

**Oggetto:** Gara per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità, suddivisa in due Lotti mutuamente esclusivi - ID 1375.

Si comunica che, unitamente alla presente, vengono sostituite le tabelle di cui all'Allegato 4B - "Dati Dimensionali". In particolare sono allegati i seguenti documenti:

- Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali v0.2, firmato digitalmente
- Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali v0.2, non firmato digitalmente
- Tabelle dell'Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali v0.2, in formato Microsoft Excel.

I chiarimenti della gara ed i summenzionati allegati sono visibili sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.sogei.it](http://www.sogei.it).

\*\*\*

**1) Domanda**

Al punto 2.2 del Capitolato tecnico è riportato che "le sedi da cui le Società Aggiudicatrici erogheranno il servizio dovranno essere ubicate all'interno di un comune Capoluogo di Regione".

Tale richiesta è da considerarsi tassativa?

Può ad esempio essere utilizzata una sede sita in un comune della provincia di un capoluogo di Regione?

**Risposta**

La richiesta è tassativa. Non può essere utilizzata una sede sita in un comune della provincia di un Capoluogo di Regione. Si conferma quanto previsto nel punto 2.2 del Capitolato Tecnico.

**2) Domanda**

Si richiede di poter avere la documentazione relativa ai volumi di traffico chiamate, come contenuti nell'Allegato 4B - "Dati Dimensionali" in formato Microsoft Excel così da facilitare l'analisi degli stessi.

**Risposta**

Alla presente sono state allegate le tabelle relative ai volumi di traffico chiamate in formato Microsoft Excel.

**3) Domanda**

Sempre con riferimento all'allegato 4b, si richiede di avere anche il dettaglio del traffico per singola giornata, sempre con dettaglio orario, e sempre nel formato richiesto nel punto sopra.

**Risposta**

Per i dati, si rimanda a quanto presente nel capitolato tecnico, capitolo 6 Service Level Agreement ed allegato 4B - Dati dimensionali.

**4) Domanda**

Si richiede come possa conciliarsi l'obbligo di sostituzione di risorse ritenute non adeguate entro i 5 giorni dalla segnalazione (Capitolato Tecnico, pagina 18) con una durata della formazione non inferiore a 30 giorni (Capitolato Tecnico, pagina 32).

**Risposta**

Si precisa che la durata della formazione non inferiore ai 30 giorni fa riferimento alla sola formazione iniziale operata dal personale Sogei al personale della Società che successivamente provvederà alla formazione del personale addetto all'erogazione del servizio. L'obbligo di sostituzione di risorse ritenute non adeguate entro i 5 giorni dalla segnalazione è relativa alla fase di esecuzione del servizio oggetto dell'appalto.

**5) Domanda**

Si richiede se viene ritenuta ammissibile e tecnicamente fattibile, soprattutto dal punto di vista della formazione e preparazione, la gestione in multiskill tra i diversi Domini: es. Servizio Telematico Dogane e Servizio Informativo Monitoraggio Spesa Sanitaria).

**Risposta**

La gestione in multiskill tra i diversi domini è tecnicamente fattibile ed ammissibile nell'ambito dell'autonomia organizzativa della Società.

**6) Domanda**

Rif. Bando di gara III.2.2) a) Capacità economica e finanziaria- si chiede di precisare se in caso di partecipazione per entrambi i lotti sia sufficiente soddisfare il requisito di fatturato per il lotto 1, ovvero aver realizzato un fatturato non inferiore a € 2.300.000 cumulato negli ultimi due esercizi.

**Risposta**

Si conferma che il concorrente che intenda partecipare ad entrambi i lotti dovrà possedere il requisito economico richiesto per la partecipazione al lotto di importo superiore tra quelli per cui presenta offerta, ovvero il lotto 1. Si rinvia a quanto previsto a pag. 15 paragrafo 2.1 del Disciplinare di gara.

**7) Domanda**

Rif. Disciplinare di gara - pag. 9: si chiede di precisare se per direttori tecnici, tenuti a rilasciare la dichiarazione relativa alle cause di esclusione di cui all'art. 38 D. Lgs. 163/2006, si intendano tutti i dipendenti inquadrati come dirigenti o solamente i direttori muniti di delega e/o procura risultante in CCIAA.

