

Oggetto: Appalto Specifico per il servizio di contact center per il “Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A.” – ID 2579 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it.

CHIARIMENTI

1) Domanda

Nella sezione “Documentazione di gara” non abbiamo trovato il Disciplinare e Capitolato Tecnico nel quale si evince le modalità per la partecipazione alla procedura e le caratteristiche del servizio da erogare. Chiediamo gentilmente indicazioni al fine di reperire la suddetta documentazione.

Risposta

Sul sito www.acquistinretepa.it, accedendo all’area dedicata all’Appalto specifico in oggetto, è possibile scaricare la documentazione di gara comprensiva di quanto richiesto.

2) Domanda

Si chiede di specificare se per la parte dell’offerta tecnica relativa al possesso della certificazione sia sufficiente dichiararne il possesso, oppure sia necessario produrla in allegato.

Risposta

Ai fini dell’ottenimento del punteggio relativo al criterio di valutazione A.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1, la produzione della certificazione non è richiesta; il concorrente deve però fornire le informazioni sulla certificazione richieste nell’ultima parte del paragrafo 3 “CERTIFICAZIONE” dell’Allegato numero 14 “Relazione tecnica”.

3) Domanda

Considerata la presenza della clausola sociale, si chiede di specificare se per l’erogazione del servizio sia necessario prevedere una precisa ubicazione sul territorio nazionale della sede che verrà dedicata alla fornitura.

Risposta

Il par. 28 del Capitolato d’oneri prevede che “... *il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, la cui disciplina di riferimento, dettata dall’art. 53 bis, è stata adottata in attuazione dell’art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016*”; detto articolo prevede: “*In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell’assorbimento del personale si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale*”.

4) Domanda

Si chiede di specificare se i costi relativi alla formazione saranno a carico del Fornitore.

Risposta

I costi relativi alla formazione saranno a carico del Fornitore. Per tutti i dettagli si faccia riferimento al par. 2.2.2 del Capitolato tecnico.

5) Domanda

Si chiede se all'avvio del servizio sia previsto un *grace period* durante il quale non verranno applicate le penali in caso di mancato raggiungimento degli SLA. In caso affermativo, si chiede di indicarne la durata.

Risposta

Come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 6 "LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI", non verranno applicate penali durante il primo mese solare di esecuzione contrattuale successivo alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi. Con tale affermazione si intende che se il contratto viene attivato entro il giorno 20 del mese, compreso, per quel mese non verranno applicate penali (es. attivazione entro il 20 gennaio, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e saranno applicate dal mese di febbraio), se invece il contratto viene attivato dal giorno 21 compreso in poi non verranno applicate penali per quel mese e per il successivo (es. attivazione dal 21 gennaio incluso, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e per il mese di febbraio e saranno applicate dal mese di marzo).

6) Domanda

Per tutti i canali di contatto a disposizione degli utenti, si chiede di specificare la distribuzione dei volumi su base annuale, mensile, settimanale, giornaliera e oraria. Inoltre, si chiede di esplicitare i tempi medi di conversazione per il canale telefonico, i tempi medi di gestione per canale mail e chat ed eventuale ACW (after call work).

Risposta

In merito al canale telefonico, come indicato nel Capitolato tecnico, al paragrafo 2.1.1.4 "Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione", in tabella sono riportati i volumi dei minuti su base annuale e mensile effettivi erogati nel corso del contratto attuale.

In merito al servizio inbound erogato mediante canale chat ed email e al servizio di supporto agli utenti erogato mediante la condivisione dello schermo non sono presenti dati storici in quanto tali tipologie di servizi ad oggi non sono state ancora mai attivate.

Per quanto riguarda il volume di minuti mensili stimati per il canale telefonico, le durate medie delle richieste gestite attraverso gli eventuali nuovi canali chat ed email e il servizio di supporto erogato mediante la condivisione dello schermo, si ribadisce quanto già indicato al par. 2.1.1.4 del Capitolato tecnico. Come indicato allo stesso paragrafo si ribadisce che non sarà quindi previsto alcun tempo di after call work.

Infine si rimanda all'Allegato A ai presenti chiarimenti per tutti gli ulteriori dati storici che si ritengono utili e spendibili in questa fase ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta.

7) Domanda

Con riferimento ai punti 7. "TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO" e 8 "FIGURA PROFESSIONALE DI SUPERVISORE" previsti nella relazione tecnica, si chiede di confermare che non sia necessario produrre i CV delle figure proposte e sia, invece, sufficiente la mera dichiarazione di impegno a nominare risorse con le caratteristiche richieste.

Risposta

Ai fini dell'ottenimento dei punteggi relativi:

- al criterio di valutazione B.1, sub-criterio di valutazione ID 1.1
- al criterio di valutazione B.2, sub-criterio di valutazione ID 2.1

si conferma che non è necessario produrre in offerta i CV delle figure "Responsabile del Servizio" e "Supervisore".

Per la fase successiva alla stipula del contratto, si rinvia invece a quanto previsto dall'art. 9 S, comma 2, dello schema di Contratto – Condizioni speciali (All. 2B).

8) Domanda

Si chiede si specificare la data prevista per l'avvio del servizio

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 4.1 del Capitolato tecnico: *“L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 2.2.1.1.”*.

9) Domanda

Con riferimento a ciascuna delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato in maniera esclusiva e continuativa da almeno 6 mesi sul servizio oggetto di gara, per ciascuna risorsa si chiede di riportare le seguenti informazioni aggiuntive:

- età anagrafica;
- data assunzione; nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- elementi retributivi: quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, fringe benefits, retribuzioni variabili, etc.); consistenza TFR maturato;
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;
- persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92; dipendenti prossimi alla pensione; dipendenti assunti in data successiva al 7 marzo 2015 (data di entrata in vigore del D.lgs. 23/2015 che ha modificato l'art. 18 St. lavoratori).
- dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).

Risposta

Relativamente al quesito posto si precisa che nell'Allegato n. 15 è riportato tutto il personale - che svolge attività non qualificabili come di natura intellettuale - impiegato dall'appaltatore uscente per l'esecuzione del contratto alla data di invio della Lettera di Invito di cui al presente Appalto specifico. Inoltre, la stazione appaltante ha già fornito tutti i dati che l'ANAC, nelle Linee Guida n. 13/2019, ritiene di rilievo per la formulazione dell'offerta nel rispetto della clausola sociale: sede di lavoro, numero di unità, CCNL applicato, inquadramento contrattuale, livelli retributivi, mansioni, monte ore, scatti di anzianità, se trattasi o meno di soggetti svantaggiati.

Si evidenzia inoltre, stante quanto indicato all'art. 16 S, comma 2, dello schema di Contratto – Condizioni speciali, che il “Piano di Assorbimento” dovrà essere presentato dal Fornitore successivamente alla stipula del contratto eventualmente previo esperimento di una procedura aziendale/sindacale di confronto/trattativa/accordo, si ritiene pertanto che siano state fornite tutte le informazioni utili e spendibili in questa fase ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta.

10) Domanda

Si chiede di chiarire se il piano di assorbimento vada presentato in questa fase di gara.

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito numero 9.

11) Domanda

All. 2A - Contratto C. Generali_ Rif. ARTICOLO 16 G Punto: 6 - "Per la Business Continuity e Disaster Recovery di piattaforme/server forniti (anche tramite subfornitori) quali SLA possono essere considerati applicabili? In caso di assenza di una specisoca possono essere considerati applicabili: RTO (Recovery Tome Objective): 24 ore; RPO (Recovery Point Objective): 24 ore; MBCO (Minimum Business Continuity Objective): 50%?

Risposta

Il riferimento a *piattaforme/server su cui transitino i suddetti dati – ivi comprese le infrastrutture deputate alle funzioni di business continuity e di disaster recovery* presente al comma 6 dell'art. 16 G dell'All. 2A – Contratto C. Generali, fornisce una previsione generale che rientra nell'ampio contesto della disciplina del Trattamento dei dati personali affrontato all'interno del suddetto articolo e pertanto non sono previsti SLA specifici al riguardo.

12) Domanda

Capitolato d'oneri_ Rif. art. 28: "Si chiede conferma che il CCNL di riferimento per l'applicazione della clausola sociale sia quello delle imprese esercenti servizi di telecomunicazioni o altro CCNL migliorativo per i lavoratori rispetto a quest'ultimo, e che sia quindi preclusa la possibilità di assumere il personale applicando il CCNL Cooperative sociali."

Risposta

L'operatore economico subentrante applica le disposizioni sulla clausola sociale recate dal contratto collettivo indicato dalla stazione appaltante nella documentazione di gara (cfr. paragrafo 28); è fatta salva l'applicazione della clausola sociale prevista dal contratto collettivo prescelto dall'operatore economico subentrante ove più favorevole e, comunque, ferma la coerenza di detto contratto collettivo con l'oggetto dell'appalto come ribadito anche in risposta al quesito n. 85.

13) Domanda

Si chiede di specificare in quale campo vadano espressi gli Oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Ad esempio, si chiede di indicare se possano essere apertamente indicati introducendo frase all'interno del documento "Schema delle Spese relative al costo del personale".

Risposta

Come indicato al par. 15 del Capitolato d'oneri, la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro dovrà essere indicata, a pena di esclusione, nell'apposita voce della Scheda di offerta presente a Sistema.

