QUESITI

Domanda n. 1:

Requisiti Organizzativi (Servizio Contact Center).

Con riferimento alla prescrizione inerente al "contact center", si richiede se tale requisito possa intendersi soddisfatto mediante un servizio di reperibilità dedicata (attivo nei giorni festivi e pre-festivi), integrato dal presidio operativo ordinario attivo dal lunedì al venerdì (ore 08:00 19:00). Si chiede conferma che tale modello organizzativo sia considerato idoneo a garantire l'efficienza richiesta.

Risposta n. 1:

Si dà riscontro negativo al quesito. In relazione alle modalità di espletamento del servizio, si conferma quanto indicato all'art. 4, lett. a) del Capitolato d'Appalto: la prenotazione del servizio può essere richiesta 24/24 ore e 365/365 giorni l'anno. Pertanto, l'affidatario deve garantire la reperibilità tutti i giorni dell'anno e non un *"servizio di reperibilità dedicata (attivo nei giorni festivi e pre-festivi), integrato dal presidio operativo ordinario attivo dal lunedì al venerdì (ore 08:00 19:00)".*

Domanda n. 2:

Caratteristiche Tecniche del Parco Veicolare.
Il Capitolato prevede l'impiego di vetture di categoria "C-SUV". La scrivente dispone di una flotta di segmento Premium/Executive (es. Mercedes Classe E, Classe S, Classe V). Si chiede conferma che l'impiego di veicoli di categoria superiore rispetto al parametro minimo indicato non sia motivo di esclusione, ma sia considerato pienamente conforme (o migliorativo) ai fini dell'esecuzione del servizio.

Risposta n. 2:

Si dà riscontro affermativo al quesito, tenuto conto che si propone l'impiego di veicoli di categoria superiore rispetto al parametro indicato.

Domanda n. 3:

Metodologia di Calcolo del Minutaggio, Attese e Rientro in Rimessa.
In merito alla contabilizzazione del servizio, e in considerazione degli obblighi previsti dalla Legge 15 gennaio 1992, n. 21, si richiedono i seguenti chiarimenti:

*** Decorrenza e Fine Servizio: Si prega di specificare se il minutaggio abbia inizio con l'effettiva salita a bordo dell'utente o se decorra dall'orario indicato nell'Ordine di Servizio. Si richiede altresì come venga certificata la chiusura della prestazione e il calcolo dei minuti complessivi.**

Risposta n. 3 - *Decorrenza e Fine Servizio*:

Si precisa che il "*minutaggio*" decorre dall'orario di avvio del servizio indicato nella prenotazione comunicata, di norma, via e-mail al fornitore. In altri termini, l'inizio del servizio coincide con l'orario (e il luogo) individuato dal Consiglio regionale come momento (e punto di partenza) per l'avvio del servizio di trasporto.
Con riferimento alle modalità di "certificazione della chiusura della prestazione", così come precisato all'art. 4 lett. e) del Capitolato d'appalto, si conferma che l'operatore economico dovrà trasmettere, a seguito di ogni prestazione fornita, una bolla contenente varie informazioni tra cui "*l'ora di inizio servizio e di fine del servizi*o".

*** Tempi di attesa: Si chiede conferma che nel "minutaggio" sia incluso anche il tempo di attesa del conducente tra una tratta e l'altra.**

Risposta n. 3 - *Tempi di attesa*:

Si conferma che i tempi di attesa del conducente tra una tratta e l'altra sono inclusi e retribuiti attraverso il *minutaggio*.

*** Minimo di attivazione e rientro in rimessa: Ai sensi dell'art. 11 della Legge 21/1992, ogni servizio NCC deve avere inizio e termine presso la rimessa. Si chiede pertanto se sia previsto un minutaggio minimo fatturabile per singola attivazione (es. 60 minuti), volto a garantire la sostenibilità economica della prestazione a fronte dei tempi tecnici obbligatori di rientro al deposito incluso anche il tempo di attesa del conducente tra una tratta e l'altra.**

Risposta n. 3 - *Minimo di attivazione e rientro in rimessa*:

Si dà riscontro negativo al quesito. L'art. 2 delle Condizioni particolari afferma che "*Il Consiglio regionale non assume alcun impegno circa il numero effettivo di minuti/chilometri/chiamate/servizi e la società affidataria non potrà pretendere alcunché oltre al corrispettivo per i servizi effettivamente resi.*"

Domanda n. 4:

Luogo di Presa in Carico e Percorrenze a Vuoto.
Qualora il punto di partenza del servizio sia differente dalla sede dell'Ente (es. tratta Bra-Cuneo), si chiede se il corrispettivo debba coprire esclusivamente la tratta con utente a bordo o se debba essere considerato anche il tempo di percorrenza necessario per il trasferimento dalla rimessa (Moncalieri/Torino) al luogo di incontro e il relativo rientro.

Risposta n. 4:

Nell'ipotesi indicata nel quesito, il corrispettivo copre esclusivamente la tratta con l'utente a bordo (Bra-Cuneo), non includendo né il tempo di percorrenza, né i chilometri necessari per il trasferimento dalla rimessa al luogo di incontro e il relativo rientro.

Domanda n. 5:

Si chiede se il calcolo debba convenzionalmente intendersi sempre con partenza e arrivo presso la sede di Via Alfieri, o se siano previste diverse modalità di rendicontazione per punti di origine/destinazione variabili.

Risposta n. 5:

La rendicontazione non è convenzionalmente calcolata sulla sede di Via Alfieri, ma sui minuti/chilometri effettivamente impiegati/percorsi con riferimento alla tratta compresa tra il punto di avvio del servizio e quello di fine servizio.