**Risposta**

In conformità alla giurisprudenza ed ai pareri resi dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture per direttore tecnico, tenuto al rilascio delle dichiarazioni ex art. 38 del D.Lgs. n. 163/2006, si intende la figura a cui competono gli adempimenti di carattere tecnico-organizzativo necessari per lo svolgimento dell'attività imprenditoriale, di cui assume quindi la responsabilità, indipendentemente dall'inquadramento contrattuale e dalle qualifiche formali attribuite.

**8) Domanda**

Rif. Disciplinare di gara - pag. 10 fidejussione - si chiede di precisare se tra gli intermediari finanziari che possono rilasciare la garanzia richiesta sono inclusi i consorzi di garanzia collettiva dei fidi ex art. 155 D.Lgs. 385/1993.

**Risposta**

Sono ammessi quali fideiussori, oltre agli istituti bancari ed assicurativi, gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco di cui all'articolo 106 del D.Lgs. n. 385/1993; per i confidi vale quanto stabilito all'art. 10, comma 8 e 9, del D.Lgs. n. 141/2010. In ogni caso, i fideiussori sono ammessi qualora svolgano in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

**9) Domanda**

Si richiede di confermare che il Vincolo di Sede di cui al punto 2.2 del Capitolato non comprende Comuni siti in Provincia di Capoluoghi di Regione.

**Risposta**

Si rinvia alla risposta alla domanda 1).

**10) Domanda**

Nell'allegato 4A mancano esempi di domande relative alla Carte di Identità Elettronica. E' possibile averne alcuni esempi?

**Risposta**

Il Servizio Carta d'Identità Elettronica non è attualmente attivo. Non sono dunque disponibili esempi relativi all'assistenza agli utenti per tale servizio.

**11) Domanda**

Nel paragrafo 3,3 dell'allegato 4 (capitolato tecnico) sono indicati i software applicativi messi a disposizione da SOGEI: e' possibile sapere se ci sono delle possibilità di customizzazione del sistema di Smistamento delle Richieste di Assistenza a seconda dell'organizzazione messa in piedi dal fornitore del servizio?

**Risposta**

Esiste la possibilità di customizzare il sistema da parte di Sogei sulla base dell'organizzazione del fornitore, fermo restando la necessità di una valutazione di fattibilità di Sogei.

**12) Domanda**

Nel paragrafo 3.3 dell'allegato 4 (capitolato tecnico) sono indicati i software applicativi messi a disposizione da Sogei: nel sistema di smistamento delle Richieste di Assistenza, sono previsti degli appositi panel che permettano la visualizzazione, da parte del gestore del servizio, della coda delle chiamate per singolo "dominio" per istituire un servizio di regia delle stesse?

**Risposta**

Sì, sono previsti.

**13) Domanda**

Nel paragrafo 4.2 dell'allegato 4 (capitolato tecnico) viene citata la possibilità di ricevere richieste via WEB:

- Come viene inoltrato il risultato dell'inserimento delle web form all'addetto che la deve lavorare? (p.e. viene inviata una mail ad un indirizzo preciso messo a disposizione dalla società contraente e poi l'addetto apre un ticket, viene aperto direttamente dal sistema un ticket che poi viene lavorato da un addetto, oppure c'è un'altra modalità?
- Il costo delle telefonate di outbound per ricontattare l'utente che ha compilato una richiesta di assistenza via web e' a carico dell'azienda erogatrice del servizio?
- nell' Allegato 3 PARTE B - SIF CC - Modello di risposta economica voi non è prevista una valutazione economica per le campagne di outbound seguenti alla ricezione di richieste pervenute da canali non telefonici: in quale parte della tabella economica deve essere valorizzato tale effort? Quali sono i KPI di SLA da rispettare per tali esigenze?

#### **Risposta**

In merito alla prima parte della domanda si precisa che il risultato dell'inserimento delle web form viene inoltrato all'addetto attraverso la generazione di un ticket da parte del sistema.

