiede se ci sia un riferimento più specifico su cui basarsi rispetto al quadro comune europeo per le lingue.</p>	<p>Con riferimento al punto 2 dello Schema di proposta tecnico-operativa per <u>ottima conoscenza</u> della lingua inglese si intende la competenza linguistica di livello non inferiore al C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue. Per <u>buona conoscenza</u> della lingua inglese, invece, si intende la competenza linguistica di livello non inferiore al B1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.</p>

<p>Con riferimento all'art. 11 del Capitolato - Parte Amministrativa, al fine di rispettare la clausola sociale e formulare una congrua valutazione economica, si chiede l'elenco completo non nominativo del personale ad oggi impiegato nei servizi oggetto della procedura, con relativo C.C.N.L., livelli, scatti d'anzianità maturati e prossimo scatto, eventuali benefits riconosciuti.</p>	<p>L'elenco del personale in forza per lo svolgimento dei servizi di informazione e accoglienza risulta così composto:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Operatore 1</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: aprile 2018, benefit: nessuno;- <u>Operatore 2</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria C1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: febbraio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 3</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 4</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: luglio 2018, benefit: nessuno;- <u>Operatore 5</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 6</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 2, data prox scatto anzianità: aprile 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 7</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 8</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D2, scatti di anzianità maturati: 2, data prox scatto anzianità: ottobre 2018, benefit: nessuno;- <u>Operatore 9</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: giugno 2018, benefit: nessuno;- <u>Operatore 10</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: dicembre 2018, benefit: nessuno;- <u>Operatore 11</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria C1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 12</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: ottobre 2017, benefit: nessuno;- <u>Operatore 13</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 14</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 15</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria C1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: gennaio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 16</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 17</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 18</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: ottobre 2017, benefit: nessuno;- <u>Operatore 19</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: marzo 2019, benefit: nessuno;- <u>Operatore 20</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: ottobre 2017, benefit: nessuno;- <u>Operatore 21</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: giugno 2018, benefit: nessuno;- <u>Operatore 22</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio
--	---

	<p>2019, benefit: nessuno;</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Operatore 23</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 3, data prox scatto anzianità: ottobre 2017, benefit: nessuno;- <u>Operatore 24</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria D1, scatti di anzianità maturati: 0, data prox scatto anzianità: maggio 2019, benefit: nessuno;- <u>Coordinatore</u>: CCNL delle Cooperative Sociali, Categoria F1, scatti di anzianità maturati: 5, data prox scatto anzianità: non previsto, benefit: superminimo.
--	---

Il RUP
Fiorenza Campelli