



PROCEDURA APERTA

per l'acquisizione di "Soluzioni e Servizi di contact center e Supporto ai processi di innovazione regionale, per il periodo 2009-2013" ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i..

RISPOSTE AI QUESITI POSTI DALLE IMPRESE
aggiornamento alla data del 30/12/2008

DISCIPLINARE DI GARA

Quesito n° 1

Con riferimento alla procedura aperta per l'espletamento della gara di appalto di cui all'oggetto, si chiede di conoscere in caso di partecipazione in **RTI VERTICALE**:

- a) **Capacità economica e finanziaria**: se, sia l'importo previsto come fatturato globale sia l'importo relativo ai servizi o forniture oggetto della gara realizzati entrambi negli ultimi tre anni, possono essere riferiti all'intero RTI;
- b) **Capacità economica e finanziaria**: quale percentuale di fatturato globale e di importo per servizi o forniture nel settore di gara deve essere dimostrata in capo alla mandataria ed alle mandanti;
- c) **Domanda di ammissione e dichiarazione a corredo della domanda e dell'offerta (Disciplinare di Gara Allegato C1)**: come integrare/modificare la dichiarazione da rilasciare riportata al punto hh) del modello di dichiarazione.

Risposte

- Punto a) Il Disciplinare di gara al punto 2) dell'art. 1 prevede, nel caso di RTI che le dichiarazioni siano presentate dalle singole imprese componenti il RTI, ad esclusione della lettera c) (fatturati) che evidentemente, nello spirito del D.Lgs 163/06, riguarda il RTI costituito o costituendo.
- Punto b) Il Disciplinare di gara non introduce elementi aggiuntivi rispetto alla normativa vigente, cui si rimanda per competenza.
- Punto c) Come esplicitamente riportato nel Disciplinare di gara si tratta di un "modello", ovvero di un formato di presentazione delle informazioni richieste, che quindi non deve essere obbligatoriamente utilizzato dalle imprese.

Quesito n° 2

A pag. 9/15 del Disciplinare si dice che "La domanda di ammissione e le dichiarazioni di cui ai precedenti punti 1), 2), 3) devono essere redatte preferibilmente in conformità al modello Allegato C1. Da un confronto tra i punti contenuti nell'allegato C1 e i punti 1), 2) e 3) del Disciplinare si evincono carenze/imprecisioni. Ad esempio i requisiti da dichiarare di cui al punto 1) pag. 4 del disciplinare (capacità economica e finanziaria (fatturati) e capacità tecnica e professionale) non sono contenuti nell'allegato C1.

Queste anomalie sono da imputarsi ad un refuso nella predisposizione degli atti di gara?

Dobbiamo integrare l'allegato 1 con le Dichiarazioni mancanti? Se integriamo si corre il rischio di esclusione?

Oppure verrà pubblicato un nuovo allegato C1 corretto? Ovvero altra soluzione che ci indicherete?

Risposta

Si rimanda alla risposta al Punto c) del Quesito n° 1, sottolineando che in coerenza a quanto già detto non si ritiene necessaria la pubblicazione di un nuovo allegato C1.

Quesito n° 3



REGIONE BASILICATA

DIPARTIMENTO PRESIDENZA
DELLA GIUNTA
UFFICIO SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668319
fax 0971/668339
ufficio.si@regione.basilicata.it

In caso di RTI non viene specificata la percentuale di imputazione di fatturato (globale/specifico) da attribuire alla capogruppo e alla/e mandante/i al fine di soddisfare il requisito al 100%.

Quali sono le percentuali minime a cui attenersi?

Risposta

Si rimanda alla risposta al Punto b) del Quesito n° 1.

Quesito n° 4

Con riferimento alla procedura in oggetto, relativamente alla dichiarazione punto dd) di pag. 8 del disciplinare che recita: "...di impegnarsi a garantire al personale impiegato nel vigente progetto-appalto, la continuità della prestazione lavorativa, nella misura compatibile con la nuova organizzazione..."

