GARA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING - EDIZIONE 3

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

ictconsip@postacert.consip.it

Roma, 26/06/2020

**Premessa**

Nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione Consip S.p.A., per conto del Ministero dell’Economia e delle Finanze, ha il compito di stipulare Convenzioni ai sensi dell’art. 26 Legge n. 488/99 e s.m.i., dell’art. 58 Legge n. 388/2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001 al duplice fine di supportare gli obiettivi di finanza pubblica favorendo l'utilizzo di strumenti informatici nella P.A. e di promuovere la semplificazione, l'innovazione e il cambiamento.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti *“Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato”*, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

In merito all’iniziativa “Servizi di Contact Center in Outsourcing - edizione 3” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **20 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it, specificando nell’oggetto della e-mail: “Servizi di Contact Center in Outsourcing - edizione 3 – Consultazione di mercato”.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire, da parte Vostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

**Breve descrizione dell’iniziativa**

La presente consultazione è rivolta agli operatori del mercato dei servizi di Contact Center in outsourcing e consente a Consip di individuare il trend di mercato e le indicazioni economiche e tecnologiche relative a tale settore, nonché di raccogliere indicazioni e suggerimenti relativi alla precedente edizione dell’iniziativa. L’iniziativa è rivolta alle Pubbliche Amministrazioni ed altri enti che abbiano necessità di realizzare centri di contatto per la propria utenza.

1. Riportare una breve descrizione dell’Azienda (settori di attività, core business, dimensione impresa (micro, piccola, media, grande ai sensi della raccomandazione n. 2003/361/Ce della Commissione Europea del 6 maggio 2003), numero di dipendenti, eventuale appartenenza ad associazioni di categoria (esplicitare quali), etc. evidenziando in particolare se l’attività di Contact Center corrisponde a quella svolta dall’impresa in maniera prevalente o meno).

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare le certificazioni possedute dall’azienda con particolare riguardo a: ISO 18295-1, ISO 18295-2, ISO 9001:2015 (con ambito relativo all’erogazione di servizi di Contact Center/Customer Relationship Management) e SA 8000. Specificare altresì l’eventuale iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione quale “operatore economico esercente l'attività di call center”.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare le iniziative inerenti la prestazione di servizi di Contact Center in Outsourcing cui avete partecipato nei tre anni precedenti alla pubblicazione del presente documento, descrivendo le loro principali caratteristiche (importi, oggetto della gara, etc.), la relativa forma di partecipazione (singola, RTI, Consorzio, rete d’impresa, eventuali subappalti eseguiti), le attività svolte (es. prestazioni Inbound, Outbound, servizi accessori, …)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Anno** | **Forma di partecipazione** | **Cliente** | **Durata** | **Valore** | **Attività svolte** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …. |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |

1. Indicare il fatturato specifico (previsionale se non disponibile il consuntivo) della vostra azienda per servizi di Contact Center in outsourcing nel triennio precedente all’anno corrente (Anno questionario “-3” / Anno questionario “-1”) per le attività “inbound” e “outbound”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***anno N-3*** | ***anno N-2*** | ***anno N-1*** |
|  | ***Inbound*** | ***Outbound*** | ***Inbound*** | ***Outbound*** | ***Inbound*** | ***Outbound*** |
| ***Fatturato specifico (M€)*** |  |  |  |  |  |  |

1. Indicare il numero di sedi operative e numero di postazioni operatore per area geografica in Italia (Nord, Centro, Sud, Isole) e all’estero (U.E. ed extra U.E.).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Nord*** | ***Centro*** | ***Sud*** | ***Isole*** | ***U.E.*** | ***Extra U.E.*** |
| ***Numero di sedi*** |  |  |  |  |  |  |
| ***Numero di postazioni*** |  |  |  |  |  |  |

dove:

area Nord: Valle d’Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia

area Centro: Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio

area Sud: Campania, Molise, Puglia, Basilicata, Calabria,

area Isole: Sicilia, Sardegna

1. In relazione al fatturato Inbound dell’anno N-1, indicato nella risposta alla domanda n.4, si prega di dare evidenza di come esso sia percentualmente ripartito tra:
* servizi informativi: intendendo il supporto su varie tematiche a utenti tipicamente non profilati che prevede limitate attività di backoffice per la chiusura della richiesta di servizio;
* customer service: intendendo il supporto a utenti tipicamente profilati che può prevedere azioni dispositive o di backoffice per la chiusura della richiesta di servizio;
* servizi di prenotazione di prestazioni sanitarie (CUP). In questo caso si prega di riportare se il servizio prevede l’erogazione di prestazioni di sportello/URP presso la struttura cliente indicando se possibile l’incidenza percentuale delle stesse.
* altre tipologie (specificare)

