AMBASCIATA D'ITALIA JAKARTA

ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ AUSILIARIE AL RILASCIO DI VISTI D'INGRESSO IN ITALIA

RICHIESTA CHIARIMENTI SUGLI ATTI DELLA GARA
DOMANDE E RISPOSTE IN FORMA ANONIMA

Quesito 1
La somma dei punteggi di ciascun requisito tecnico inerente l'offerta tecnica, indicata pari a 94 punti, corrisponde in realtà a 95,5 punti: si prega verificare e pubblicare di conseguenza il nuovo punteggio corretto.
Risposta 1
I punteggi attribuibili all'orario di operatività del call centre sono alternativi e non cumulativi: 1,5 punti se operativo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15, 3 punti se operativo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.

Quesito 2
Nel Disciplinare di gara, alla voce "a) Infrastrutture: Numero di centri servizi (VAC) da installare nel Paese - Mantenimento dello stesso numero di VAC rispetto a quelli esistenti stabiliti dal precedente concessionario => 1 punto", viene inteso che si richiede l'offerta di 1 solo centro visti, al netto delle soluzioni mobili di pop-up tramite biometria mobile: ma alla voce riportata al punto d) "Personale addetto", s'indica come pari ad "almeno n. 6 addetti complessivi per ciascun VAC come un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica". Si prega di confermare che il massimo punteggio previsto per la voce "a) Infrastrutture" ed inerente il numero di centri visti sia effettivamente di 1 Punto rispetto all'offerta di 1 Centro Visti, a Jakarta, in coerenza con il servizio offerto dall'attuale concessionario.
Risposta 2
Si conferma quanto esposto nel disciplinare. Il numero minimo di addetti per VAC vale anche se il VAC ritenuto necessario è uno solo.

Quesito 3
La Cerimonia di apertura delle offerte tecniche, è prevista in modalità anche di Video Conference, in coerenza alle procedure ANAC: è stata indetta per la data del 1 settembre alle ore 10,30 locali, che corrispondono alle ore 05,30 italiane. In considerazione della presenza di differenti concorrenti che parteciperanno a tale Cerimonia dal fuso orario Cet (Central European Time), si chiede la cortesia di posticipare l'orario di tale Cerimonia a partire dalle ore 14,00 locali, al fine di consentire la più ampia partecipazione dei concorrenti.
Risposta 3

L'orario di apertura delle buste con le domande di partecipazione è stato fissato tenendo conto dell'operatività dell'Ufficio e dei tempi necessari per lo svolgimento delle fasi successive all'apertura delle buste. La seduta pubblica si svolge a Jakarta e il fuso orario di riferimento è necessariamente quello di Jakarta. La partecipazione in videoconferenza è comunque una possibilità ulteriore di pubblicità delle sedute, ma non si ritiene opportuno modificare gli orari dei lavori in funzione di tale modalità di partecipazione.

Quesito 4

Le piantine, i rendering, le mappe, le fotografie, le schede tecniche, possono essere considerati dei semplici allegati di cui non verrà tenuto conto nel conteggio della massimale delle 100 pagine previste per l'offerta tecnica? Tale indicazione è confermata da parte di altre missioni (stazioni appaltanti) in occasione di analoghe gare pubbliche per il servizio di esternalizzazione visti

Risposta 4

Non si ritiene opportuno consentire alcuna eccezione al limite di 100 pagine per l'offerta tecnica indicato nel disciplinare, anche in considerazione del fatto che sarà necessario presentare un solo VAC. Pertanto anche piantine, rendering, mappe, fotografie e schede tecniche verranno ricompresi nel conteggio delle pagine complessive.

Quesito 5

Si richiede conferma di poter inserire all'interno dell'offerta tecnica l'indicazione di un QR Code e il rinvio ad un link ove la Commissione - se lo riterrà di suo interesse - potrà verificare ulteriori dettagli inerenti la formulazione delle offerte. Tale indicazione, è stata confermata da parte di altre missioni (stazioni appaltanti) in occasione di analoghe gare pubbliche per il servizio di esternalizzazione visti.

Risposta 5

Non si ritiene opportuno consentire l'utilizzazione di un QR code, in quanto questo aggirerebbe di fatto il limite massimo di pagine fissato nel disciplinare. Inoltre, la gara è cartacea e si basa sull'esame del cartaceo, e il QR code potrebbe porre delle difficoltà in sede di esercizio del diritto all'accesso agli atti.

Quesito 6

Si chiede la conferma di poter inserire, tra gli Allegati, anche fogli in formato A3, che piegati in 2 potranno risultare come dei fogli A4.

Risposta 6

Il limite di pagine fissato nel bando e nel disciplinare di gara è finalizzato ad evitare la disamina di documentazione troppo lunga, ridondante e dispersiva. Per questo motivo, anche con riguardo al formato delle pagine, si chiarisce che il limite di 100 pagine si riferisce a pagine in formato A4.

