



Richieste Chiarimenti - aggiornamento 30 settembre 2025

PROCEDURA COMPETITIVA, AI SENSI DELL'ART.42 DEL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ DELLA FIPAV, PER LA SELEZIONE DI UN PROGETTO PER IL SERVIZIO INTEGRATO PER LA REALIZZAZIONE DELLA LINEA UFFICIALE DI MERCHANDISING VOLLEY ITALIA STORE

Domanda: Si richiede in merito alla procedura in oggetto se il servizio di “GESTIONE OPERATIVA / LOGISTICA / CUSTOMER SERVICE” ricomprenda tutta la parte di stoccaggio, creazione degli ordini, preparazione dei pacchi, invio, gestione spedizioni e/o resi ecc. _

Risposta: Sì, dal disciplinare di gara emerge che la voce di costo “GESTIONE OPERATIVA / LOGISTICA / CUSTOMER SERVICE” comprende in modo integrato tutte le attività connesse allo stoccaggio e alla gestione degli ordini. In particolare, sono ricomprese:

- Gestione magazzino e inventario
- Creazione e gestione degli ordini tramite piattaforma e integrazione con sistemi logistici e CRM
- Preparazione e packaging dei prodotti
- Spedizioni nazionali e internazionali (con DHL come corriere vincolato) e relativo tracciamento
- Gestione dei resi e coordinamento delle operazioni post-vendita
- Customer service multicanale (e-mail, telefono, chat online), inclusa gestione reclami e rimborsi