14) Domanda

In merito al servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC e finalizzato a fornire informazioni e assistenza diretta sul Portale www.acquistinretepa.it, si chiede conferma della validità di uno strumento di co-browsing.

Risposta

Si conferma.

15) Domanda

Con riferimento alla comprova del possesso dei requisiti di cui all'art. 7.1 si chiede conferma che tale comprova possa avvenire anche tramite la presentazione dei contratti e delle relative fatture quietanzate

Risposta

Le modalità di comprova del requisito di fatturato specifico sono elencate nel par. 7.3.2 del Capitolato d'oneri.

16) Domanda

In relazione all'allegato 15 si chiede di poter conoscere la data di assunzione ed il tasso di assenteismo del personale in clausola sociale attualmente impegnato

Risposta

Si rimanda alla risposta al quesito numero 9.

17) Domanda

Si chiede conferma che per la realizzazione della connessione dati dedicata tra la sede del fornitore e la sede ospitante i sistemi Consip (cfr. 2.1.2.4 Capitolato tecnico), la stessa sarà realizzata a cura di un fornitore terzo individuato dalla Committenza e i relativi costi (una tantum e canoni) non sono da considerarsi a carico del Fornitore

Risposta

Le modalità di interconnessione necessarie a garantire l'integrazione dell'infrastruttura fornita con il sistema CRM messo a disposizione da Consip sono indicate al par. 2.1.2.4 del Capitolato tecnico che qui si richiama:

"Più specificatamente, ai fini dell'integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi in questione, pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto, in base alla modalità di realizzazione dell'interconnessione, di:

- *garantire il pieno supporto ad un fornitore terzo per la realizzazione di una connessione dati dedicata (ad es. garantendo l'interconnessione alla propria rete degli apparati di terminazione);*
- *prevedere la possibilità di realizzare una rete overlay su accesso internet (tramite VPN) mediante canale di comunicazione criptato adeguatamente dimensionata per garantire lo scambio informativo tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione."*

In riferimento a quanto indicato al par. 2.1.2.4 del Capitolato tecnico, saranno a carico del Fornitore i costi relativi a quanto di propria competenza.

18) Domanda

Si chiede conferma che gli eventuali sistemi per la eventuale attivazione della gestione dei canali di contatto chat ed email saranno forniti a cura della Committenza

Risposta

Come indicato al par. 2.1.2.3 del Capitolato tecnico si ribadisce che *"nell'eventualità di attivazione, nel corso della durata contrattuale, dei canali chat ed email, gli operatori del fornitore utilizzeranno le infrastrutture messe a disposizione da Consip"*.

19) Domanda

Con riferimento ai Volumi di storico e forecast:

- 1) Si chiede di specificare a che cosa è dovuto l'aumento dei volumi e la diversa distribuzione tra i mesi delle chiamate inbound dell'anno 2023 verso l'anno 2022
- 2) Si chiede se si prevede che la distribuzione mensile delle chiamate inbound del 2023 abbia un andamento simile a quello del 2022 (a titolo di esempio, come indicato a p.14 allegato 1 Capitolato tecnico, il mese di gennaio avrà una previsione di offerto forecast pari al 3% dei volumi totali dell'anno 2023 mentre il mese di Luglio una previsione di offerto forecast pari al 15% dei volumi totali dell'anno 2023?)
- 3) Si chiede la distribuzione giornaliera delle chiamate inbound di ogni mese del 2022
- 4) Si richiede la distribuzione per fascia oraria media giornaliera per ogni mese del 2022
- 5) p.14 allegato 1 Capitolato tecnico, si chiede se la voce "minuti effettivi" sia sinonimo della voce, utilizzata a p. 15 dello stesso documento, "numero di minuti di servizio erogati"

Risposta

Di seguito si risponde puntualmente alle suddette domande:

- 1) sono frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno della Committente nell'arco temporale di durata del Contratto;
- 2) non è possibile effettuare una previsione al riguardo;
- 3) si veda la risposta alla domanda numero 6;
- 4) si veda la risposta alla domanda numero 6;
- 5) si conferma.

20) Domanda

Con riferimento all' Attività Inbound, si chiedono, se disponibili, i seguenti dati:

- 1) Tempo medio di chiamata inbound dell'anno 2022
- 2) Tempo medio di after call work dell'anno 2022
- 3) Tempo medio medio di waiting sulla coda inbound dell'anno 2022

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

21) Domanda

Con riferimento all'Attività outbound:

- 1) Il numero dei contatti previsti per singola campagna rappresenta il totale dei contatti messi a disposizione dal committente o solo la quota a quota a buon fine?
- 2) Rispetto al totale lavorato dall'attuale fornitore, per l'anno 2022, quale è stata la % di contatti buon fine (intervista utile remunerata)? e la % di contatti non a buon fine (almeno 3 tentativi ma senza successo quindi non remunerati)?

Risposta

Per quanto riguarda il punto 1: il numero dei contatti previsti per singola campagna rappresenta il totale dei contatti messi a disposizione dal committente.

Per quanto riguarda il punto 2: il servizio non è stato erogato nei due precedenti contratti per cui non esiste un dato storico.

22) Domanda

Con riferimento all' Infrastruttura tecnica:

- 1) Il CTI dovrà essere integrato con i CRM del fornitore (p.10 allegato 1 Capitolato tecnico). Si chiede cortesemente di indicare un tracciato tipo delle informazioni consultabili (esempio: numero di telefono, nome, cognome, data ultimo contatto, motivo ultimo contatto, stato ultimo contatto, ecc)
- 2) Si chiede se il webservice dovrà essere utilizzato in lettura o potrà effettuare anche operazioni di scrittura nel DB del CRM di Consip
- 3) é possibile avere maggiori dettagli sul punto dedicato alla reportistica indicato a pag 23 del capitolato tecnico è richiesto al fornitore di mettere a disposizione un sistema di monitoraggio che consenta al committente di verificare informazioni (ad es. tempo medio di risoluzione delle SR , numero di SR trasferite al secondo livello) che dovrebbero essere invece deducibili esclusivamente dal CRM (sistema del committente) e non dal CTI (sistema messo a disposizione dal fornitore).
- 4) Il CRM è accessibile sia in scrittura che in lettura?
- 5) Confermate la necessità di un SSO sia per CTI, che per CRM?
- 6) CTI (messo a disposizione dal fornitore) dovrà abilitare solo il canale telefonico inbound /outbound, l'IVR e la funzionalità di condivisione dello schermo, mentre i canali chat ed email saranno abilitati su piattaforme messe a disposizione dal Committente?
- 7) La riassegnazione delle SR ai secondi livelli avverrà attraverso la piattaforma CRM messa a disposizione dalla stazione appaltante?

Risposta

Di seguito si risponde puntualmente alle suddette domande:

- 1) le informazioni di cui la stazione appaltante al momento dispone sono riportate nella tabella a pag. 18 del capitolato tecnico. Si segnala che il CTI del Fornitore dovrà essere integrato con il CRM messo a disposizione da Consip e non con quello del Fornitore come erroneamente riportato nella domanda;
- 2) nella documentazione di gara non c'è alcun riferimento a "webservice";
- 3) i dati fruibili dal sistema di monitoraggio, indicati al par. 2.2.1.3 del capitolato tecnico, devono essere solo quelli deducibili dai sistemi informativi a supporto messi a disposizione dal fornitore;
- 4) si conferma;
- 5) considerando che il CTI dovrà essere messo a disposizione dal Fornitore mentre il CRM verrà messo a disposizione da Consip, le modalità di accesso a quest'ultimo saranno fornite da Consip all'interno dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico);
- 6) si ribadisce che il Fornitore dovrà mettere a disposizione: (i) il sistema di accoglienza dei contatti e la ricezione delle richieste, incluso di tutte le funzionalità ad esso attinenti tra cui l'IVR (cfr 2.1.2.2 del capitolato tecnico); (ii) gli strumenti necessari all'erogazione delle campagne outboud (cfr.2.1.2.5 del capitolato tecnico); (iii) un sistema di monitoraggio (cfr. 2.2.1.3 del capitolato tecnico) e (iv) lo strumento per l'erogazione del servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC (cfr.2.1.1.1 del capitolato tecnico). Mentre i rimanenti sistemi (tra cui CRM, strumenti per l'erogazione delle chat ed email) saranno messi a disposizione da

Consip e saranno acceduti dagli operatori ai fini dell'erogazione del servizio richiesto. Per una descrizione dei sistemi messi a disposizione dalla Committente si faccia riferimento a quanto previsto nel paragrafo 2.1.2.2 del capitolato tecnico;

7) si conferma.

