Servizi di Contact Center nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA)

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO GENERALE E TECNICO

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

[ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it)

Roma, 17/09/2021

**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, supporta gli obiettivi di finanza pubblica e promuove la semplificazione, l'innovazione e il cambiamento attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche e di strumenti innovativi per gli acquisti della PA (Convenzioni, Mercato elettronico della PA, Accordi Quadro, Sistema Dinamico d'Acquisto, gare in modalità ASP).

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 nell’ambito dello SDAPA” 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 **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC [ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it), specificando nell’oggetto della e-mail: “Servizi di Contact Center nell’ambito dello SDAPA – 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: i) di revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) di 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)* 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)* 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](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

**Premessa**

Il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA) è uno strumento che si articola in due fasi:

* Fase 1: Consip pubblica il Bando Istitutivo, definendo l’ambito merceologico e i requisiti generali all’interno dei quali le singole Pubbliche Amministrazioni e i Fornitori possono operare. Consip verifica poi la conformità delle richieste di ammissione al Bando presentate dai Fornitori e ne gestisce l’abilitazione;
* Fase 2: La singola Pubblica Amministrazione pubblica l’Appalto Specifico (AS), definisce i quantitativi, il valore e le caratteristiche specifiche dell’appalto, avvia il confronto competitivo, valuta e aggiudica la gara in modo telematico.

\*\*\*

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Consip sta valutando l’inserimento dei Servizi di Contact Center nell’ambito dello SDAPA, che potrà essere utilizzato dalle Pubbliche Amministrazioni per l’indizione dei propri Appalti Specifici.

Le modalità di implementazione sono in fase di studio, ma l’ambito avrà indicativamente ad oggetto:

* i servizi operatore in modalità Inbound (eventualmente comprensivi dell’infrastruttura logistica e informativa a supporto dei servizi operatori)
* i servizi operatore in modalità Outbound (eventualmente comprensivi dell’infrastruttura logistica e informativa a supporto dei servizi operatori)
* i servizi accessori, che potranno essere acquisiti unicamente in maniera contestuale ai servizi operatore:
  + servizi di integrazione tra piattaforme informatiche del Fornitore e della PA utili all’esecuzione dei servizi operatore
  + servizio di revisione dei processi, ossia attività di assistenza specialistica mirate a individuare, progettare ed attuare azioni di revisione della struttura organizzativa e di gestione dei processi inerenti il Contact Center
  + servizi di telecomunicazione voce/dati (ad esempio la raccolta del traffico telefonico in ingresso al Contact Center tramite numero verde).

La presente consultazione è quindi rivolta **agli operatori del mercato dei servizi di Contact Center e agli Istituti di Ricerca** che operano **sia in modalità Inbound sia in modalità Outbound** e consente a Consip di individuare i trend di mercato e le indicazioni tecnico/economiche relative al settore, nonché di raccogliere indicazioni e suggerimenti utili all’iniziativa.

**Domande**

1. Riportare una breve descrizione dell’Azienda (settori di attività, evidenziando in particolare se l’attività di Contact Center costituisce quella svolta dall’impresa in maniera prevalente o meno, 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 con ripartizione percentuale tra uomini/donne e personale con età inferiore ai 36 anni (giovani), eventuale appartenenza ad associazioni di categoria (esplicitare quali).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ambito | Risposta | | | |
| Settore di attività |  | | | |
| Core business |  | | | |
| Dimensione impresa | ****micro | ****piccola | ****media | ****grande |
| Personale | \_\_ - n. dipendenti | \_\_ - % uomini | \_\_ - % donne | \_\_ - % giovani |
| Associazioni di categoria |  | | | |

1. Specificare l’eventuale possesso della certificazione ISO 9001:2015, riportando il relativo oggetto.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se l’attività prevalente è quella Inbound o quella Outbound.

