

QUESITI RIFERITI ALLA GARA DI

Procedura negoziata per l'affidamento del servizio di gestione della piattaforma integrata per l'interscambio delle fatture elettroniche, la distribuzione multicanale della bollettazione e la conservazione digitale a norma dei documenti - CIG: 7659253785

Quesito n° 23

A pag. 2 della lettera di invito al punto 2.1" Oggetto-Descrizione del Servizio" è esplicitato per il Servizio di cui al punto b): *Deve essere prevista inoltre la predisposizione per il pagamento elettronico delle fatture da implementare successivamente*, mentre a pag. 9 della lettera di invito al punto b4 "Pagamento elettronico delle fatture" viene richiesto di descrivere le *"caratteristiche del servizio di pagamento delle fatture con modalità elettroniche"*. Pertanto, chiediamo di confermare se il servizio di pagamento elettronico sia da includere nell'offerta economica.

Risposta n° 23

La possibilità di pagamento elettronico non deve essere attiva fin da subito, ma potrà essere implementata successivamente, a discrezione del committente. Si intende, con esso, una funzionalità che consenta al cliente (utente ACER) di effettuare il pagamento della fattura ricevuta con modalità elettroniche, cioè attraverso dispositivi mobili o fissi e utilizzando almeno un canale elettronico di pagamento di uso comune (carta di credito, paypal, ecc. ecc.). Tale servizio si intende compreso nel corrispettivo oggetto di contratto.

La stazione appaltante intendeva, con la richiesta riportata nella lettera di invito, approfondire le caratteristiche del servizio che l'aggiudicatario può essere in grado di fornire al fine di valutare l'inserimento dello stesso all'interno dei servizi offerti dall'ente ai suoi utenti. In ogni caso, tale servizio, come detto, si intende compreso nel corrispettivo oggetto di contratto, fatte salve le commissioni a carico dell'utente acer e/o dell'ente.

Quesito n° 24

In relazione alle "caratteristiche del servizio di pagamento delle fatture con modalità elettroniche" chiediamo conferma se relativamente ai servizi per il pagamento, la scelta del provider sia a discrezione del Fornitore dei servizi o se è invece previsto un fornitore con cui integrarsi

Risposta n° 24

Non esiste al momento alcun fornitore di questo servizio con cui integrarsi, non essendo tale servizio al momento attivo. Si rimanda anche alla risposta al quesito n. 23

Quesito n° 25

Si chiede conferma relativamente al punto b.2 a pagina 9 della lettera di invito "Servizio Assistenza clienti" se con riguardo alla disponibilità di un numero verde, alla fascia oraria dell'ufficio di customer service e alla gestione del ticketing delle richieste del cliente" si intenda il servizio di assistenza offerto dal Fornitore agli operatori di Acer Ravenna.

Risposta n° 25

Confermiamo che si intende il servizio di assistenza offerto dall'aggiudicatario agli operatori di Acer Ravenna.

Quesito n° 26

Con riferimento al punto b.2 a pagina 9 della lettera di invito "Servizio Assistenza clienti" alla richiesta della disponibilità di un numero verde, alla fascia oraria dell'ufficio di customer service e alla gestione del ticketing delle richieste del cliente, nel caso si intenda il servizio assistenza da mettere a disposizione da parte del Fornitore ai clienti finali di Acer Ravenna, chiediamo di confermare se il costo di tale servizio di assistenza sia da includere all'interno dell'offerta economica o sia da quotare a parte. Ancora, sempre con riferimento al "Servizio Assistenza clienti", si chiede di poter conoscere la quantità delle telefonate previste e la relativa durata.

Risposta n° 26

Come specificato in risposta al quesito n. 25, si intende solamente il servizio di assistenza offerto dall'aggiudicatario agli operatori di Acer Ravenna e si intende quindi compreso nel corrispettivo oggetto di contratto. La frequenza e durata delle telefonate degli operatori Acer al servizio assistenza dell'aggiudicatario non è al momento preventivabile.

Quesito n° 27

Con riferimento al punto b.3 a pagina 9 della lettera di invito "Invio fatture attive su dispositivi mobili tramite SMS" chiediamo se il costo dell'invio degli SMS sia da considerare nell'offerta economica o se sia da conteggiare a parte. Nel caso in cui sia da includere nell'offerta economica, chiediamo di conoscere le quantità previste.

Risposta n° 27

In riferimento al quesito si specifica che il costo dell'invio degli SMS viene considerato, ai fini dell'offerta economica, all'interno degli oneri previsti per la postalizzazione (servizio a rimborso).

Quesito n° 28

Si chiede se le "migliorie del servizio" indicate al punto c dei criteri di valutazione a pagina 10 della lettera di invito debbano essere incluse nell'offerta economica della presente gara.

Risposta n° 28

Trattandosi di procedura di gara espletata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, nei punteggi relativi ai criteri di natura tecnica verrà tenuto conto delle migliorie proposte (lettera C, punti 13). Tali migliorie non concorrono a formare il corrispettivo offerto dalla ditta partecipante alla procedura, ma entrano a far parte del servizio offerto integrando quelli già previsti.

Quesito n° 29

Nel disciplinare di incarico è previsto un rimborso di spese di spedizione per i primi due anni ed eventualmente per i successivi due. Qualora le spese di affrancatura da sostenere fossero superiori o inferiori è previsto un conguaglio in positivo o in negativo?



**Azienda Casa Emilia-Romagna
della Provincia di Ravenna**

Risposta n° 29

Il rimborso delle spese postali è considerato a fronte delle spese effettivamente sostenute e rendicontate e addebitate a consuntivo, a compimento del servizio di postalizzazione, senza erogazione da parte del committente di acconti.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Dott.ssa Elisabetta Cescutti)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Elisabetta Cescutti", written over a large, loopy flourish.