23) Domanda

Con riferimento ai volumi:

- 1) si chiede se è previsto un minimo garantito remunerato dal committente rispetto ai volumi forecast mensili (e in quale % rispetto ai numeri forniti)
- 2) si chiede di indicare la distribuzione mensile dei volumi del backoffice (cap. 2.1.2.2)
- 3) si richiede il numero di chiamate entranti (distribuzione mensile, giornaliera e per fascia oraria)

Risposta

Di seguito si risponde puntualmente alle suddette domande:

- 1) Non è previsto. Si ribadisce peraltro quanto indicato al comma 4 dell'art. 1S dell'All. 2B Contratto condizioni speciali che di seguito si richiama: *"L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 12 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui all'articolo 17 G e 11 G."*
- 2) Non è chiaro a quale tipologia di servizio si riferisca la domanda in quanto il servizio di back office non è indicato nel par. 2.1.2.2. del capitolato tecnico e non è oggetto dell'Appalto Specifico.
- 3) Si veda la risposta alla domanda numero 6

24) Domanda

Dal punto di vista della formazione: Si richiede di sapere presso quale sede potrà essere svolto l'affiancamento operativo al personale del fornitore uscente

Risposta

La sede è nel comune di Pomezia.

25) Domanda

Capitolato tecnico pag. 3. GLOSSARIO: *"Chiamata muta: Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico."*. In questa definizione si sta facendo riferimento alle sole attività di contatto outbound o altro?

Risposta

Si fa riferimento alle sole attività di contatto outbound.

26) Domanda

Capitolato tecnico:

- Pag. 7 Par: 2.1.1.1 Descrizione del servizio. *“In accordo con quanto previsto nel paragrafo 4.1.1 del suddetto Capitolato Tecnico del bando istitutivo, si precisa che per il servizio richiesto nell’ambito di tale AS deve essere previsto almeno: un rapporto operatori/Team Leader di 8:1 (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 8 operatori)”*;
- Pag. 8 Par: 2.1.1.1 Descrizione del servizio. *“Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell’acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d’Oneri: la presenza di un numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto Operatori/Team Leader pari a 6:1 (criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2).”*

Si chiede di motivare la differenza tra i due diversi valori del requisito rapporto Operatori/Team Leader e quale sia la richiesta minima del capitolato.

Si chiede di precisare se i rapporti Operatori/TL sopra indicati facciano riferimento al numero di head count o full time equivalent.

Risposta

Il rapporto operatori/Team Leader di 8:1 rappresenta un requisito minimo di esecuzione. Tuttavia laddove il concorrente offrisse, ai fini dell’esecuzione, un rapporto Operatori/Team Leader pari a 6:1, dunque migliorativo rispetto al citato requisito minimo di esecuzione, gli verrà riconosciuto il punteggio tecnico relativo al criterio di valutazione D.1, sub-criterio di valutazione ID 1.2.

I rapporti Operatori/TL sopra indicati fanno riferimento al numero di head count. Si veda anche la risposta alla domanda numero 100.

27) Domanda

Capitolato tecnico pag. 9, par: 2.1.1.2 Principali processi del Contact Center. Si chiede di confermare che il “Piano delle attività” e i “manuali operativi” di dettaglio a cui si fa riferimento dovranno essere prodotti solo dopo la stipula del contratto, come indicato a pag. 26 nel Par. 4.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ.

Risposta

Si conferma.

28) Domanda

Capitolato tecnico pag 18, par: 2.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi. Relativamente alla definizione del Team di Risorse cosa si intende per “composizioni percentuali”?

Risposta

Per “composizioni percentuali” si intende il mix delle figure professionali indicate al par. 2.1.2.4 del capitolato tecnico che costituiranno il gruppo di lavoro impiegato nel servizio di integrazione. Tale mix verrà definito in fase di definizione dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico).

29) Domanda

Capitolato tecnico pag. 21, par: 2.1.2.5 Servizi Operatori Outbound. Viene esplicitato il requisito che *“la chiamata relativa a ciascuna intervista avvenga solo mediante un operatore telefonico e non mediante supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette “chiamate mute”.*”

Si chiede se, per soddisfare il requisito sopra indicato relativo alle chiamate mute, sia possibile da parte del fornitore utilizzare uno strumento di Campaign Manager per le attività outbound.

Risposta

Si ribadisce che “gli strumenti e le infrastrutture necessarie all’erogazione delle campagne saranno messi a disposizione dal Fornitore” come previsto al par. 2.1.2.5 del capitolato tecnico e che non devono essere possibili chiamate mute.

30) Domanda

Capitolato tecnico pag. 21, par: 2.2.1.1 Programmazione. Si chiede quale sia il livello di dettaglio richiesto per il “Piano delle attività” in fase di stesura della relazione tecnica per la partecipazione alla gara

Risposta

Le informazioni richieste ai fini dell’ottenimento del punteggio relativo al criterio A.3, subcriterio 3.1 sono indicate al par. 5 dell’All. 14 – Relazione tecnica.

31) Domanda

Capitolato tecnico pag.23, par: 2.2.1.2 Controllo. Viene indicato che *“Fermo quanto sopra, costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell’acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d’Oneri:...le metodologie e le soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di Contact Center (criterio di valutazione E.2, sub-criterio di valutazione ID 2.2)”*.

Con “reclami relativi al servizio di Contact Center” si intendono i reclami dell’utenza relativi alla gestione del servizio e ai comportamenti da parte degli operatori e, in generale del fornitore, o anche i reclami relativi ai processi, alle piattaforme e ai prodotti della Committente, per i quali il Fornitore eroga i servizi di supporto all’utenza finale?

Risposta

Si intendono solo quelli che riguardano l’operato del Fornitore e degli operatori telefonici.

32) Domanda

Capitolato tecnico pag. 23, cap: 2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE. Si chiede di confermare che nel paragrafo suddetto e in tutto il capitolato tecnico non venga espresso requisito a Fornitore di fornire figure specialistiche di Formazione

Risposta

Non si conferma in quanto al par. 2.2.1.2 si richiede la figura professionale di Responsabile della Formazione.

33) Domanda

Capitolato tecnico pag. 29 e pag 30: Cap 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI. Tabella SLA.

Nella formula di calcolo di SLA02 si esprime che $K2 = \text{Numero richieste sincrone complessive verso operatore}$.

Nella formula di calcolo di SLA03 si esprime che $K2 = \text{Numero richieste asincrone complessive verso operatore}$.

Le richieste sincrone complessive verso operatore sono SOLAMENTE quelle RISPOSTE dall’operatore oppure TUTTE le richieste verso l’operatore, anche quelle poi abbandonate o mai risposte?

Risposta

Non vanno prese in considerazione le richieste abbandonate.

34) Domanda

Dove si fa riferimento alla procedura di validazione dell'utente via IVR, si chiede di dettagliare il flusso previsto per la validazione e se è previsto un interfacciamento tra IVR e CRM per questa fase di validazione automatica che non coinvolga l'operatore

Risposta

Per validazione dell'utente chiamante a pag. 10 del capitolato tecnico si intende la digitazione del riferimento di un'opzione da parte dell'utente (es. "in riferimento al mercato elettronico digita 1" e l'utente digita 1 sulla tastiera del suo telefono).

35) Domanda

Si chiede conferma che la sede può essere su tutto il territorio nazionale.

Risposta

In termini generali si conferma; si invita, tuttavia, a prendere visione anche della risposta al quesito n. 3.

36) Domanda

Si chiede di confermare che, in caso di ricorso all'istituto del subappalto, si renda necessario unicamente indicare le parti del servizio che si intendono subappaltare e che l'indicazione della relativa quota rappresenti una facoltà.

Risposta

Si ribadisce la previsione di cui al par. 9 del Capitolato d'oneri: *"Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo specificando, eventualmente, la relativa quota percentuale. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato"*.

37) Domanda

Si chiede di confermare che non sia disponibile una versione delle dichiarazioni messe a disposizione dalla Stazione Appaltante in formato word o pdf editabile e che pertanto sia necessario compilarli manualmente e, in seguito, scansarli.

Risposta

In riferimento alla documentazione amministrativa a Sistema sono messe a disposizione le seguenti dichiarazioni in formato word:

- Dichiarazione aggiuntiva;
- Eventuale Dichiarazione di Avalimento e contratto di avalimento;
- Eventuale Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267;
- Dichiarazione Consorziati non esecutrici.

38) Domanda

Comprova dei requisiti - §7.1 e §7.3.2 - Si chiede di confermare che la comprova dei requisiti previsti al §7.1 del Capitolato d'oneri debba avvenire in una fase successiva alla presente fase di gara e che, pertanto, i mezzi di prova di cui al § 7.3.2 del Capitolato d'oneri non debbano essere forniti nella presente fase di gara.

Risposta

Si conferma

39) Domanda

Lettera di invito - 10 GARANZIA PROVVISORIA ED IMPEGNO DEL FIDEIUSSORE: Con riferimento al seguente punto: “Per fruire delle riduzioni di cui all’articolo 93, comma 7 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso dei relativi requisiti”, stante l'assenza tra i documenti di gara di un allegato denominato "Domanda di Partecipazione" e stante l'assenza, all'interno del documento “Dichiarazione sostitutiva di partecipazione” (generata automaticamente dal sistema), di riferimenti alle certificazioni, si chiede di confermare che sia sufficiente allegare unicamente, all'interno della busta amministrativa, copia delle suddette certificazioni unitamente ad autodichiarazione di copia conforme. Diversamente, si chiede di chiarire in quale documento dichiarare il possesso di tali certificazioni.

Risposta

Come indicato nella tabella riportata al par. 13 del Capitolato d’oneri, il concorrente inserisce a Sistema, nella “busta amministrativa”, anche “certificazioni e documenti per la riduzione della garanzia provvisoria”.