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***anno N-1*** |
|  | ***Inbound*** | ***Note*** |
| ***servizi informativi*** |  |  |
| ***customer service*** |  |  |
| ***servizi CUP*** |  |  |
| ***[altra tipologia #1]*** |  |  |
| ***[altra tipologia #n]*** |  |  |
| ***TOTALE*** | *100%* |  |

1. In relazione al fatturato Outbound dell’anno N-1, indicato nella risposta alla domanda n.4, si prega di dare evidenza di come esso sia percentualmente ripartito tra:
* telemarketing/teleselling: intendendo le attività legate alla vendita di prodotti e servizi;
* sondaggi/interviste: intendendo le attività legate alla realizzazione di sondaggi di opinione o la sottomissione di interviste per la realizzazione di indagini a fini statistici;
* altre tipologie (specificare)

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***anno N-1*** |
|  | ***Outbound*** | ***Note*** |
| ***telemarketing/teleselling*** |  |  |
| ***sondaggi/interviste/ricerche di mercato*** |  |  |
| ***servizi a completamento delle prestazioni Inbound*** |  |  |
| ***[altra tipologia #1]*** |  |  |
| ***[altra tipologia #n]*** |  |  |
| ***TOTALE*** | *100%* |  |

1. Tenendo conto di quanto previsto all’art 30, comma 4 del D.Lgs 50/2016, quale contratto nazionale di lavoro è applicato nella vostra impresa relativamente alle prestazioni di Contact Center Inbound? Tipicamente, quali sono i livelli contrattuali relativi al personale dedicato alle prestazioni Inbound?

|  |
| --- |
| ***Personale dedicato alle prestazioni Inbound*** |
|  | ***CCNL*** | ***Livello/i*** |
| ***Operatore*** |  |  |
| ***Team Leader*** |  |  |
| ***Supervisore*** |  |  |
| ***[inserire altre figure se previste]*** |  |  |

1. Relativamente alle prestazioni di Contact Center Outbound, quali forme contrattuali sono da voi tipicamente utilizzate per il personale? Tenendo conto di quanto previsto all’art 30, comma 4 del D.Lgs 50/2016, in caso di personale dipendente, quale contratto nazionale di lavoro è applicato e quali sono i livelli contrattuali?

|  |
| --- |
| ***Personale dedicato alle prestazioni Outbound*** |
|  | ***Forma contrattuale*** | ***CCNL [eventuale]*** | ***Livello/i [eventuale]*** |
| ***Operatore/Intervistatore*** |  |  |  |
| ***Team Leader*** |  |  |  |
| ***Supervisore*** |  |  |  |
| ***[inserire altre figure se previste]*** |  |  |  |

In caso di personale misto, potete dare un’indicazione percentuale di massima della ripartizione tra personale dipendente e non?

|  |
| --- |
| ***Personale dedicato alle prestazioni Outbound*** |
|  | ***Ripartizione percentuale*** |
| ***Personale dipendente*** |  |
| ***Personale non dipendente*** |  |
| ***Totale*** | *100%* |

1. Potete indicare orientativamente l’effort annuale in giornate persona del “Responsabile del servizio di Contact Center” per una generica commessa di durata pluriennale per le attività di start-up della commessa, coordinamento, gestione e relazione con il cliente, suddiviso tra primo anno e successivi e relativo CCNL e livello?

|  |
| --- |
| ***Responsabile del servizio*** |
|  | ***Effort/Anno*** | ***CCNL*** | ***Livello*** |
|  | ***Primo Anno*** | ***Anni successivi*** |  |  |
| ***Responsabile del servizio*** |  |  |  |  |

1. Relativamente alle prestazioni Inbound e alle tipologie di servizi riportati nella tabella seguente (corrispondenti a quelli di cui alla domanda n. 6), potete riportare il numero indicativo di giornate formative per operatore tipicamente necessarie per l’avvio del servizio e per l’aggiornamento annuale?