Si chiede se tale dichiarazione possa essere rilasciata esclusivamente dalla impresa a cui, nell'ambito di un costituendo RTI, viene demandata la responsabilità di assunzione del personale.

Risposta

Il Disciplinare di gara non specifica alcunché in merito, per cui si rimanda alla normativa vigente in materia di RTI.

Quesito n° 5

Con riferimento alla richiesta di allegare alla domanda di partecipazione alla gara le dichiarazioni attestanti l'insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 del D. Lgs. N. 163/2006 rilasciate personalmente da tutti gli amministratori muniti di potere di rappresentanza e tutti i direttori tecnici, in carica e cessati nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando, si osserva quanto segue:

"Ai sensi della normativa in tema di certificazione amministrativa (espressamente estesa alle procedure di aggiudicazione dei contratti pubblici) è consentito che una persona renda una dichiarazione anche con riguardo a stati, qualità personali e fatti relativi ad altri soggetti, purchè tale dichiarazione sia resa nell'interesse dello stesso dichiarante e sia accompagnata da fotocopia del documento di identità del sottoscrittore (art. 47, comma 2, D.P.R. n. 445/00). Da ciò sembra potersi dedurre la possibilità di attestazione, da parte di un procuratore in carica, dell'inesistenza di cause ostative alla partecipazione alle gare anche con riferimento a soggetti diversi da colui che rilascia l'attestazione.

In virtù di quanto sopra, si richiede di confermare che, ai fini della partecipazione alla presente gara, sia consentito attestare l'insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 del D. Lgs. N. 163/2006 attraverso una dichiarazione con la quale il soggetto abilitato a sottoscrivere i documenti di gara dichiara, con le forme della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'inesistenza di cause di esclusione riferibili agli amministratori muniti di potere di rappresentanza e ai direttori tecnici cessati nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando."

Risposta

Qualora sussistano le condizioni su richiamate (vedi richiamo al D.P.R. n. 445/00) si ritiene debbano necessariamente essere rispettate dalla Stazione appaltante, pertanto, si rimanda alla normativa vigente in materia.

Quesito n° 6

Con riferimento a quanto indicato al punto 5 del par 2 "Rispondenza ai criteri di selezione previsti per la Linea di intervento II.2.2.C del PO FESR Basilicata 2007/2013", si chiede di indicare se siano disponibili parametri di riferimento ai quali conformarsi per garantire la rispondenza richiesta.

Risposta

Per quanto riguarda la "Rispondenza ai criteri di selezione previsti per la Linea di intervento II.2.2.C del PO FESR Basilicata 2007/2013", gli elementi di cui si terrà conto sono quelli esposti a pag 12 del Disciplinare di gara, che a loro volta sono stati scelti a partire dai criteri di selezione previsti dalla



REGIONE BASILICATA

DIPARTIMENTO PRESIDENZA
DELLA GIUNTA
UFFICIO SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668319
fax 0971/668339
ufficio.si@regione.basilicata.it

Deliberazione di Giunta Regionale n° 1134 del 16/07/2008 con la quale si prende atto dei criteri di selezione delle operazioni approvate dal Comitato di Sorveglianza ; tale DGR rappresenta, pertanto, il quadro di riferimento in materia.

Quesito n° 7

In relazione all'impiego richiesto al fornitore aggiudicatario di "garantire al personale impiegato nell'attuale progetto la continuità della prestazione lavorativa, nella misura compatibile con la nuova organizzazione adottata" si chiede di chiarire se le risorse a cui si fa riferimento siano tutte e sole quelle indicate nel Capitolato Tecnico "Soluzioni e Servizi di Call Center" per il dimensionamento dei servizi CUP (48 risorse di cui 40 part-time) e Contact Center regionale (12 risorse tutte in part-time)

In particolare, si chiede di chiarire se attualmente siano impiegate risorse per svolgere i servizi di "Supporto ai processi di innovazione regionale" e, in caso affermativo, si chiede di conoscerne il numero.

