

**OGGETTO: MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN OPERATORE ECONOMICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO BIENNALE DI CALL CENTER PER ATTIVITA' DI PRONTO INTERVENTO DI UNIACQUE S.P.A. - RISPOSTE AI QUESITI**

SI RIPORTANO DI SEGUITO LE RISPOSTE AI QUESITI E CHIARIMENTI PRESENTATI DA ALCUNI CONCORRENTI, A BENEFICIO DI TUTTI GLI EVENTUALI PARTECIPANTI ALLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE IN OGGETTO:

N.	QUESITO	RISPOSTA
1	<p>Con riferimento alla Manifestazione di interesse in oggetto siamo a richiedere quanto segue: al punto 8.2.3 della suddetta Manifestazione di interesse si chiede di dichiarare di essere in possesso di certificazione accreditata conseguita in riferimento a quanto previsto dalla norma Uni En Iso 18295-1:2017 "Requisiti per i centri di contatto".</p> <p>Si fa presente che lo schema di certificazione EN 15838/UNI 11200 è ancora valido e verrà sostituito definitivamente dalle nuove certificazioni a partire dal 01/01/2020, come indicato nella Circolare n° 19/2017 di Accredia e nello specifico al punto "Transition Policy dei certificati attivi emessi ai sensi delle norme EN 15838/UNI 11200".</p> <p>Ai fini dell'ammissione è possibile dichiarare di essere in possesso della certificazione Uni 11200 e che sono in corso le procedure di adeguamento come previsto dalla circolare visto che il termine ultimo è il 31/12/2019?</p>	<p>1. Si conferma che ai fini dell'ammissione è possibile dichiarare di essere in possesso della certificazione EN 15838/UNI 11200 e che risultano in corso le procedure di adeguamento, nel termine ultimo del 31/12/2019, alle nuove certificazioni, previste dalla circolare n. 19/2017 emanata dall'ente di accreditamento "Accredia".</p> <p><u>Si precisa comunque che il possesso della certificazione richiesta con riferimento a quanto previsto dalla norma Uni En Iso 18295-1:2017 "Requisiti per i centri di contatto" sarà ritenuto obbligatorio al momento dell'aggiudicazione definitiva, a pena di revoca dell'appalto con conseguente aggiudicazione al secondo classificato.</u></p>
2	<p>1. Con riferimento al Disciplinare di manifestazione di interesse – punto 8.2.2 – si chiede di sapere se è possibile considerare, relativamente ad almeno un contratto per il servizio di call center per la gestione di pronto intervento, il periodo che va dal 1 gennaio 2016 al 31 ottobre 2019.</p> <p>2. Con riferimento al <i>Disciplinare di manifestazione di interesse – punto 8.2.3</i> – si chiede di chiarire se si possa ritenere efficace, ai fini del possesso del requisito, la certificazione EN 15838:2010, in virtù del periodo di transizione che prevede la validità di entrambe le Norme (ISO 18295-1:2017 e EN 15838:2010) fino al 31/12/2019.</p>	<p>1. Si conferma l'obbligatorietà di cui al punto 8.2.2 di "aver svolto o stipulato relativamente al periodo dal 1 gennaio 2016 al 30 settembre 2019...".</p> <p>Tale periodo si ritiene infatti debitamente congruo e antecedente il mese di pubblicazione del Disciplinare di manifestazione di interesse per la dimostrazione del requisito richiesto.</p> <p>2. Vedi risposta precedente al quesito 1.1.</p>

Bergamo, 06 novembre 2019.

**IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO APPALTI, ACQUISTI E LOGISTICA**

Ing. Giuseppe Gorzio