Quesito 7

Cosa s'intende per lingua veicolare locale? Oppure: oltre alla lingua inglese, quali altri lingue sono considerate come obbligatorie per i contenuti inerenti il Sito Internet, il servizio di Call-center e la Mobile App?

Risposta 7

Con riguardo all'art. 7 punto 1 del Capitolato tecnico si chiarisce che per lingua veicolare si intende l'inglese. Con riguardo agli altri casi in cui sono richieste specifiche lingue per i servizi da prestare o come requisiti del personale addetto, le lingue ritenute necessarie e/o preferenziali sono sempre

specificate nei documenti di gara: per il sito Web e il call center, vedasi il punto 8.5 del Disciplinare (Allegato 3).

Quesito 8
Per i contenuti inerenti il Sito Internet, il servizio di Call-center e la Mobile App è prevista come obbligatoria anche la lingua italiana?
Risposta 8
Per il Sito internet, il servizio di Call-center e l'App è specificato nei documenti di gara che è richiesto obbligatoriamente l'uso delle lingue indonesiana e inglese. Non è richiesto obbligatoriamente l'uso della lingua italiana, ma l'uso ANCHE della lingua italiana influisce favorevolmente sulla valutazione dell'offerta: viene attribuito 1 punto se il servizio di call center verrà effettuato anche in lingua italiana, e con riguardo all'Applicazione dedicata l'utilizzo anche della lingua italiana è tra gli elementi che verranno valutati per l'attribuzione di fino a 2,5 punti.

Quesito 9
Si chiede di confermare alcuni dei punteggi attribuiti a specifici punti elencati nel disciplinare di gara. In particolare notiamo delle discrepanze nel punteggio presentato nel disciplinare ed in quello presentato nell'allegato Excel intitolato "Tabella punteggi offerta tecnica ed economica".
Risposta 9
Si confermano i punteggi stabiliti nel Disciplinare e si segnala che è stata pubblicata la "Tabella punteggi offerta tecnica ed economica" debitamente corretta.

Quesito 10
Si chiede di confermare il punteggio totale e parziale attribuito alla voce "CALL CENTRE" riportato all'interno del Disciplinare di gara. Se effettuiamo la somma dei punteggi parziali attribuiti al Call Centre il totale sarà di 5.5 punti. I quali aggiunti al punteggio totale dedicato alle Infrastrutture cambieranno il punteggio massimo attribuito all'offerta tecnica.
Risposta 10
Vedasi risposta al Quesito 1

Quesito 11
Si chiede di confermare nel Disciplinare, b) Organizzazione del servizio di esternalizzazione, Orario di apertura dei VAC:

- Il punto in cui viene specificata l'apertura del VAC per almeno 2 ore dopo le 17, può confermare che l'apertura di 2 ore è richiesta effettivamente per dopo le ore 17?
- Apertura per aggiuntive 3 ore ogni giorno feriale della settimana, se teniamo in considerazione questo specifico punto aggiungendo 3 ore dopo le 17 il centro visti dovrà rimanere aperto sino alle 22. Può confermare quindi che le 3 ore devono essere aggiunte alle 2 ore sommate in precedenza?

Risposta 11
L'apertura del VAC per aggiuntive 3 ore ogni giorno feriale della settimana è da intendersi rispetto al minimo di 7 ore consecutive e senza interruzioni ogni giorno per almeno 5 giorni consecutivi alla settimana, che sono requisito obbligatorio per l'offerta tecnica, e può essere garantita senza una prestabilita collocazione temporale nell'arco della giornata. Qualora essa venga garantita nell'offerta tecnica verrà attribuito 1 punto in sede di valutazione. Qualora poi almeno 2 ore di apertura aggiuntive (sempre rispetto al minimo di 7 ore consecutive e senza interruzioni ogni giorno per almeno 5 giorni consecutivi alla settimana) per ogni giorno feriale della settimana siano garantite dopo le ore 17 (ora locale di Jakarta), verranno attribuiti ulteriori 1,5 punti.

Quesito 12

Nel disciplinare, all'art. 8, punto d) Personale, viene dichiarato che per addetti si devono intendere i dipendenti adibiti alla ricezione e trattazione delle domande di Visto. A tal fine, si chiede di precisare se le figure indicate a seguire possano essere incluse in tale descrizione:

- Incaricato alla reception
- Cassiere
- Incaricato alla restituzione dei passaporti
- Help Desk
- Back office

Risposta 12

In base a quanto stabilito dai documenti di gara, per "addetti" si devono intendere i dipendenti adibiti esclusivamente alla ricezione e trattazione delle domande di visto, esclusi gli addetti alle informazioni, call center e personale dirigenziale. Rientrano quindi nella definizione di "addetti" anche le figure di: incaricati alla reception, cassieri, addetti alla consegna passaporti, nonché il personale adibito all'inserimento dei dati nel sistema LVIS e alla raccolta dei dati biometrici.