Risposta

Nel sottolineare che la "misura compatibile" è strettamente correlata alla "organizzazione adottata dalla ditta offerente", al fine di fornire a tutti i partecipanti alla gara tutti gli elementi necessari alla formulazione di una proposta tecnica esecutiva, si espone di seguito la situazione del personale impiegato nel contratto in scadenza

| Contratto per la "Costituzione del Centro Servizi della Regione a supporto dei Sistemi Informativi Regionali" rep. n. 6717 Tariffe mensili pagate per unità di personale Full-Time | | | | |
|---|---------------------|---------------------|------|-----------------------|
| Figure professionali | n° risorse | | h/ g | Importo lordo 2008 |
| | Full-Time (FT) | Part-Time (PT) | | |
| Management Board | | | | |
| Direzione Centro Servizi | 1 | | 8 | 7.053,67 |
| Coordinatori/ Responsabili | 3 | | 8 | 4.094,46 |
| Supporto tecnico amministrativo | | | | |
| Tecnico hardware | 1 | | 8 | 3.550,13 |
| Amministrativi | | 3 | 8 | 3.003,36 |
| Interfaccia Enti | 1 | | 8 | 3.550,13 |
| Servizi di front end | | | | |
| - Call Center Sanitario | | | | |
| Operatori | 8 | 40 | 8 | 3.003,36 |
| - Contact Center | | | | |
| Operatori | | 12 | 8 | 3.003,36 |
| Servizi di back office | | | | |
| - Servizi informativo e di animazione multimediale | | | | |
| Animatori | 5 | | 8 | 3.091,60 |
| Redazione non giornalistica | 2 | | 8 | 3.550,13 |
| - Supporto all'innovazione dipartimentale | | | | |
| Supporto Dipartimentale Informatico | 7 | | 8 | 3.091,60 |
| Operatori supporto dipartimentale | | 7 | 8 | 3.550,13 |
| | 28 | 62 | | |
| | | 90 | | |
| NOTE | | | | |
| 1 - Il CCNL applicato è "Telecomunicazioni", il personale è tutto assunto a tempo indeterminato, ed i livelli di inquadramento sono: - per il personale dei "servizi di front end" quelli espressamente previsti per la figura professionale - per il personale dei "servizi di back office" ripartiti tra figure professionali amministrative e tecniche | | | | |
| 2 - La tariffa esposta nella colonna "Importo 2008" è l'importo che, da contratto, la Regione Basilicata riconosce all'Affidatario per il personale che opera Full-Time; tale tariffa, nel caso del personale Part-Time, va ridotta al 75% | | | | |
| 3 - La suddivisione per sesso vede: 25% Uomini, età media 44 anni 75% Donne, età media 42 anni | | | | |
| 4 - Titolo di Studio 22% Laureati 73% Diplomatici 5% Altro | | | | |
| 5 - L'anzianità di servizio, per la maggior parte del personale, è quella maturata all'interno del contratto in oggetto, stipulato in data 23/12/2003 | | | | |



CAPITOLATO TECNICO

Quesito n° 8

In relazione all'impiego richiesto al fornitore di cui alla domanda precedente – al fine di conoscere tutti gli elementi indispensabili per la formulazione di un offerta corretta sia da un punto di vista tecnico sia da un punto di vista economico – si chiede di fornire indicazioni utili circa l'attuale organizzazione del personale impiegato nel “vigente progetto-appalto”.

In particolare, si chiede di conoscere, per ciascuna delle risorse:

- i. Profilo professionale*
- ii. Anzianità (professionale e anagrafica)*
- iii. Tipologia rapporto contrattuale*
- iv. Caratteristiche e durate dell'eventuale part-time*
- v. Retribuzione annua lorda*
- vi. Titolo di studio.*

Risposta

Si rimanda alla risposta al Quesito n° 7.