In merito alla seconda parte della domanda si precisa che il costo delle chiamate outbound ,effettuate dagli addetti al servizio verso gli utenti, a fronte di una richiesta di assistenza via web, non è a carico dell'azienda erogatrice del servizio.

In merito alla terza parte della domanda si precisa che:

- le campagne outbound non vengono eseguite a seguito di richieste pervenute da canali non telefonici ma esse potranno essere richieste dalla Sogei per l'erogazione proattiva di assistenza specifica o di servizi informativi all'utenza e non prevedono SLA associati. Per il corrispettivo previsto per tali campagne si faccia riferimento a quanto riportato al capitolo 7 del Capitolato Tecnico;
- il costo delle chiamate outbound seguenti la ricezione di richieste pervenute da canali non telefonici non deve essere valorizzato nella tabella economica. Si precisa che, come riportato nel paragrafo 4.2 del Capitolato Tecnico i volumi delle richieste di assistenza tramite canali non telefonici sono stimabili nello 0,5% dei volumi riportati nell'Allegato 4B.

#### **14) Domanda**

Nel paragrafo 6 (Service Level Agreement) dell' allegato 4 (Capitolato Tecnico) viene citato "Nel caso in cui, per ogni giornata, il numero di richieste pervenute per singolo servizio, sia superiore del 20% rispetto ai valori comunicati, la SOGEI escluderà tali giornate dal calcolo delle penali per quanto riguarda CR e CP di seguito descritti".

- I valori di riferimento da considerare nell'arco della giornata sono quelli medi inseriti nelle tabelle presenti nell'allegato 4B?
- Le penali saranno calcolate in base alle singole fasce orarie dei singoli mesi oppure saranno calcolate considerando il volume annuo (da tabella economica) suddiviso per i giorni annui di erogazione del servizio?
- Nelle "fasce critiche" quali volumi di risposte devono essere presi in considerazione?

#### **Risposta**

In merito alla prima parte della domanda i valori da considerare sono, come riportato a pag. 21 del Capitolato Tecnico, quelli comunicati da Sogei con due mesi di anticipo rispetto al periodo di riferimento. Nel caso in cui la Sogei non comunichi alcuna variazione ovvero il preavviso nei confronti della Società sia inferiore al periodo sopra indicato, si farà riferimento:

- per il primo anno di servizio, ai valori dimensionali forniti nel Capitolato Tecnico, intendendo sia i valori medi sia i valori di picco (questi ultimi in relazione alle giornate di "fascia critica") riportati nelle tabelle presenti nell'Allegato 4B del Capitolato stesso;
- per gli anni successivi, agli aggiornamenti forniti da Sogei con cadenza annuale.

In merito alla seconda parte della domanda si precisa che le penali sono calcolate su base mensile, per ogni dominio di servizio, considerando il numero di chiamate risposte/perse, risultanti dai dati registrati sul database del sistema SSR, e la totalità delle chiamate in ingresso, in funzione degli orari di servizio dello specifico dominio. Si faccia inoltre riferimento a quanto previsto nella tabella di cui al paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico.

In merito alla terza parte della domanda per le "fasce critiche" i volumi da considerare sono quelli relativi alle "chiamate di picco", comunicati da Sogei con le suddette modalità.

#### **15) Domanda**

Nell' Allegato 3 PARTE B - SIF CC - Modello di risposta economica v0.1, come sono stati calcolati i valori presenti nelle celle dalla E8 alla E17?

#### **Risposta**

I valori presenti nelle celle dalla E8 alla E17 sono una stima dei volumi di chiamate ottenuta in base ai dati dimensionali riportati nell'Allegato 4B ed il numero dei giorni/mese in cui il servizio dovrà essere erogato.

**16) Domanda**

Capitolato tecnico. Pag. 13. Alla fine del quartultimo paragrafo della pagina, un errore del riferimento incrociato ("Errore . L'origine del riferimento non è stata trovata") non consente di visualizzare il numero del paragrafo al quale fa riferimento il testo.

**Risposta**

Il paragrafo a cui si fa riferimento è il numero 5 del Capitolato Tecnico, "Locali ed infrastruttura tecnologica richiesti alla Società".