40) Domanda

Dichiarazione_Sostitutiva_Di_Partecipazione: Nella "Dichiarazione sostitutiva di partecipazione" generata dal sistema, sono indicati due nostri soggetti (un procuratore speciale ed un legale rappresentante). Si chiede conferma che la documentazione di gara possa essere sottoscritta da un altro procuratore speciale, non indicato nella "Dichiarazione sostitutiva di partecipazione", fermo restando che verrà allegata procura di detto procuratore attestante i poteri di firma dello stesso

Risposta

Non si conferma. Tutta la documentazione di offerta per la partecipazione al presente Appalto specifico – comprensiva di documentazione amministrativa, offerta tecnica e offerta economica, come precisato al par. 12 del Capitolato d’oneri – deve essere firmata dal medesimo soggetto, avente i poteri necessari per impegnare il concorrente nell’ambito della presente procedura.

41) Domanda

All. 6 - Patto di integrità: Si chiede di confermare che l’Allegato Patto di integrità non debba essere presentato controfirmato per accettazione e che sia sufficiente la conferma di presa visione all’interno della dichiarazione aggiuntiva

Risposta

Si conferma in quanto, con la sottoscrizione della “Dichiarazione aggiuntiva”, il concorrente accetta espressamente il Patto di Integrità.

42) Domanda

All. 10 e 11: Si chiede di confermare che l'unica documentazione amministrativa da produrre sia quella indicata nella tabella a pagg. 20 e 21 del Capitolato d'Oneri.

Risposta

Si conferma. Valuti ad ogni modo il concorrente se sussista la necessità, secondo quanto previsto al par. 24 del Capitolato d'oneri, di procedere all'aggiornamento/rinnovo delle dichiarazioni rilasciate ai fini dell'ammissione allo SDAPA prima della presentazione dell'offerta per il presente Appalto specifico.

43) Domanda

Condizioni generali e speciali di contratto: Si chiede di chiarire se sia possibile presentare una dichiarazione contenente eventuali richieste di deroga alle condizioni contrattuali. In caso di risposta negativa, si chiede conferma che il contratto possa essere oggetto di eventuale negoziazione a seguito di eventuale aggiudicazione gara

Risposta

Non si confermano entrambe.

44) Domanda

Nel caso in cui la documentazione di gara venisse sottoscritta da un legale rappresentante dell'operatore economico, si chiede di chiarire se occorra allegare o meno documentazione (come visura o certificato CCIAA) attestante i poteri dello stesso

Risposta

L'allegazione di documentazione probatoria non è richiesta se, la circostanza che il firmatario dell'offerta posseda i poteri necessari per impegnare il concorrente nella presente procedura, possa essere verificata tramite la visura camerale acquisibile d'ufficio dalla stazione appaltante; in caso contrario, si chiede di produrre documentazione nella sezione del Sistema relativa alla "Documentazione amministrativa" (es. copia della procura).

45) Domanda

Si chiede di confermare che la documentazione possa essere sottoscritta sia con firma digitale in modalità PADES sia in modalità CADES. Si chiede di specificare inoltre se, a prescindere dalla tipologia di firma apposta, i documenti debbano riportare anche marca temporale

Risposta

Sono valide entrambe le modalità di firma ma per evitare l'eventuale presentazione di errori da parte del Sistema si richiede per i file generati dal Sistema di utilizzare la modalità CADES (si veda il punto 2.2 della pagina wiki consultabile al seguente link https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Risoluzione_di_problemi).

Non è richiesta la marcatura temporale.

46) Domanda

Relazione Tecnica: Si chiede di specificare se debba essere inserita all'interno della relazione tecnica copia della certificazione di cui al capitolo 3 dello Schema di relazione tecnica o se sia sufficiente indicarne il solo possesso

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 2.

47) Domanda

All. 15 - Personale attualmente impiegato: con riferimento al personale da assorbire ai sensi della c.d. "clausola sociale", impiegato sulla commessa in via esclusiva e continuativa da almeno sei mesi, si richiede di voler integrare, nel pieno rispetto dei diritti di riservatezza dei dati personali, i seguenti dati:

- a) data assunzione;
- b) data di impiego sulla commessa;
- c) status: in forza, maternità, aspettativa (e relativa scadenza);
- d) tipologia di assunzione: tempo indeterminato, tempo determinato;
- e) tipo contribuzione (codice agevolazioni contributive) con indicazione di importo e durata residua dell'agevolazione
- f) data scadenza contratti tempo determinato, apprendistato, agevolazioni contributive;
- g) destinazione del TFR;
- h) previdenza complementare/piani pensionistici;
- i) assistenza sanitaria integrativa (individuale e/o collettiva).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 9.

48) Domanda

All. 15 - Personale attualmente impiegato: si chiede di confermare che, tra il personale indicato in clausola sociale, solo n. 3 soggetti (classificati come Operatore di Contact Center) siano allocati sulla sede di Roma Via A. Millevoi 10 e che il restante personale sia allocato, invece, sulla sede di Pomezia Via di Santo Domingo 6/A

Risposta

Si ribadiscono le informazioni contenute nell'allegato 15.

49) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - Par 2.1.1.1: Si chiede di specificare se il rapporto minimo Operatori/Team Leader che l'Operatore Economico è tenuto a garantire sia pari a 8:1 oppure pari a 6:1 così come indicato nell'All. 14 - Relazione tecnica

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 26.

50) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - Par 2.1.2.5 e Capitolato D'Oneri: al fine di permettere una corretta stima economica, si chiede di fornire maggiori specifiche alla luce di un'incongruenza riscontrata nella documentazione di gara:

- Al par 2.1.2.5 del "Capitolato tecnico" viene indicato che, per le campagne informative, i contatti medi previsti sono 30.000 (500 contatti medi*20campagne*3anni)

Mentre

- Nel Capitolato D'Oneri (tabella 2 – Dettaglio voci a pg. 8) viene indicato che 30.000 sono le interviste utili.

Si chiede, quindi, di chiarire l'eventuale refuso tra valore dei contatti medi e valore delle interviste utili e di indicare conseguentemente le quantità corrette.

Risposta

Si ribadiscono i valori riportati nella documentazione dell'AS. Il valore 30.000 riportato nel capitolato d'oneri rappresenta il numero complessivo di interviste utili che la stazione appaltante stima come realizzabili durante il contratto e che coincide con il valore dei contatti medi previsti indicati nel capitolato tecnico proprio nell'ipotesi in cui tutti i contatti si dimostrino utili secondo quanto previsto al par. 2.1.2.5 del Capitolato tecnico.

51) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - Par 2.1.2.5 e Capitolato D'Oneri: al fine di permettere una corretta stima economica, si chiede di fornire maggiori specifiche alla luce di un'incongruenza riscontrata nella documentazione di gara:

- Al par 2.1.2.5 del "Capitolato tecnico" viene indicato che, per le campagne per la rilevazione della Customer Satisfaction, i contatti medi previsti sono 9.600 (800 contatti medi*4campagne*3anni)

Mentre

- Nel Capitolato D'Oneri (tabella 2 – Dettaglio voci a pg. 8) viene indicato che 9.600 sono le interviste utili.

Si chiede, quindi, di chiarire l'eventuale refuso tra valore dei contatti medi e valore delle interviste utili e di indicare conseguentemente le quantità corrette.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 50.

52) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.1.1 Pag.8: In relazione alla funzionalità di screen sharing che è erogabile solo su appuntamento, si chiede di specificare come verranno definite le modalità d'ingaggio dell'utenza (es. Tramite una chiamata outbound agli utenti prenotati)

Risposta

Le modalità di ingaggio dipendono dallo strumento messo a disposizione dal Fornitore per l'erogazione di servizio di supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo.

53) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.2.4 Pag. 18: In riferimento alla sincronizzazioni delle informazioni tra piattaforma telefonica e CRM e relativamente a "Messa in attesa della chiamata con passaggio del timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di sospensione", e "Conclusione della chiamata corrente con passaggio del timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di chiusura", si chiede di specificare se tale informazione sia riferita alla reportistica che deve essere messa a disposizione dal CTI

Risposta

Tali informazioni si riferiscono al flusso dati oggetto del servizio di integrazione.

54) Domanda

All. 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.2.4 Pag. 18: In riferimento a: "Dati necessari all'identificazione automatica dell'utente chiamante (numero chiamante e, quando presente, apposita chiave di riconoscimento [PIN CODE]) ", si chiede di specificare se è previsto l'inserimento di un pin code in una delle alberature IVR

Risposta

Al momento non è previsto l'inserimento di un pin code nelle alberature IVR.

55) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.5 Pag. 21: Viene indicato quanto segue: *"Si richiede che la chiamata relativa a ciascuna intervista avvenga solo mediante un operatore telefonico e non mediante supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette "chiamate mute"*". Si chiede di specificare se sia necessario l'uso esclusivo della modalità manuale da parte dell'operatore (Outbound preview), o vi sia la possibilità di utilizzare modalità automatizzate di passaggio della chiamata verso operatore (modalità Outbound predictive o progressive)

Risposta

Consip si riserva di valutare in fase di avvio dello specifico servizio la possibilità di utilizzare modalità automatizzate di passaggio della chiamata verso operatore o di richiedere esclusivamente l'utilizzo della modalità manuale da parte dell'operatore.

56) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.1 Pag. 7: Viene indicato: *"Gli operatori del Contact Center sono chiamati anche ad utilizzare per le proprie attività i moduli funzionali della piattaforma di e-Procurement (Portale Informativo, Market Place e gli altri strumenti telematici di acquisto)."*

Si richiede secondo quali modalità siano fruibili dagli operatori del CC questi moduli funzionali. (Es. accesso via internet, rete privata, VPN con Consip, altro)

Risposta

Accesso via internet.

57) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.2 - Gestione Chiamata Pag. 9-10: Viene indicato: *"L'applicativo a supporto del Contact Center (Sistema CRM) prevede, tramite apposita integrazione con il CTI del Fornitore, l'apertura automatica di una SR (scheda riepilogativa) all'arrivo di ogni cartellino telefonico..."*

Si chiede quale sia la modalità tecnica richiesta per l'integrazione tra CTI del fornitore e CRM Consip

Risposta

Le modalità tecniche verranno definite in fase di definizione dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico).

58) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.3 - Modalità di remunerazione Pag. 17: Con riferimento ai 200 canali per la terminazione stimati, si chiede di confermare che la quantità stimata sia sufficiente a gestire la quantità complessiva di chiamate inbound, inclusivo delle chiamate in IVR, in attesa di risposta operatore ed in corso di conversazione

Risposta

Il riferimento dei 200 canali è puramente indicativo e rappresenta una stima per consentire la determinazione del prezzo offerto da parte dei Concorrenti. Si ribadisce quanto indicato al par. 2.1.2.3 del capitolato tecnico, ossia: *" Al Fornitore è richiesto di mettere a disposizione i canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia, in numero tale da garantire il rispetto degli SLA previsti ed evitare, durante l'esecuzione contrattuale, la saturazione delle linee in ingresso. Ai fini della remunerazione dei canali, l'eventuale incremento del numero dei canali deve essere autorizzato da Consip."*

59) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi Pag. 18: Si richiede di specificare nel dettaglio i requisiti tecnici e le modalità di interconnessione previsti tra l'infrastruttura del Fornitore e quella del sistema CRM di Consip

Risposta

Si vedano le risposte alle domande numero 17 e 57.

60) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.2.3- Pag. 17: In relazione all'attivazione del servizio chat, si richiede se verrà valutato positivamente dalla Committente, la fornitura da parte dell'Offerente di una piattaforma CTI multicanale, in grado di consentire attività di supporto in modalità blending tra voce e chat

Risposta

La piattaforma CTI non è oggetto di valutazione e attribuzione di punteggio tecnico.

61) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 - Volumi Pag. 14: In considerazione delle importanti variazioni dei volumi degli ultimi 3 anni, ipotizzando che il decremento dei volumi del 2021 e l'elevato picco nel 2022 siano dovuti a fenomeni di variazione anomala, chiediamo conferma di poter utilizzare i dati del IVQ 2022 (media +130% rispetto al 2020) come baseline per il forecast del 2023 e per il calcolo del dimensionamento del servizio operatori.

Risposta

La previsione del 2023 non è un dato disponibile.

62) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - In riferimento al paragrafo 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND “In accordo con quanto previsto nel paragrafo 4.1.1 del suddetto Capitolato Tecnico del bando istitutivo, si precisa che per il servizio richiesto nell’ambito di tale AS deve essere previsto almeno: • un rapporto operatori/Team Leader di 8:1 (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 8 operatori”. Si richiede di specificare se il rapporto dovrà essere garantito su base nominale o in qualsiasi momento nel corso del presidio operativo

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 100.

63) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - paragrafo 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI: Si richiede di specificare se tutte le chiamate concorrono alla valorizzazione del KPI SLA05 (es, neutralizzazione chiamate con durata inferiore 15 secondi) e in caso di risposta affermativa se tale tipologia di chiamate viene considerata risolta al primo livello

Risposta

Si ribadisce che il valore del K2 presente nella formula di calcolo dello SLA05 rappresenta le richieste effettivamente e complessivamente gestite.

64) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: Si richiede se è previsto un meccanismo di rivalutazione dei prezzi in offerta in funzione della indicizzazione del costo del lavoro

Risposta

La revisione prezzi si svolge ai sensi di quanto previsto dall'art. 12 S, comma 5, dello schema di Contratto – condizioni speciali.

65) Domanda

All. 1 – Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: si richiede se per l'attività chat (sincrona) saranno possibili sessioni multiple ed, in caso affermativo, si chiede di specificare il limite massimo di gestioni multiple "in contemporanea"

Risposta

Si ribadisce che la remunerazione del servizio inbound mediante canale chat avverrà in base al numero di richieste gestite. Consip si riserva di valutare, in fase di avvio dello specifico servizio la possibilità di effettuare sessioni multiple per l'attività chat anche sulla base dello strumento che verrà messo a disposizione da Consip stessa.

66) Domanda

In riferimento alla relazione tecnica da predisporre, si chiede di specificare quale schema di risposta debba essere utilizzato:

a. Lo schema presente nel documento "All. 14 - Relazione tecnica"

oppure

b. la struttura di dettaglio indicata nella tabella "Tabella 3 – Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione A "Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo" del documento "Capitolato d'oneri" (pag.30 e successive).

Risposta

Lo schema di risposta da utilizzare è l'Allegato 14 – Relazione tecnica.

67) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: Si chiede di specificare la durata media delle chiamate inbound e del relativo tempo di after call work

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

68) Domanda

All 1 - Capitolato Tecnico - 2.1.1.4 Dimensionamento, volumi e modalità di remunerazione: Si chiede di fornire la distribuzione delle chiamate su base mensile, settimanale, giornaliera e oraria.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

69) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla "Tabella 2 – Dettaglio voci di offerta economica" a pagina 8, e alla specifica voce "Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound (€/ canale mese)", si chiede di capire a cosa faccia riferimento l'importo a base d'asta di € 14,00. Si chiede di fornire maggiori informazioni su tale specifica voce.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato al par. 2.1.2.3 del Capitolato tecnico.

70) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla "Tabella 6 – Valutazione dell'Offerta Tecnica: ambito di valutazione D "Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali"", e nello specifico al Sub-Criterio di Valutazione 1.2 Rapporto "Operatori: Team Leader", si chiede di chiarire se per definire il rapporto debbano considerarsi gli FTE (Full Time Equivalent) oppure gli HC (Head Count), (ad es. 1 FTE di TL:8 FTE di OPT; oppure 1 HC di TL:8 HC di OPT).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 26.

71) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla stima dei costi della manodopera indicati dalla stazione appaltante nel bando e pari a € 6.273.016,00, si chiede di avere maggiori informazioni sulle modalità di calcolo di tale somma.

Inoltre si chiede:

di confermare che il dato faccia riferimento al CCNL Telecomunicazioni pertanto non considera il valore totale indicato nel file "All. 15 Personale attualmente impiegato", che invece si riferisce ad un altro contratto ovvero quelle delle coop. sociali;

di specificare se nel calcolo di tale somma siano comprese anche le figure professionali per le quali l'operatore deve fare l'offerta economica ovvero Analista, Programmatore, Sistemista etc.

Risposta

Il costo della manodopera stimato dallo stazione appaltante, ossia il costo stimato di coloro che espletano i servizi non aventi natura intellettuale, si riferisce esclusivamente al costo del personale che erogherà i servizi inbound, i servizi outbound nonché le attività di controllo e monitoraggio ed è pertanto riferito alle seguenti figure: operatori, team leader e supervisori. Detto costo, come indicato nel Capitolato d'oneri, è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- durata delle prestazioni;
- effort stimato e mix di figure professionali necessarie (operatori di contact center, team leader e supervisori) ad erogare i suddetti servizi;
- costi medi delle suddette figure professionali derivanti dalla tabella ministeriale del settore servizi di call center di dicembre 2022 (D.D. n. 53/2021) riferita al CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 12 novembre 2020 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI.

72) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

In riferimento all'art. 28 del Capitolato d'oneri, si chiede di chiarire se il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente debba essere assunto dall'aggiudicatario con applicazione del CCNL Telecomunicazioni, anche se l'operatore economico aggiudicatario applica solitamente altro CCNL di riferimento.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 12.

73) Domanda

Rif. Capitolato d'oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

In riferimento all'art. 28 del Capitolato d'oneri, si chiede di chiarire se il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente possa essere assunto dall'aggiudicatario con applicazione del proprio CCNL di riferimento, quindi anche diverso dal CCNL Telecomunicazioni, nonostante ciò possa comportare un divario eccessivo tra i costi di manodopera, tali da influire sulla predisposizione dell'offerta economica.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 12.

74) Domanda

Rif. All. 15 Personale attualmente impiegato ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alle informazioni sul personale in clausola sociale messe a disposizione in gara, in previsione della richiesta di applicazione della clausola sociale, al fine di proporre la miglior offerta, si chiedono le seguenti informazioni

- a) Data assunzione
- b) Superminimo (e altri elementi retributivi che possono impattare sulla RAL)
- c) Tipologia contratti (Tempo determinato con scadenza/tempo indeterminato/Apprendistato/Somministrazione)
- d) Data scadenza eventuali contratti a tempo determinato/somministrazione/Apprendistato
- e) Eventuale adesione all'assistenza sanitaria integrativa, previdenza integrativa, ticket, altri benefit
- f) Data rilevazione dei dati del personale
- g) Scomposizione della RAL nei vari istituti contrattuali che la compongono (i.e inclusi eventuali benefit quali ticket)
- h) Data decorrenza ultimo scatto di anzianità
- i) Data di decorrenza dell'appalto in caso di aggiudicazione
- j) conoscenza di lingue straniere (si chiede di indicare per ogni risorsa in clausola la lingua straniera conosciuta)
- k) Tipologia soggetto svantaggiato
- l) Lista delle categorie protette ex l. 68/99

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 9.