Quesito n° 9

In relazione anche a quanto indicato nel par. 3.2 “Transitorio”, si chiede di chiarire se la piattaforma tecnologica descritta al par. 1.1 del Capitolato Tecnico “Soluzioni e Servizi di Call Center” sia di proprietà della Regione, se le sue componenti resteranno disponibili anche per il nuovo fornitore anche oltre il periodo transitorio e, in caso affermativo, con quali modalità.

Risposta

La piattaforma tecnologica attualmente in uso è di proprietà della Regione Basilicata (mentre non lo sono arredi, e postazioni di lavoro)..

Relativamente alla seconda parte del quesito, si ricorda che, come chiaramente esposto negli atti, la presente gara è impostata in modo da realizzare il completo outsourcing del servizio.

Quesito n° 10

In relazione al fatto che gli oneri di installazione e gestione dei collegamenti telematici necessari alle operazioni di integrazione fra il sistema dell'Amministrazione e la struttura dei servizi di Call Center sono a carico del fornitore (v. par 3.3.1), si chiede di avere informazioni sul traffico dati attuale e di conoscere il dimensionamento della banda ritenuta necessaria.

Risposta

Si rimanda a quanto specificato a par. 1.1 dell'allegato D1 del Capitolato Tecnico.

Quesito n° 11

In relazione ai servizi di supporto ai processi di innovazione regionale richiesti – al fine di conoscere tutti gli elementi indispensabili per la formulazione di un offerta corretta sia da un punto di vista tecnico sia da un punto di vista economico – si chiede cortesemente di conoscere più in dettaglio le caratteristiche dell'attività.

In particolare, relativamente all'attività di assistenza specialistica si chiede di conoscere maggiori dettagli in merito ai potenziali servizi innovativi oggetto del servizio.

Risposta

Si rimanda a quanto già esposto dal specificato a cap . 1 dell'allegato D2 del Capitolato Tecnico, e per maggiori approfondimenti al sito www.basilicatanet.it .



Si sottolinea inoltre che, vista la durata del contratto e quindi l'impossibilità di prevedere sin d'ora tutti i progetti da realizzare, nel capitolato si esplicitano le modalità di interazione tra Regione e Ditta aggiudicataria finalizzate alla attivazione dei singoli progetti man mano che se ne rilevi l'esigenza.

Quesito n° 12

Nell'indice riportato a pag. 35 è previsto un paragrafo "Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione" in cui viene richiesto al fornitore, tra l'altro, di descrivere le Unità Organizzative dell'Amministrazione ad oggi e a tendere.

Si chiede cortesemente – al fine di conoscere tutti gli elementi indispensabili per la formulazione di un offerta tecnica completa – di indicare con quali modalità (documenti, visite specifiche presso l'Amministrazione, etc.) sia possibile conoscere informazioni dettagliate in merito all'assetto delle Unità Organizzative .

Risposta

Premesso che la gara in oggetto attiene alla gestione in outsourcing del Centro Servizi Regionale (quindi ha una chiara delimitazione dell'ambito di intervento) e che il principale interlocutore interno all'Amministrazione è attualmente costituito da: i referenti CUP ospedalieri, le URP dei singoli dipartimenti, i servizi di assistenza tecnica, gli uffici che hanno progetti innovativi in corso, appare evidente che non viene richiesta una riorganizzazione di tutte le strutture regionali (peraltro di competenza di altri), ma una proposta organizzativa per la integrazione funzionale con le strutture amministrative e tecniche interessate alla erogazione dei servizi tramite il call-center.