**17) Domanda**

Allegato 2. Pag. 2. Si chiede di chiarire se rientrano nel computo del limite massimo delle 100 pagine, previsto per l'offerta tecnica, i seguenti elementi:

- la pagina di copertina
- le pagine dell'indice
- le pagine dell'appendice

**Risposta**

Si precisa che le pagine menzionate, copertina, indice ed appendice non concorrono al computo delle 100 (cento) pagine previste per l'offerta tecnica.

**18) Domanda**

Capitolato tecnico. 2.2. Pag. 8 di 32 e §3.3. Fra la Società aggiudicataria e SOGEI è previsto un collegamento in ambito SPC. Si chiede conferma che la sola sede della Società aggiudicataria alla quale verrà connessa SOGEI mediante SPC debba essere fra i Capoluoghi di Regione, e, quindi possano essere presenti altre sedi della Società (o del RTI, in caso di RTI), ubicate presso sedi diverse ed in grado di ospitare addetti all'erogazione dei servizi (connessi in modalità sicura ed esclusiva alla sede ubicata presso il Capoluogo di Regione).

**Risposta**

La sede della Società aggiudicataria, alla quale afferiranno i collegamenti forniti da SOGEI mediante SPC, deve essere fra i Capoluoghi di Regione e non potranno essere presenti altre sedi della Società (o del RTI, in caso di RTI) ove saranno collocati gli addetti all'erogazione dei servizi.

**19) Domanda**

Allegato 4B - Dati Dimensionali. Tutte le tabelle riportate. Con riferimento alle tabelle riportate, in esse sono evidenziati per fasce orarie i volumi stimati, per ciascun mese, per giorno medio e giorno di picco. Poiché in alcuni casi si evidenzia come per una certa fascia oraria il valore di picco sia inferiore al valore medio, si deduce che siano stati riportati i valori medi e di picco selezionando per ciascun mese la giornata media e quella di picco (come volumi di chiamate complessivi, come somma di tutte le fasce orarie) e, conseguentemente, riportando i valori di queste giornate per ciascuna fascia oraria. Per avere una diversa chiave di lettura dei dati, sarebbe utile disporre di un valore medio e di picco mensile per fascia oraria, ossia estratto dai dati mensili secondo il criterio della fascia oraria e non secondo quello della giornata. In altre parole si richiede se è disponibile il valor medio ed il valore di picco per fascia oraria "grezzo", ossia non derivato dalla selezione sul giorno (medio o di picco).

**Risposta**

Con riferimento all'assunzione fatta dalla Società, si esplicita la modalità di calcolo seguita per la determinazione dei valori riportati in tabella per le chiamate medie.

Il valore è stato calcolato a partire dalle singole fasce orarie nel mese di riferimento. Per ogni fascia oraria sono stati sommati i dati registrati per i singoli giorni ed il valore ottenuto è stato diviso per il numero di fasce orarie valorizzate.

Per quanto riguarda le chiamate di picco, nelle tabelle sono riportati i valori per fascia oraria relativi alla giornata di picco nel mese.

**20) Domanda**

Allegato 4B - Dati Dimensionali. Tutte le tabelle riportate. Si richiede conferma che i volumi indicati nelle tabelle riportate facciano riferimento alle sole chiamate di tipo "Inbound" e, quindi, non siano compresi in detti volumi le chiamate di tipo "Outbound".

**Risposta**

Si conferma.

**21) Domanda**

Capitolato tecnico. Allegato 4. Pag.15. Dallo schema riportato nel capitolato tecnico denominato “meccanismo di trabocco” si evince che la chiamata passa alla “Coda di dissuasione del Gruppo x” nel caso in cui per entrambi i gruppi la coda di attesa supera la soglia prevista. E’ corretta l’interpretazione che, come indicato dallo schema, una chiamata “entrata” dal gruppo 1 e passata nella “coda di dissuasione” del gruppo 2 vada ad incidere solo nello SLA CP del gruppo 2, e viceversa?