75) Domanda

Rif. Relazione Tecnica ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla certificazione di qualità richiesta UNI EN ISO 9001:2015, si chiede di chiarire se debba essere allegata una copia della certificazione e se la stessa sia esclusa dal conteggio delle 30 pagine.

Inoltre nel fac simile si legge “Inoltre, il Concorrente, deve indicare (per ciascuna certificazione offerta)”, dato che la certificazione richiesta è solamente una si chiede di confermare che si tratti di un refuso.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 2.

In relazione al secondo quesito, non si tratta di un refuso; l’inciso “per ciascuna certificazione offerta” si riferisce alle regole riferite al caso in cui il concorrente non partecipi in forma singola.

76) Domanda

Rif. Capitolato d’oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento al file xls “Dettaglio delle spese relative al costo del personale”, si chiede di confermare che non esiste un fac simile messo a disposizione da Consip ma che l’operatore economico potrà produrre un file di riepilogo delle spese liberamente.

Risposta

Si conferma che non esiste un facsimile, tuttavia – considerato lo scopo del documento (i.e. *avere maggior contezza delle cifre e delle stime indicate dall’offerente nello “Schema”*) – è necessario che lo stesso sia il quanto più possibile coerente ed aderente con le informazioni fornite dal concorrente nel documento denominato “Schema delle spese relative al costo del personale”, da compilarsi in conformità all’Allegato n. 8 “Facsimile spese relative al costo del personale”.

77) Domanda

Rif. Capitolato d’oneri ID2579 - AS Contact Center Consip

Si chiede di chiarire se debbano essere presentati i curricula vitae delle figure professionali richieste nel bando. In caso di risposta affermativa si chiede di specificare per quali figure debba essere presentato il CV e con quali modalità (ad es. cv europeo, anonimizzato, codificato etc.).

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 7.

78) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla tabella dei volumi indicati a pagina 14 del capitolato tecnico, si chiede di avere oltre al minuti mese anche il numero delle chiamate.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

79) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla tabella dei volumi indicati a pagina 14 del capitolato tecnico, si chiede di confermare che i volumi siano relativi solamente alle chiamate inbound. In caso di risposta negativa si chiede di chiarire a quali servizi facciano riferimento.

Risposta

Si conferma.

80) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alle chiamate inbound, al fine di realizzare il corretto dimensionamento dei servizi, si chiede di avere il tempo medio di gestione (TMG), comprensivo di ACW (After call work) di una chiamata inbound.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

81) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alle chiamate inbound, al fine di realizzare il corretto dimensionamento dei servizi, si chiede di avere le curve di distribuzione del traffico in entrata su base oraria, giornaliera, settimanale e mensile.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

82) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento al canale chat, si chiede di chiarire se un operatore possa gestire contemporaneamente più chat anche tecnicamente perché il sistema utilizzato lo prevede.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 65.

83) Domanda

Rif. Capitolato Tecnico ID2579 - AS Contact Center Consip

Con riferimento alla tabella degli SLA (cap. 6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI), e nello specifico allo SLA 06 "Tempo medio di gestione del contatto effettuato mediante canale telefonico", si chiede di chiarire se il valore che esprime il tempo medio massimo di gestione che non deve superare 8 minuti, faccia riferimento al tempo medio di gestione di una chiamata comprensivo di tempo di talk e di after call work. In caso di risposta negativa si chiede di chiarire cosa si intende con "gestione di una richiesta di servizio".

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 99. Per quanto riguarda la gestione di una richiesta di servizio si ribadisce quanto previsto nel capitolato tecnico al par. 2.1.1. La gestione di una richiesta di servizio consiste nel soddisfare la richiesta dell'utente contestualmente alla chiamata, tracciandone le informazioni sul CRM, oppure nell'inoltare la richiesta ad un secondo livello per soddisfare la domanda.

84) Domanda

Si chiede di specificare se il formato di firma digitale deve essere PAdES o CAdES.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 45.

85) Domanda

Sulla base del costo stimato dalla Stazione Appaltante relativo al costo della manodopera si chiede conferma che il CCNL adottato dalla vincitrice dovrà essere quello delle Telecomunicazioni

Risposta

Per giurisprudenza amministrativa fortemente consolidata, la scelta del contratto collettivo da applicare all'appalto rientra nelle prerogative di organizzazione dell'imprenditore e nella libertà negoziale delle parti fatta in ogni caso salva la coerenza con l'oggetto dell'attività affidata dalla stazione appaltante.

A questo proposito, si evidenzia che sia nel Capitolato d'oneri (cfr. pagg. 28-29) sia nel facsimile documento "Schema delle spese relative al costo del personale" (cfr. Allegato n. 8) è precisato: «*Per le figure di "operatore di contact center", "team leader" e "supervisore", qualora il concorrente non utilizzi il CCNL cui la stazione appaltante ha fatto riferimento nella stima indicata al par. 4 del presente Capitolato d'oneri (i.e. CCNL Telecomunicazioni), dovrà fornire evidenze circa la coerenza con quanto disposto dall'art. 30, comma 4, del Codice, secondo cui al personale impiegato dalle imprese appaltatrici "è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente"*». Inoltre, il par. 21 del Capitolato d'oneri stabilisce che, nell'ambito delle verifiche sul costo del personale espletate dalla Commissione sul primo classificato, essa «*provvede anzitutto a verificare l'osservanza dei minimi retributivi e le eventuali evidenze fornite dal concorrente con riferimento all'art. 30, comma 4, del Codice; fermo il rispetto dei minimi di riferimento, qualora dall'esame del documento emergano elementi specifici che possano rendere opportuna una verifica di anomalia ex art. 97 del Codice la Commissione lo segnalerà al Responsabile del procedimento come di seguito specificato*».

86) Domanda

Per il sub-criterio 1.2 "Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori" del paragrafo C.1 sono previsti n.2 punti tabellari. Si chiede di specificare se per ottenere il punteggio massimo è sufficiente dichiarare che il "Piano di valutazione" sarà almeno a cadenza semestrale o è comunque necessaria una parte descrittiva da inserire nel Progetto Tecnico

Risposta

Non è richiesta alcuna parte descrittiva. Ai fini dell'ottenimento del punteggio relativo al criterio C.1, subcriterio 1.2, è sufficiente che il concorrente indichi quanto richiesto al paragrafo 10 dell'Allegato numero 14 "Relazione tecnica".

87) Domanda

Si chiede di specificare se per la parte dell'offerta tecnica relativa al possesso della certificazione sia sufficiente dichiararne il possesso all'interno del Paragrafo 3 della Relazione Tecnica (come indicato all'interno dell'Allegato 14 Relazione Tecnica), oppure sia necessario produrla in allegato

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 2

88) Domanda

Si chiede di specificare se i costi relativi alla formazione saranno a carico del Fornitore

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 4.

89) Domanda

Per tutti i canali di contatto a disposizione degli utenti, si chiede di specificare la distribuzione dei volumi su base annuale, mensile, settimanale, giornaliera e oraria.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 6.

90) Domanda

Con riferimento ai punti 7. "TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO" e 8 "FIGURA PROFESSIONALE DI SUPERVISORE" previsti nella relazione tecnica, si chiede di confermare che non sia necessario produrre i CV delle figure proposte e sia, invece, sufficiente la mera dichiarazione di impegno a nominare risorse con le caratteristiche richieste

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 7

91) Domanda

Si chiede di specificare la data prevista per l'avvio del servizio.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 8

92) Domanda

Con riferimento a ciascuna delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato in maniera esclusiva e continuativa da almeno 6 mesi sul servizio oggetto di gara, per ciascuna risorsa si chiede di riportare le seguenti informazioni aggiuntive:

- età anagrafica;
- data assunzione; nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- elementi retributivi: quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, fringe benefits, retribuzioni variabili, etc.); consistenza TFR maturato;
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine;

- persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92; dipendenti prossimi alla pensione; dipendenti assunti in data successiva al 7 marzo 2015 (data di entrata in vigore del D.lgs. 23/2015 che ha modificato l'art. 18 St. lavoratori).
- dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 9.

93) Domanda

Si chiede di specificare cosa si intenda per “descrizione delle logiche e delle modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività”, considerando che la Pianificazione delle attività dovrà essere fornita solo a seguito di eventuale aggiudicazione. In particolare, si richiede se debbano essere affrontati temi specifici ed imprescindibili

Risposta

Si ribadisce quanto previsto nella documentazione dell'AS. Al concorrente si richiede illustrare in che modo, ossia secondo quali logiche e con quali modalità, strutturerà il Piano delle attività, inclusa l'indicazione delle sezioni che lo comporranno e le informazioni che in esso saranno contenute.