Fermo restando quanto appena esposto, preso atto della delimitazione dell'ambito di intervento, per maggiore informazione di rimanda:

- all'elenco delle strutture esposto nella rubrica "Chi è" del sito della Regione Basilicata;
- alla ulteriore documentazione pubblicata sul "profilo del committente" indicato nel bando di gara;

Quesito n° 13

Par. 1.2 e 1.3 delle Specifiche Call Center: i volumi delle attività riportati, costituiscono di fatto i servizi di call center oggetto del bando relativi alla LINEA 1? Viceversa, qual è il trend di crescita ipotizzabile nel periodo dell'appalto?

Risposta

Le specifiche tecniche riportate ai par. 1.2 ed 1.3, prendono come base di riferimento i dati rilevati nel triennio 2006-2008, sui quali si è poi previsto un aumento annuo del 10%, che ha portato alla formulazione dell'allegato C2.2 – Offerta economica del Disciplinare di gara (che espone come parametri prefissati i "Minuti contatto equivalente/mese" che costituiscono l'effettivo impegno che l'impresa va ad assumere).

Quesito n° 14

Par. 1.2.2 e 1.3 delle Specifiche Call Center: il numero di risorse che viene indicato (48 per il call center sanitario e 12 per il call center regionale) è dimensionato per gestire tutte le attività richieste dal bando di gara?

Risposta

Oltre a richiamare quanto esposto nel Disciplinare di gara e nel Capitolato tecnico, si rimanda per completezza di informazione alla risposta al Quesito n° 7.

Quesito n° 15

Par. 1.3.2 delle Specifiche Call Center: "I numeri del Contact Center": segnaliamo che le cifre indicate per i contatti inbound ed outbound non danno il totale contatti indicato.

Risposta



Nella tabella esposta al par. 1.3.2, il totale dei contatti 2008 include erroneamente anche le e-mail.

Quesito n° 16

Par. 1.1.2 delle Specifiche Call Center: “Dimensionamento risorse umane” – Cap. 1.3. “Contact Center Regionale”: il tempo medio di gestione indicato è da ritenersi riferito a tutte le tipologie di contatti gestiti? In caso contrario, è possibile avere indicazione dei tempi medi di lavorazione delle singole attività?

Risposta

Nel ritenere che il riferimento sia al par. 1.2.2, si precisa che il tempo medio di gestione dell'attività è riferito a tutte le tipologie di contatto.

Quesito n° 17

Par. 2.1 delle Specifiche Call Center: “Analisi dei processi esistenti dell'Amministrazione che dovranno essere interfacciati del Call Center...”. Quali sono i processi esistenti di cui è richiesta l'analisi?

Risposta

Si rimanda:

- a quanto specificato al cap 1.2 ed al cap. 1.3 dell'allegato D1 del Capitolato Tecnico;
- alla risposta al quesito n° 12.

Quesito n° 18

Par. 2.2 delle Specifiche Call Center: “Diagramma delle sole unità organizzative (organigramma) dell'Amministrazione che, in qualità di interfacce organizzative interne nei confronti dell'outsourcer, risultano coinvolte nel processo di assistenza all'utente/ cittadino”. Quali sono le figure dell'Amministrazione che si interfacciano con l'Outsourcer?

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito n° 12.

Quesito n° 19

Par. 2.2 delle Specifiche Call Center: si richiede di confermare se è richiesto che l'Outsourcer debba definire il funzionigramma delle risorse facenti parte dell'Amministrazione che interagiscono/ si interfacciano con lo stesso Outsourcer;

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito n° 12.

Quesito n° 20

Par. 2 delle Specifiche Call Center: in linea generale si richiede di fornire tutti gli elementi utili (documenti, diagrammi, etc.) necessari a soddisfare le richieste riportate in questo capitolo;

Risposta

Si rimanda alla documentazione o fonte informativa aggiuntiva indicata nella risposta al quesito n° 12.

Quesito n° 21

Par. 3.2 del Capitolato: a quanto ammonta il canone di locazione/ annuo della sede di Via del Basento? Quali sono le voci del canone di locazione che compongono l'asset messo a disposizione?