****Inbound

****Outbound

* Qualora l’azienda eroghi unicamente servizi in modalità Inbound, si faccia riferimento alle successive domande della sezione Inbound (da 4 a 8)
* Qualora l’azienda eroghi unicamente servizi in modalità Outbound, si faccia riferimento alle successive domande della sezione Outbound (da 9 a 14)
* Qualora l’azienda eroghi sia servizi in modalità Outbound sia in modalità Inbound, si chiede di rispondere alle domande presenti in entrambe le sezioni (domande da 4 a 14).

\*\*\*

**Sezione Inbound**

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

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

1. Tenendo conto di quanto previsto dall’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?

|  |
| --- |
|  |

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 in modalità Inbound (ad. esempio: curva del traffico, competenze e anzianità del personale, specifici SLA, costi generali…)?

|  |
| --- |
|  |

1. Potete indicare quali siano a vostro avviso i principali indicatori di performance relativi alla modalità Inbound riportando i valori/range tipicamente richiesti?

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

1. A vostro avviso, per migliorare l’erogazione di un servizio in modalità Inbound, quali possono essere gli strumenti di carattere innovativo da implementare (ad es. strumenti di self-caring quali *chat-bot*, *vocal-bot* con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP, ...)? Quali sono, a vostro avviso, i vincoli e le limitazioni che è necessario tenere in considerazione nell’implementazione di tali strumenti?

|  |
| --- |
|  |

**\*\*\***

**Sezione Outbound**

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

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

1. In relazione al fatturato Outbound dell’anno N-1, indicato nella risposta alla domanda n. 9, si prega di dare evidenza di come esso sia percentualmente ripartito tra:

* servizi di indagini statistiche svolte con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview);
* altre tipologie di servizi Outbound

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***anno N-1*** |
| ***servizi di indagini statistiche svolte con tecnica CATI*** |  |
| ***altre tipologie di servizi Outbound*** |  |
| ***TOTALE*** | *100%* |

1. Relativamente alle prestazioni di Contact Center in modalità Outbound, quali forme contrattuali sono da voi tipicamente utilizzate per il personale? Tenendo conto di quanto previsto dall’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*** |
| ***Intervistatore*** |  |  |
| ***Altre figure*** |  |  |

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 in modalità Outbound per la realizzazione di indagini statistiche con tecnica CATI (ad. esempio: numero di interviste, competenze e anzianità del personale, specifici SLA, costi generali…)?

|  |
| --- |
|  |

1. Potete indicare quali siano a vostro avviso i principali indicatori di performance relativi alla modalità Outbound riportando i valori/range tipicamente richiesti?

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

1. A vostro avviso, per migliorare l’erogazione di un servizio Outbound, esistono strumenti di carattere innovativo da implementare? Potete fornire un’indicazione di tali strumenti riportando inoltre quali sono, a vostro avviso, i vincoli e le limitazioni che è necessario tenere in considerazione nella loro implementazione?

|  |
| --- |
|  |

\*\*\*

1. Ritenete che i servizi accessori riportati nel paragrafo “*Breve descrizione dell’iniziativa*” siano adeguati a completare i servizi operatore? Potete indicare ulteriori servizi che ritenete possano essere inseriti tra i servizi accessori?

|  |
| --- |
|  |

1. Sareste interessati a fornire i servizi di Contact Center per mezzo dello strumento SDAPA? In caso affermativo, sareste interessati unicamente alla modalità Inbound, alla modalità Outbound o a entrambe?

|  |
| --- |
|  |

1. Potete fornire ulteriori indicazioni su aspetti migliorativi da valutare nella definizione della nuova iniziata?

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra impresa adotta o ha intenzione di adottare politiche volte a promuovere l’imprenditoria giovanile, la parità di genere, l’inclusione lavorativa delle persone disabili e l'assunzione di giovani e donne?

|  |
| --- |
|  |

1. Vi sono specifici strumenti volti ad agevolare la conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per i vostri dipendenti, nonché modalità innovative di organizzazione del lavoro che la vostra Azienda utilizza? Vi chiediamo in particolare di indicarci eventuale documentazione che ne possa attestare l’effettiva implementazione.

|  |
| --- |
|  |

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

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