**Risposta**

L’interpretazione non è corretta. Come riportato a pag. 22 paragrafo 6 del Capitolato Tecnico nella descrizione relativa allo SLA CP, tale indicatore comprende le chiamate perse (non servite) per dissuasione, per trabocco o per abbandono da parte dell’utente. Dunque una chiamata “entrata” dal gruppo 1, inoltrata per trabocco al gruppo 2 e successivamente passata alla “coda di dissuasione” di tale gruppo incide alla determinazione dello SLA CP per entrambi i gruppi.

**22) Domanda**

Capitolato tecnico. Allegato 4. Pag.15. Si chiede di chiarire, nel caso di trabocco, quale sia il tempo di risposta che concorre al calcolo dello SLA CR da quale momento quando viene calcolato?

**Risposta**

I tempi sono calcolati a partire dall’ingresso nella coda di attesa della Società che ha ricevuto la chiamata per trabocco.

**23) Domanda**

Capitolato tecnico. Allegato 4B. Pag. 13. Nella tabella riportata per gli Utenti esterni del Telematico Entrate e per gli Studi di Settore e Versamento Unificato, mancano i dati dei volumi previsti per il Sabato.

I dati richiesti sono stati inseriti nelle tabelle allegate alla presente.

**24) Domanda**

Capitolato tecnico. Allegato 4B. Nella tabella riportata In alcuni casi le somme di “Utenti Esterni altri centri di responsabilità” non sono corrette si chiede di confermare se l’errore è solo dovuto ad un errore nella somma.

**Risposta**

Si conferma che l’inesattezza è dovuta ad un errore nella somma. Si vedano le tabelle in formato excel come da risposta alla domanda n. 2.

**25) Domanda**

Capitolato tecnico. Allegato 4B. Nella tabella “Utenti Esterni altri centri di responsabilità” in alcuni casi il valore della chiamata media è superiore al valore dei picchi. Si chiede di chiarire il corretto numero delle chiamate di picco e delle chiamate medie.

**Risposta**

Si faccia riferimento alla risposta alla domanda 19

**26) Domanda**

Paragrafo 9 “Formazione ed affiancamento” dell’ Allegato 4 “Capitolato Tecnico”: è corretta l’interpretazione secondo la quale le attività di formazione saranno erogate esclusivamente presso i locali Sogei di Roma appositamente messi a disposizione? È dunque escluso che la formazione ad opera dei formatori Sogei possa svolgersi presso i locali della Società aggiudicataria?

**Risposta**

Saranno svolte presso i locali messi a disposizione da Sogei in Roma le sole attività di formazione iniziale, operata dai formatori Sogei al personale che successivamente opererà da formatore agli addetti al servizio.

La successiva formazione ad opera dei formatori Sogei sarà interamente a carico della Società Aggiudicataria, ivi compreso l’aspetto logistico.

**27) Domanda**

Allegato 3 PARTE B - SIF CC - Modello di risposta economica. Si chiedono chiarimenti sul modello di offerta economica al fine di una corretta interpretazione dei dati presenti nel modello. Il prezzo per singola chiamata gestita è da intendersi prezzo al minuto? Se non fosse al minuto quali sono i tempi medi di gestione di riferimento? Una singola chiamata può generare molteplici richieste? Il prezzo per singola richiesta risolta come deve essere inteso? Si fa riferimento ai tempi medi indicati nell’Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali?

**Risposta**

In merito a quanto riportato nell’Allegato 3 PARTE B - SIF CC - Modello di risposta economica si precisa quanto segue:

- il prezzo per singola chiamata gestita è relativo alla presa in carico di una chiamata entrante, secondo quanto riportato nel paragrafo 1 del Capitolato Tecnico in merito alla “chiamata risposta” ossia una “richiesta di assistenza presa in carico pervenuta tramite canale telefonico o telematico, la cui ricezione è stata

registrata dagli addetti tramite il sistema di problem management". Il prezzo è quindi un prezzo unitario, non al minuto, che verrà corrisposto alla Società per la sola presa in carico della chiamata.