Risposta

Il canone di locazione, pari ad euro 2.400,00 al mese, ed è relativo al solo fitto dei locali.



REGIONE BASILICATA

DIPARTIMENTO PRESIDENZA
DELLA GIUNTA
UFFICIO SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668319
fax 0971/668339
ufficio.si@regione.basilicata.it

Quesito n° 22

Par. 3.3: “Base informativa di progetto”: “le seguenti forniture non sono incluse nel bando gara: arredi; opere murarie; connettività”: com'è da interpretarsi questa indicazione?

Risposta

Premesso che è presente un errore materiale nella numerazione dei paragrafi, per cui al Par. 3.3: -Base informativa di progetto, segue il Par. 3.4 -Beni e servizi non inclusi nella fornitura (non nuovamente il Par. 3.3), si evidenzia che l'appalto in oggetto ha come obiettivo dichiarato l'outsourcing completo dei servizi di call-center, ed è quindi da ritenersi comprensivo di qualsiasi onere necessario alla erogazione dello stesso (locali, spese telefoniche, etc), tant'è che la stima della base d'asta comprende anche i costi di impianto della nuova sede ed i costi di gestione, per cui il par. 3.4 ha lo scopo di sottolineare tale onnicomprensività.

Quesito n° 23

Par. 3.5: “Formazione”: Qual è la durata stimabile per la formazione? È previsto un “train the trainer” ai formatori del Fornitore? In caso affermativo, qual è la durata stimata?

Risposta

Si evidenzia che non si sono date indicazioni in merito, in quanto si è ritenuto necessario lasciare alla ditta offrente il più ampio margine nella predisposizione del progetto tecnico, atteso che l'appalto verrà gestito sulla base dei livelli di servizio, per cui qualsiasi limitazione o vincolo sarebbe potuto rivelarsi inopportuno.

Quesito n° 24

Par. Specifiche tecniche di “Soluzioni e sistemi per il Contact Center”: Perché i ticket sono più delle chiamate?

Risposta

Nella attuale gestione il ticket e la chiamata non sono sinonimi, i quanto nel corso dei una chiamata possono essere attivati più ticket (ad esempio: un ticket “prenotazione” + un ticket “informativa”), si sottolinea comunque che questa è l'attuale operatività.

Quesito n° 25

Art. 13 dello Schema di contratto: all'Aggiudicatario viene richiesto di assorbire le risorse impiegate nell'attuale appalto (48 del Call Center Sanitario + 12 Call Center Regionale), qual è il loro costo aziendale?

Si richiede inoltre di dettagliare il profilo contrattuale e funzionale delle risorse che l'Aggiudicatario dovrà assumere, oltre alle ore settimanali sviluppate?

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito n° 7.

Quesito n° 26

Offerta economica: i costi delle chiamate si riferiscono ai soli costi telefonici, o al costo complessivo di gestione di un contatto (operatore + costo telefonico)?

Risposta

Si rimanda a quanto esposto al par. 3.3.2 dell'Allegato D1 del Capitolato tecnico.

Quesito n° 27

Al fine di valutare le modalità ed i tempi della migrazione e/o integrazione dei servizi di Call Center preesistenti, si chiede di conoscere quale sia il sistema/i di CRM/Trouble Ticketing attualmente in uso, di



avere dettagli quali/quantitativi relativi alle strutture dei Data Base da migrare e di sapere se la titolarità delle eventuali licenze sia della Regione o dell'attuale fornitore.