94) Domanda

Si chiede di esplicitare i tempi medi di conversazione per il canale telefonico e i tempi medi di gestione dell'eventuale ACW (after call work), indicando il Capitolato Tecnico esclusivamente le durate medie relative ai canali chat ed e-mail

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 104. In merito all'after call work si ribadisce quanto riportato al par 2.1.1.4 del capitolato tecnico ossia che *non sarà quindi previsto alcun tempo di after call work*.

95) Domanda

Si chiede se all'avvio del servizio sia previsto un grace period durante il quale non verranno applicate le penali in caso di mancato raggiungimento degli SLA e se lo stesso coincida con i 3 mesi max di avvio dell'attività, rientranti nei 39 di durata contrattuale

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 5.

96) Domanda

Si chiede di specificare se, nel paragrafo 6 “Gestione della forza lavoro”, all'interno della Relazione Tecnica da produrre, debba essere indicata la percentuale massima di flessibilità che il concorrente sarà in grado di assicurare in corso di fornitura

Risposta

Al concorrente si richiede di presentare una proposta in base a quanto previsto al par 17.2 del capitolato d'oneri, che sarà oggetto di valutazione tecnica.

97) Domanda

Si chiede di confermare che, ai fini della formulazione dell'Offerta economica, debba essere prodotto e caricato a portale un documento conforme all'Allegato 8 - Facsimile spese relative al costo del personale fornito da Consip, in formato word, e che lo stesso debba essere firmato digitalmente

Risposta

Non si conferma, si rinvia a quanto previsto al par. 12 del Capitolato d'oneri: *"Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta, che non siano già in formato .pdf, devono essere tutti convertiti in formato .pdf ove non sia diversamente previsto"*.

98) Domanda

Si richiede di specificare quando partiranno i servizi Inbound tramite i canali chat ed e-mail

Risposta

Trattandosi di servizi per i quali la Stazione Appaltante si riserverà se attivarli o meno, al momento non si dispone di un'informazione puntuale in merito a quando saranno richiesti.

99) Domanda

Si richiede di confermare che la durata stimata della chiamata Inbound sia pari a 8 min, a fronte di quanto indicato all'interno dello SLA06 (tempo medio di gestione di una richiesta di servizio).

Risposta

Non si conferma, in quanto gli 8 min rappresentano esclusivamente uno SLA.

100) Domanda

Con riferimento al Capitolato d'Oneri, Tabella 6, criterio D.1.2, rispetto al rapporto Operatori: Team Leader pari a 6:1, richiesto per l'attribuzione del punteggio, si chiede di confermare che tale rapporto sia da considerarsi calcolato in funzione della compresenza in orario di servizio di TL e Operatori nella proporzione suddetta. In caso contrario, si chiede di chiarire le modalità di calcolo di tale rapporto, ovvero se sia da considerarsi calcolato come numero di TL e Operatori complessivi impiegati sul servizio e, in tal caso, se sia da considerarsi il rapporto in FTE

Risposta

Si conferma che tale rapporto sia da considerarsi calcolato in funzione della compresenza in orario di servizio di TL e Operatori. Si veda anche la risposta alla domanda numero 26.

101) Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 2.1.2.3, si chiede conferma che siano a carico del Fornitore i canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia, mentre restino a carico di Consip i costi per la gestione delle numerazioni ad essa intestate. Si chiede inoltre conferma che nell'eventualità di attivazione, nel corso della durata contrattuale, dei canali chat ed email, tali canali saranno attivati e resi disponibili da Consip, mentre nell'eventualità di attivazione del servizio di supporto agli utenti da erogare mediante la condivisione dello schermo del PC, sia onere del Fornitore rendere disponibile uno strumento funzionale all'erogazione del servizio.

Risposta

Si conferma

102) Domanda

Con riferimento all'allegato 15 "Personale attualmente impiegato", si chiede conferma che la colonna "Livello retributivo" riporti la RAL del personale e non il costo aziendale per ognuna delle risorse.

Risposta

Si conferma che la colonna "livello retributivo" riporta la RAL del personale.

103) Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 2.1.2.2 "Sistemi informativi a supporto", si chiede conferma che riguardo alla richiesta al Fornitore del "sistema che fornisca le caratteristiche funzionali utili a garantire l'accoglienza dei contatti e la ricezione delle richieste che giungono al centro di contatto per mezzo dei canali comunicativi previsti", si intenda il sistema di gestione delle chiamate telefoniche PBX/CTI, mentre CONSIP metterà a disposizione il sistema di CRM a supporto delle attività degli operatori e dedicato alla gestione e al tracciamento delle richieste di servizio (SR) degli utenti, come riportato nello stesso paragrafo.

Risposta

Si veda la risposta fornita al punto 6 della domanda numero 22.

104) Domanda

Facendo riferimento al paragrafo 2.1.1.4 dell'Allegato 1 - Capitolato tecnico, in merito al servizio Inbound erogato attraverso l'utilizzo del canale telefonico, per il quale si stima un volume di minuti mensili pari a 292.000, si chiede di precisare la durata media delle chiamate ed il numero medio delle chiamate.

Risposta

Si confermano le informazioni già messe a disposizione nella documentazione dell'AS. Non è possibile fare una previsione della durata media delle chiamate e del numero medio delle chiamate.

105) Domanda

Si richiede conferma che in questa fase non va inserito l'Allegato ID2579 - AS Contact Center Consip - All. 11 - Dichiarazione DPCM 187-1991

Risposta

Si conferma, trattasi di documento richiesto ai sensi del par. 25 del Capitolato d'oneri.

106) Domanda

Capitolato Tecnico: Possibile specificare se per rapporto operatori/team leader o per rapporto operatori/Supervisore si fa riferimento al rapporto calcolato come "teste" ovvero come Full Time Equivalent (una risorsa operatore contrattualizzata a 4 ore, infatti, rappresenta 0.5 FTE per cui un rapporto di 8:1 può coinvolgere 16 "teste" operatori a 4 ore e 1 "testa" Team Leader (a 8 ore) se misurato come FTE 8:1)?

Risposta

Si vedano le risposte alle domande numero 26 e 100.

107) Domanda

Capitolato Tecnico: Potreste specificare il numero di sessioni chat che è consentito gestire in maniera simultanea?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 65.

108) Domanda

Capitolato d'Oneri: Potreste confermare la nostra interpretazione secondo la quale i livelli di servizio indicati (tempo di risposta operatore, canale sincrono, 92% in 20" e tempo di gestione dell'operatore, canale asincrono 100% in 4 ore) costituiscono già valori migliorativi rispetto agli SLA di riferimento riportati sul capitolato tecnico (90% in 20" e 95% in 4 ore) e che se entrambi offerti comportano l'attribuzione del relativo punteggio previsto per offerte migliorative?

Risposta

Si conferma.

109) Domanda

All. 14 Relazione Tecnica: Potreste confermare la nostra interpretazione secondo la quale nella tabella da riportare nella relazione tecnica è necessario riportare (SI o NO) a seconda della risposta da fornire e che in caso di risposta affermativa i livelli di servizio migliorativi sono quelli riportati nella colonna a sinistra "livelli di servizio" della stessa tabella?

Risposta

Si conferma.

110) Domanda

Capitolato Tecnico: Considerato che il Capitolato tecnico del bando istitutivo non è presente fra i documenti pubblicati, potreste confermare che il documento a cui fare riferimento è denominato: "SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2444"?

Risposta

La documentazione relativa al bando istitutivo si riferisce al "Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di contact center - ID 2444" ed è reperibile anche al seguente link: <https://www.consip.it/bandi-di-gara/gare-e-avvisi/sda-servizi-di-contact-center>

111) Domanda

All. 14 Relazione Tecnica: Viene richiesto se presente o meno un piano di valutazione delle competenze degli operatori, da aggiornare con cadenza almeno semestrale. Per consentirci di strutturare un corretto piano di valutazione basato sulle competenze iniziali degli operatori addetti al servizio, potreste fornirci le competenze possedute dagli operatori addetti al servizio e presenti nel file di clausola sociale?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 86.

112) Domanda

Capitolato Tecnico: Sul capitolato tecnico è indicato che "verrà considerato contatto utile/intervista utile un questionario che riceva almeno il 90% di risposte alle domande previste". Per consentirci di meglio valutare il servizio e proporre una congrua offerta economica, potreste fornire la % di contatto utile/intervista utile mediamente registrate nel corso del servizio?

Risposta

Si veda la risposta fornita al punto 2 della domanda numero 21.

113) Domanda

Capitolato Tecnico: Si richiede di indicare - come per il servizio di inbound telefonico - il numero di interviste outbound, sia per campagne informative che per campagne di customer satisfaction, effettuate nel 2022, il numero di contatti per singola campagna e il numero di interviste effettivamente fatturate.

Risposta

Si veda la risposta fornita al punto 2 della domanda numero 21.