- ogni chiamata gestita si traduce in una richiesta registrata sul sistema di Problem Management fornito da Sogei, secondo quanto previsto nel paragrafo 4.1 del Capitolato Tecnico;
- la risoluzione di ogni richiesta così aperta comporta il pagamento del corrispettivo relativo al prezzo per singola richiesta risolta, in funzione del dominio di servizio;
- I tempi medi di gestione cui fare riferimento per la risoluzione delle richieste sono quelli riportati nella tabella "Tempo medio di gestione dei contatti per servizio" dell'Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali"

## 28) Domanda

Capitolato Tecnico - Capitolo 6 pag. 21. E' detto che "[ ... ] Al fine di consentire alla Società di poter adeguare il dimensionamento del personale addetto alla risposta per il rispetto dei livelli di servizio richiesti; la SOGEI si riserva di comunicare alla Società con due mesi di anticipo rispetto al periodo di riferimento, eventuali variazioni ai dati dimensionali di carico delle chiamate attese per singolo servizio; tali valori verranno forniti su base giornaliera. Nel caso in cui il preavviso nei confronti della Società sia inferiore al periodo sopra indicato, si farà comunque riferimento per il primo anno di servizio ai valori dimensionali forniti nel presente Capitolato Tecnico e per gli anni successivi agli aggiornamenti forniti da SOGEI con cadenza annuale. Nel caso in cui, per ogni giornata, il numero di richieste pervenute per singolo servizio, sia superiore del 20% rispetto ai valori comunicati, lo SOGEI escluderà tali giornate dal calcolo delle penali per quanta riguarda gli indicatori CR e CP di seguito descritti. [ ... ]". Si chiede di chiarire se il superamento del 20% è da intendersi rispetto al volume giornaliero che sarà comunicato da SOGEI o ai volumi di picco riportati nelle tabelle dell' Allegato 4B?

### Risposta

Si faccia riferimento alla prima parte della risposta alla domanda 14).

## 29) Domanda

Allegato 4B - pag. 1 e 2. Si chiede di confermare che:

- a) le tabelle "Utenti Interni" a pag. 1 e 2 dell'Allegato 4B riportano i valori aggregati dei volumi annui stimati per il 2014 dei soli Utenti Interni del SIF descritti nel par. 3.2.1 del Capitolato?
- b) nella tabella "Utenti Interni" di pag. 1 dell' Allegato 4B la fascia oraria indicata come "7:00 - 8:00" è da intendersi come "7:30-8:00"?

### Risposta

Si conferma. Si vedano inoltre le tabelle allegate alla presente.

## 30) Domanda

Capitolato Tecnico: Capitolo: 4 Gestione delle Richieste:

- 1) In merito alle telefonate ricevute, è previsto un tempo di Wrap Up?
- 2) Sono da ritenersi validi gli orari per servizio presenti nell'allegato 4 (Valori Richiesti) o nell'allegato 4b (Dati dimensionali)?

### Risposta

In merito alla prima parte della domanda il tempo di Wrap Up è incluso nei tempi medi di gestione dei contatti riportati nella tabella "Tempo medio di gestione dei contatti per servizio" dell'Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali".

In merito alla seconda parte della domanda si precisa che sono validi gli orari dei singoli servizi presenti nell'allegato 4 al capitolo 6.1 "Valori Richiesti".

## 31) Domanda

Capitolo : 4.3 Addetti al Servizio. In merito agli addetti al servizio vi chiediamo se questi possano essere Multi Skill all'interno della stessa commessa/appalto, o con altre commesse/appalti di altro ente pubblico o privato.

### Risposta

L'organizzazione del personale nei servizi è individuato autonomamente dalla Società. In tale ambito è possibile prevedere il multi skill all'interno del servizio oggetto di affidamento. Per quanto riguarda la possibilità del multi skill con altre commesse/appalti, tale possibilità non è percorribile contemporaneamente, in quanto il servizio oggetto di affidamento è erogato da postazioni di lavoro dedicate, attestate ad una rete locale separata.

## 32) Domanda

Capitolo: 9 Formazione ed Affiancamento

.... Tale formazione iniziale verrà erogata con un anticipo di almeno 60 giorni dalla data di avvio del servizio e per un periodo di almeno 30 giorni....Quante ore di aula al giorno sono previste? E quanti giorni di aula e quanti di Training on The Job con affiancamento in cuffia?