Risposta

Attualmente la situazione è la seguente:

- per il servizio Call Center Sanitario , i sistemi di CRM e Trouble Ticketing per le prestazioni sanitarie sono integrati all'interno del Sistema CUP (vedi par. 1.2 dell'allegato D1 del Capitolato tecnico);
- per il servizio Contact Center, sono in uso due sistemi di Trouble Ticketing di cui uno è proprietario il fornitore attuale, e per il quale non si prevede la migrazione, e l'altro, per la gestione dei servizi di assistenza e denominato GSA, di proprietà della Regione, i cui dettagli tecnici sono pubblicati sul "profilo del committente" indicato nel bando di gara (www.basilicata.net.it sezione bandi)

Quesito n° 28

Se già in fase di offerta, all'interno del progetto tecnico, si debba prevedere il disegno definitivo dei Processi e della relativa Organizzazione, oppure se sia sufficiente indicare la metodologia con la quale tali argomenti saranno sviluppati in fase di erogazione del servizio, post aggiudicazione della gara;

Risposta

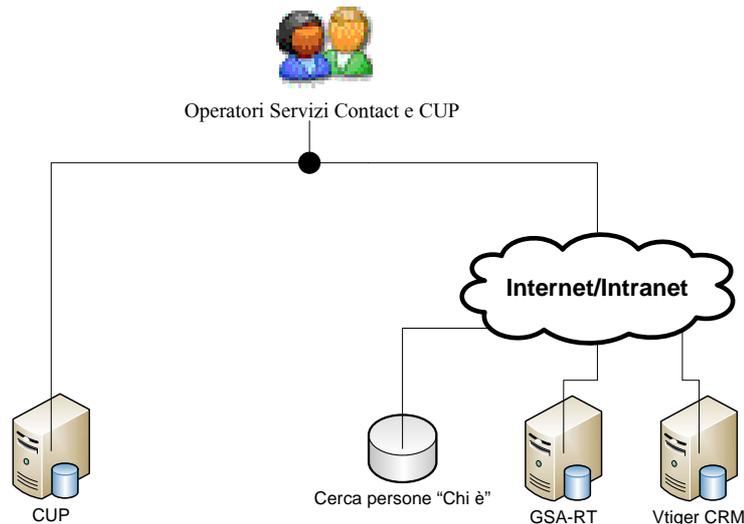
Evidenziato il contratto richiama espressamente il progetto tecnico, che quindi rientra di diritto nelle pattuizioni tra le parti, risulta evidente la necessità di un adeguato dettaglio degli impegni che la ditta aggiudicataria va ad assumere; anche , tenuto conto del fatto che il progetto tecnico è oggetto di valutazione.

Quesito n° 29

Con riferimento a quanto indicato al par. 3.4, si chiede di conoscere nel dettaglio l'elenco e le caratteristiche dei sistemi dell'Amministrazione che devono essere interfacciati.

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito n° 27. Per maggiore chiarezza si espone il seguente schema riepilogativo.



Si precisa che i sistemi i sistemi GSA e Vtiger sono utilizzati per la gestione delle richieste di assistenza all'help desk di secondo livello. Per quanto attiene:

- Ai sistemi CUP e GSA-RT si rimanda alla risposta al Quesito n° 27;
- Al sistema Vtiger la documentazione è disponibile online;



REGIONE BASILICATA

DIPARTIMENTO PRESIDENZA
DELLA GIUNTA
UFFICIO SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668319
fax 0971/668339
ufficio.si@regione.basilicata.it

- Il servizio della rubrica “Chi è” che è attualmente online sul portale regionale all’indirizzo <http://www.basilicata.net.it/chie/> si specifica che le informazioni sono pubblicate sul “profilo del committente” indicato nel bando di gara (www.basilicata.net.it sezione bandi).

Quesito n° 30

In caso sia necessario presentare il disegno definitivo dei Processi e della relativa Organizzazione si richiede di potere disporre della documentazione descrittiva degli attuali processi di funzionamento e dell’attuale organizzazione del servizio, al fine di poter trattare tali tematiche sulla base delle esigenze attuali e prospettive.

Risposta

Si rimanda alla risposta al Quesito n° 12

Distinti saluti

Il Dirigente.
(Ing. V. Fiore)