114) Domanda

Capitolato Tecnico: In merito al sistema di IVR da fornire, si chiede di chiarire con quali modalità viene svolto il processo automatico di "Validazione dell'utente chiamante", necessario per valorizzare la SR con i dati anagrafici dell'utente che, nel successivo processo di "Gestione Identificazione Utente", verranno verificati dall'operatore. I dati anagrafici dell'utente già registrato/abilitato al Programma vengono recuperati, ad esempio, attraverso il riconoscimento del numero chiamante presente nel CRM Consip? Oppure è previsto l'inserimento in IVR, da parte dell'utente, di credenziali identificative?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 34

115) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di specificare se il Fornitore, oltre a fornire la piattaforma telefonica CTI, debba prevedere la registrazione delle chiamate a fini qualitativi. In caso di risposta positiva, si chiede di chiarire:

- 1) se deve essere registrato il 100% delle chiamate, sia in entrata che in uscita;
- 2) il tempo di conservazione delle registrazioni audio nei sistemi del Fornitore.

Risposta

Non si richiede la registrazione delle chiamate.

116) Domanda

Capitolato Tecnico: Nel caso che Consip richieda l'attivazione degli ulteriori canali chat ed email, si chiede di confermare che le piattaforme di gestione di tali nuovi canali saranno messe a disposizione dalla Committente.

Risposta

Si conferma

117) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di confermare che la piattaforma ticketing utilizzata dal Contact Center di I livello per l'escalation delle SR sia verso il II livello informativo Consip sia verso II livello Tecnico specialistico, sarà fornita dalla Committente

Risposta

Si conferma

118) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di chiarire se le numerazioni in uscita per l'eventuale svolgimento di campagne Outbound saranno fornite da Consip. Nel caso che le numerazioni OB debbano essere messe a disposizione dal Fornitore, si chiede di precisare la quantità di numerazioni in uscita richieste e la tipologia (numerazioni fisse / mobili).

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 2.1.2.5 del capitolato tecnico ossia che *il corrispettivo per intervista utile include anche il traffico telefonico verso telefonia fissa e mobile necessario per contattare il campione da intervistare*. Pertanto le numerazioni e il dimensionamento delle stesse sono in capo al fornitore.

119) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di chiarire se la Rete Dati deve essere basata su Internet/VPN oppure su connettività dedicata (MPLS). In caso di connettività dedicata, se a carico del Fornitore, si chiede di esplicitare: 1) la banda necessaria; 2) gli indirizzi di attestazione dei link; 3) se si richiede che siano link ridondati.

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 2.1.2.4 del capitolato tecnico in riferimento alle modalità di interconnessione possibili:

"Il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, l'integrazione dell'infrastruttura fornita con il sistema CRM messo a disposizione da Consip (vedi paragrafo 2.1.2.2), considerando a proprio carico le attività e le interconnessioni necessarie allo scopo secondo quanto previsto al par. 4.1.2.4 del Capitolato tecnico del bando istitutivo. Più specificatamente, ai fini dell'integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi in questione, pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto, in base alla modalità di realizzazione dell'interconnessione, di:

- *garantire il pieno supporto ad un fornitore terzo per la realizzazione di una connessione dati dedicata (ad es. garantendo l'interconnessione alla propria rete degli apparati di terminazione);*
- *prevedere la possibilità di realizzare una rete overlay su accesso internet (tramite VPN) mediante canale di comunicazione criptato adeguatamente dimensionata per garantire lo scambio informativo tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione."*

120) Domanda

Capitolato Tecnico: Si chiede di precisare se le postazioni degli operatori debbano essere dotate della suite Microsoft Office o suite open source equivalenti.

Risposta

Non sono presenti requisiti nella documentazione di gara.

121) Domanda

Al fine di minimizzare le attività di end-over necessarie a rendere gli operatori addetti al servizio da subito operativi è possibile conoscere il nome del vendor che ad oggi fornisce la tecnologia all'attuale gestore del servizio?

Risposta

Tutte le informazioni che si ritengono utili e spendibili in questa fase ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta sono state già fornite all'interno della documentazione dell'Appalto Specifico.

122) Domanda

Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 e Capitolato tecnico ID 2579: Si chiede di chiarire se il Fornitore deve garantire la soddisfazione puntuale di tutte le richieste presenti nel Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 o se, su queste ultime, prevalgono le richieste specifiche e successive descritte nel Capitolato tecnico ID 2579. A titolo meramente esemplificativo: 1) Sistema di accoglienza dei contatti: il sistema IVR del Fornitore deve permettere l'implementazione puntuale di tutte le funzionalità descritte nel Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 (tra cui: messaggio che identifica l'operatore che gestirà la chiamata; possibilità per l'utente di inserire delle credenziali identificative per un accesso al servizio di tipo personalizzato; Automatic Speech Recognition; ecc.) oppure deve permettere l'implementazione puntuale delle sole funzionalità descritte nel Capitolato tecnico ID 2579? 2) Canali di contatto: i sistemi informativi del Fornitore devono essere utilizzati per la gestione di tutti i canali sincroni e asincroni riportati nel Capitolato tecnico del bando istitutivo ID 2444 (tra cui: Telefono, Chat, Email, Facebook, Twitter, WhatsApp, Telegram, ecc.) oppure possiamo attenerci alla richiesta riportata nel Capitolato tecnico ID 2579, in cui si richiede al Fornitore di mettere a disposizione solo alcuni di tali sistemi, ossia il sistema IVR e la piattaforma CTI per la gestione del canale telefonico e, su richiesta dell'Amministrazione, uno strumento per la condivisione dello schermo con l'utente?

Risposta

Si ribadisce quanto previsto al par. 2 del capitolato tecnico dell'Appalto Specifico che qui si richiama:

"Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico allegato al Capitolato D'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato."

123) Domanda

Capitolato d'oneri: Possibile specificare se quanto richiesto al punto b) dell'offerta economica: "stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro" è da indicare: a) la stima dei costi anno ovvero dei costi riferiti all'intero periodo contrattuale previsto? b) il costo stimato complessivo ovvero il costo stimato per singola risorsa impiegata nella gestione del servizio?

Risposta

Deve essere indicato il costo complessivo, quindi che tiene conto dell'intero periodo contrattuale previsto.

124) Domanda

Capitolato d'oneri: Possibile specificare se quanto richiesto al punto c) dell'offerta economica "..... costi della manodopera propri del concorrente" è da indicare: il valore annuo ovvero il valore relativo all'intero periodo contrattuale previsto?

Risposta

Deve essere indicato il costo complessivo, quindi che tiene conto dell'intero periodo contrattuale previsto.

125) Domanda

Laddove i volumi di chiamate effettivamente ricevute nel singolo mese sia inferiore ad una soglia (ad esempio il 70% o l'80%) del valore previsto nella pianificazione relativa allo specifico mese, ritiene la Stazione Appaltante che si possa introdurre un meccanismo di remunerazione del Fornitore sulla base che tenga conto della soglia sopra indicata al fine

di ridurre il costo comunque sostenuto dal Fornitore per la predisposizione della forza lavoro necessaria a garantire i livelli di servizio e che non è remunerata per effetto del minore volume di chiamate ricevute?

Risposta

Non si conferma.

126) Domanda

Con riferimento al paragrafo 2.1.1.2 e al punto "Gestione riassegnazione" del Capitolato Tecnico si chiede di specificare se la modalità con cui il II livello "provvederà a soddisfare direttamente la richiesta con l'utente" implica il contatto telefonico con l'utente e quindi l'utilizzo della piattaforma di CTI

Risposta

Innanzitutto si ribadisce che le attività del II livello non sono in capo al Fornitore e pertanto non verrà utilizzata la piattaforma di CTI del fornitore per le risposte del II livello.

127) Domanda

Con riferimento al paragrafo 2.1.2.4 del Capitolato Tecnico si richiede di indicare il tempo medio di gestione della singola chiamata

Risposta

Si vedano le risposte alle domande numeri 6 e 104.

128) Domanda

Con riferimento al paragrafo 2.1.2.4 del Capitolato Tecnico si chiede di chiarire se per "connessione dati dedicata" si intende esclusivamente una connettività di tipo MPLS o anche una di tipo IPSec.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 119.

129) Domanda

Con riferimento al personale attualmente impiegato indicato nell'Allegato 15, al fine di predisporre un piano di assorbimento congruo si chiede di indicare per ciascuna risorsa il numero di mesi di anzianità maturata sul servizio.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda numero 9.

130) Domanda

Nel capitolato tecnico e in particolare nei paragrafi 2.1.1.2 e 2.1.2.4 si fa riferimento ai processi di gestione delle richieste provenienti dagli utenti tramite chiamata telefonica e l'identificazione del chiamante. Tali processi saranno scatenati dalla chiamata telefonica dell'utente e dovranno prevedere una integrazione tra il CRM della committente e il CTI del Fornitore.

Viene in particolare richiesto di:

- tracciare login/logout dell'operatore sul sistema CRM
- aprire automaticamente una SR all'arrivo di ogni cartellino telefonico con i dati provenienti dal sistema di accoglienza dei contatti

- passare timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di sospensione nel caso di messa in attesa di una telefonata
- passare timestamp (gg/mm/aaaa e hh:mm:ss) di chiusura al momento della conclusione della chiamata

Si richiede di chiarire se la stazione appaltante metterà a disposizione lato CRM servizi, API o altro che il fornitore potrà ingaggiare al verificarsi dei suddetti eventi. Nel caso si richiede di fornirne il dettaglio delle specifiche di ingaggio.

Risposta

Le specifiche tecniche verranno definite in fase di definizione dei requisiti di integrazione (cfr. 2.1.2.4 del capitolato tecnico).

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)