### Risposta

In generale, il numero di ore di aula previste al giorno è di massimo 8. Il numero di giorni di aula sarà stabilito nel piano di formazione come previsto al capitolo 9 del capitolato tecnico.

L'eventuale affiancamento alle Società attualmente erogatrici del servizio sarà, nel caso, previsto nel piano di formazione sia per quanto riguarda i tempi, che le modalità. A titolo puramente indicativo, l'eventuale attività di affiancamento è stimata in 5-10 gg lavorativi.

**33) Domanda**

Capitolo: 9 Formazione ed Affiancamento. In merito alla valutazione, qual è il metodo adottato da Sogei per valutare gli Operatori e stabilirne l'idoneità? Sono previsti dei Test?

**Risposta**

È prevista la predisposizione di test da somministrare successivamente al periodo di formazione. Il materiale è condiviso con la Società.

**34) Domanda**

Capitolo: 9 Formazione ed Affiancamento. Gli Operatori devono conseguire Certificazioni specifiche per l'erogazione del Servizio o devono esserne già dotati?

**Risposta**

Non è richiesta nessuna certificazione specifica per l'erogazione del servizio.

**35) Domanda**

Capitolo: 9 Formazione ed Affiancamento. E' previsto un rapporto numerico specifico formatore/risorse, team leader/risorse?

**Risposta**

Non è previsto un rapporto numerico specifico tra formatore e risorse e tra team leader e risorse. Tali aspetti possono però concorrere alla valutazione prevista secondo i sub - criteri di valutazione riportati nel Disciplinare di Gara.

**36) Domanda**

Capitolo: 9 Formazione ed Affiancamento. Alla formazione è prevista esclusivamente la partecipazione del personale che dovrà svolgere il ruolo di formatore o è prevista anche la formazione delle risorse di staff (Team Leader)?

**Risposta**

Nella formazione iniziale, erogata da Sogei, non è prevista la formazione delle risorse di staff (Team Leader).

**37) Domanda**

Capitolo 2.2. Quali sono i vincoli geografici inerenti la predisposizione dei collegamenti dati forniti da SOGEI?

**Risposta**

I vincoli geografici inerenti la predisposizione dei collegamenti sono quelli previsti in ambito SPC e quindi la sede messa a disposizione dalla Società Aggiudicataria dovrà essere ubicata all'interno di un comune Capoluogo di Regione.

**38) Domanda**

Capitoli 3.3.1 e 4.3. La società dovrà mettere a disposizione altri software oltre al pacchetto Microsoft Office citato?

**Risposta**

No.

**39) Domanda**

In riferimento ai volumi dettagliati nell'allegato 4B, si richiede chiarimento circa il rilevante scostamento tra media e picco giornaliero nei diversi servizi; a titolo di esempio si cita il Dominio Utenti Esterni Telematico Entrate +Studi Settore, che presenta una nel mese di aprile scostamenti anche di 10 volte nel traffico indicato nelle diverse fasce orarie; si richiede anche di capire come coniugare tali divari con la soglia del 20% di scostamento utile al calcolo della applicabilità del piano penali.

**Risposta**

Si faccia riferimento alla risposta alla domanda 19. Si aggiunge che il valore del 20% di scostamento, o eventuale valore migliorativo offerto, utile al calcolo dell'applicabilità delle penali relative agli SLA CR e CP, come riportato nel capitolo 6 del Capitolato Tecnico, è calcolato rispetto al volume totale giornaliero di chiamate.

**40) Domanda**

Capitolato tecnico. Par. 3.3 Contesto tecnologico. Si desidera conoscere il sistema CTI che verrà messo a disposizione per la gestione delle chiamate inbound/outbound; si chiede, inoltre, se per le campagne outbound la memorizzazione delle attività e l'elaborazione delle statistiche dovranno avvenire su uno strumento della Società o sui sistemi SOGEI.

**Risposta**

Il prodotto CTI messo a disposizione è uno tra i prodotti leader di mercato nel settore. Per le campagne outbound la memorizzazione delle attività e l'elaborazione delle statistiche avverranno su sistemi SOGEI.

*Dott. Domenico Casalino*  
(L'Amministratore Delegato)