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Numero di gg di formazione per operatore*** |
|  | ***Fase di avvio del servizio*** | ***Aggiornamento annuale*** |
| ***servizi informativi*** |  |  |
| ***customer service*** |  |  |
| ***servizi CUP*** |  |  |
| ***[altra tipologia #1]*** |  |  |
| ***[altra tipologia #n]*** |  |  |

1. Relativamente al “Servizio di integrazione” presente nella precedente edizione dell’iniziativa, utilizzato dalle Amministrazioni per realizzare le attività necessarie ad utilizzare i propri sistemi, le proprie basi dati e le proprie informazioni per la corretta erogazione dei servizi di Contact Center (ad esempio: realizzazione delle integrazioni informatiche tra le infrastrutture tecnologiche dell’Amministrazione Contraente con i sistemi messi a disposizione dal Fornitore), potete indicare quali siano a vostro avviso le figure professionali necessarie all’erogazione del servizio (ad es. Capo Progetto, Programmatore, Analista funzionale, …) riportando le competenze di massima, il CCNL applicato, il livello e la percentuale di impegno nel mix di risorse utilizzate?

|  |
| --- |
| ***Personale dedicato al servizio di integrazione*** |
|  | ***Competenze*** | ***CCNL*** | ***Livello*** | ***% di impegno*** |
| ***[figura #1]*** |  |  |  |  |
| ***[figura #2]*** |  |  |  |  |
| ***….*** |  |  |  |  |
| ***[figura #n]*** |  |  |  |  |
| *TOTALE* | *100%* |

1. Relativamente al “Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio” presente nella precedente edizione dell’iniziativa, utilizzato dalle Amministrazioni per richiedere al Fornitore attività di assistenza specialistica mirate ad individuare, progettare ed attuare azioni di revisione della struttura organizzativa e di gestione dei processi inerenti i propri Contact Center, potete indicare quali siano a vostro avviso le figure professionali necessarie all’erogazione del servizio (ad es. Capo Progetto, Consulente Senior,…) riportando le competenze di massima, il CCNL applicato, il livello e la percentuale di impegno nel mix di risorse utilizzate?

|  |
| --- |
| ***Personale dedicato al servizio di integrazione*** |
|  | ***Competenze*** | ***CCNL*** | ***Livello*** | ***% di impegno*** |
| ***[figura #1]*** |  |  |  |  |
| ***[figura #1]*** |  |  |  |  |
| ***….*** |  |  |  |  |
| ***[figura #n]*** |  |  |  |  |
| *TOTALE* | *100%* |

1. Potete indicare quali siano i principali driver di costo che tenete in considerazione e il processo di determinazione del conto economico per la definizione del prezzo di un generico servizio di Contact Center che gestisca 1000 chiamate giornaliere (ad. esempio: curva del traffico, competenze e anzianità del personale, specifici SLA, costi generali…)?

|  |
| --- |
|  |

1. Potete indicare quali siano a vostro avviso gli indicatori di performance che hanno impatto rilevante sul costo del servizio riportando i valori/range di valori tipicamente richiesti?

|  |
| --- |
| ***SLA con impatto rilevante sul costo*** |
|  | ***Modalità di calcolo*** | ***Valore minimo*** | ***Valore massimo*** |
| ***[indicatore #1]*** |  |  |  |
| ***[indicatore #2]*** |  |  |  |
| ***….*** |  |  |  |
| ***[indicatore #n]*** |  |  |  |

1. Potete indicare quali siano a vostro avviso gli indicatori di performance che hanno un impatto marginale sul costo del servizio riportando i valori/range di valori tipicamente richiesti?

|  |
| --- |
| ***SLA con impatto marginale sul costo*** |
|  | ***Modalità di calcolo*** | ***Valore minimo*** | ***Valore massimo*** |
| ***[indicatore #1]*** |  |  |  |
| ***[indicatore #2]*** |  |  |  |
| ***….*** |  |  |  |
| ***[indicatore #n]*** |  |  |  |

1. In base alla vostra esperienza, potete indicare in che modo il “costo medio minuto” cui fa riferimento l’ultima tabella del D.D. 77/2018 del Ministero del Lavoro e delle politiche Sociali, relativo alle imprese che svolgono attività di call center, possa rapportarsi a un modello che, come nell’ultima edizione dell’iniziativa realizzata da Consip, prevede, per il servizio Inbound, modalità di pricing differenziate in base a molteplici fattori (volumi di minuti, SLA, opzioni di servizio)? I costi sostenuti dalla vostra Impresa sono in linea (non inferiori) con quelli previsti dalla Tabella?

|  |
| --- |
|  |

1. A vostro avviso, qual è il grado di maturità degli strumenti di self-caring quali *chat-bot*, *vocal-bot* con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. (machine learning, deep learning) e NLP? Lo sviluppo di strumenti di questo tipo può ritenersi sostanzialmente indipendente dal particolare contesto (ambito del servizio e/o complessità del servizio) oppure sono presenti driver di costo legati al singolo contesto implementativo che incidono in maniera significativa sul loro costo di sviluppo? Quali sono a vostro avviso i vincoli che è necessario tenere in considerazione nel caso di inserimento di tali strumenti in un’iniziativa di gara?

|  |
| --- |
|  |

1. Ipotizzando che il costo associato alla gestione di una richiesta di servizio da parte di un operatore del Contact Center (costo del personale, infrastruttura, etc...) sia “100”, che percentuale di costo può essere considerata nel caso la medesima richiesta fosse totalmente evasa attraverso uno strumento di self-caring quali quelli di cui alla precedente domanda?

|  |
| --- |
|  |

1. Potete indicare ulteriori strumenti e/o servizi di carattere innovativo che, a vostro giudizio, potrebbe essere opportuno prevedere nella realizzazione di una nuova iniziativa dando indicazione delle relative politiche di *pricing* e dei driver per la determinazione del costo?

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione alla precedente edizione dell’iniziativa, Convenzione “*Servizi di Contact Center in Outsourcing 2*” bandita da Consip in data 11 ottobre 2016, e a quella ancora precedente, “*Accordo quadro con più operatori economici per l’aggiudicazione di appalti specifici aventi ad oggetto la prestazione dei servizi di Contact center in outsourcing*” bandita da Consip in data 24 gennaio 2013, vi chiediamo di indicare se:
2. ritenete maggiormente indicato il modello di gara adottato nella seconda edizione (Convenzione) oppure nella prima (Accordo Quadro multi aggiudicatario)? *(si prega di riportare le relative motivazioni/spiegazioni)*

|  |
| --- |
|  |

1. nel caso della Convenzione, ritenete idonea la suddivisione in lotti proposta o riterreste maggiormente indicata una diversa ripartizione (geografica/funzionale)? In caso affermativo, vi preghiamo di indicare quale suddivisione riterreste più opportuna spiegandone i motivi

|  |
| --- |
|  |

1. nel caso della Convenzione, considerate adeguato il modello di pricing adottato per il servizio Inbound (prezzo “base” differenziato per i volumi di minuti stimati e vari fattori moltiplicativi/additivi) oppure, in base alla vostra esperienza, ritenete possa essere oggetto di semplificazione? In tale caso potete indicare quali modifiche riterreste opportune?

|  |
| --- |
|  |

1. ritenete che i servizi opzionali richiesti nella precedente edizione (infrastruttura a supporto, servizio di telefonia, servizio di connettività dati, servizio di integrazione con i sistemi dell’Amministrazione, servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, servizio di formazione per l’utilizzo dei sistemi in modalità ASP) siano adeguati a soddisfare le esigenze delle pubbliche Amministrazioni? Vi preghiamo di indicare eventuali servizi che ritenete debbano essere eliminati o inseriti spiegandone i motivi

|  |
| --- |
|  |

1. ritenete che i criteri di valutazione utilizzati fossero adeguati? Potete indicare quali criteri ritenete siano più indicati per l’attribuzione del punteggio tecnico?

|  |
| --- |
|  |

1. Potete fornire ulteriori indicazioni su aspetti migliorativi da valutare nella definizione della nuova iniziata e/o evidenziare eventuali aspetti risultati per voi ostativi alla presentazione di un’offerta nelle precedenti edizioni?

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |