

**Oggetto: Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - 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](http://www.consip.it); [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

\*\*\*

### CHIARIMENTI

#### 1) Domanda

Si richiede di specificare se i costi della formazione siano da considerarsi a carico del Committente o del Fornitore.

#### Risposta

Si conferma che i costi della formazione sono a carico del Fornitore. Per tutti i dettagli si faccia riferimento al paragrafo 2.2.2 del Capitolato Tecnico.

#### 2) Domanda

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

#### Risposta

Si ribadisce quanto previsto al paragrafo 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”.

#### 3) Domanda

Si richiede di indicare la durata massima e complessiva dell’attività formativa iniziale prevista per l’avvio del servizio.

#### Risposta

Come indicato al paragrafo 2.2.2. del Capitolato tecnico, la durata della formazione iniziale e dei follow up previsti all’anno sono riportati nella tabella 4.

Inoltre, come indicato al paragrafo 4.1, *“Tutte le attività propedeutiche all’avvio dei servizi, tra cui l’esecuzione della formazione e l’integrazione tra il sistema di accesso e accoglienza dei contatti, laddove messo a disposizione dal Fornitore, con il sistema CRM messo a disposizione da Sogei dovranno concludersi entro 90 giorni solari dalla stipula del contratto, incluse le verifiche di conformità dei servizi.”*

#### 4) Domanda

Si chiede di specificare se, in merito all’esperienza professionale richiesta per le risorse da allocare sul servizio, (anni di esperienza, titoli di studio...) sia necessaria la produzione dei CV in formato europeo solo per le figure professionali di staff o anche per gli operatori.

#### Risposta

Si conferma che è necessaria la produzione dei CV degli operatori e di tutte le risorse interessate dagli interventi formativi e di affiancamento per la verifica delle competenze richieste e offerte come indicato al paragrafo 3 del Capitolato tecnico, *“Il Fornitore dovrà fornire entro 30 giorni dalla stipula del contratto l’elenco nominativo e i relativi Curricula delle risorse interessate dagli interventi formativi e di affiancamento per la verifica delle competenze richieste e offerte e per consentire a Sogei di produrre le necessarie credenziali di accesso alle strutture ed ai sistemi.”*

#### **5) Domanda**

In riferimento alle competenze del personale, criterio di valutazione B della tabella 3 – Valutazione dell’Offerta Tecnica – e all’indicazione, nel Capitolato Tecnico, paragrafo 2.1.1.1 Descrizione del servizio, dei CV da fornire in formato europeo, si chiede di indicare se gli stessi vadano inseriti nella busta dell’offerta Tecnica o si possano consegnare postumi all’eventuale aggiudicazione della Gara in oggetto.

#### **Risposta**

I CV non devono essere inseriti nella busta dell’offerta Tecnica. Si veda la risposta alla domanda numero 4.

#### **6) Domanda**

Si chiede di indicare, per le attività sincrone che lo prevedono, i tempi medi di gestione dell’after call work.

#### **Risposta**

Per ADER, il tempo di after call work è pari a circa 10 secondi. Per ADM non si dispone di tale informazione trattandosi di un servizio operatori inbound con operatore esclusivo Euro/ora.

#### **7) Domanda**

Si chiede se la dichiarazione contenente i dettagli dell’offerta tecnica coperti da riservatezza e la copia della relazione tecnica oscurata nelle parti ritenuti segreti tecnici e commerciali rientrano tra i documenti obbligatori da presentare ai fini della partecipazione. *(pag 29 capitolato d’oneri)*

#### **Risposta**

Non sono obbligatori i dettagli dell’offerta tecnica coperti da riservatezza e la copia della relazione tecnica oscurata nelle parti ritenuti segreti tecnici e commerciali. Come indicato nel Capitolato d’Oneri, al paragrafo 14 Offerta Tecnica nella tabella del paragrafo 14, la presentazione della dichiarazione contenente i dettagli dell’offerta coperti da riservatezza e copia aggiuntiva della relazione tecnica oscurata per motivi di segretezza è eventuale.

#### **8) Domanda**

In merito alla clausola sociale, 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, si chiede di riportare le seguenti informazioni aggiuntive:

- età anagrafica; data assunzione; tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto);
- personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine.

Inoltre, si richiedono: dati di assenteismo medio; 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 a sua disposizione utili per la formulazione dell'offerta nel rispetto della clausola sociale.

#### **9) Domanda**

In riferimento a quanto indicato nell'Allegato 14. Offerta Tecnica, si chiede di specificare se per la stesura della Relazione Tecnica sia necessario rispettare specifiche disposizioni in merito a interlinea e margini.

#### **Risposta**

Come precisato nell'Allegato 14 – Relazione Tecnica, le uniche disposizioni da rispettare sono le seguenti “(i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le 30 (trenta) pagine.”

#### **10) Domanda**

Al fine di garantire l'uguaglianza di trattamento e la concorrenza tra gli operatori economici, si chiede di confermare che, per la compilazione dell'offerta economica, è obbligatorio considerare in modo inequivocabile i volumi indicati nella Tabella 2 par. 4 del Capitolato d'Oneri.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **11) Domanda**

Si chiede conferma che, nel caso in cui un concorrente preveda l'adozione di un Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) diverso da quello del settore delle TLC, i costi della manodopera dovranno comunque essere non inferiori a quelli del contratto di lavoro di settore a cui fa riferimento la Stazione Appaltante (TLC).

#### **Risposta**

Non si conferma. Come indicato nel Capitolato d'Oneri al paragrafo 15, l'offerta economica deve indicare, a pena di esclusione, i propri costi della manodopera ai sensi dell'art. 95, comma 10 del Codice, indipendentemente dalla stima operata da questa Stazione Appaltante, potendo legittimamente discostarsene in ragione della specificità della propria organizzazione e in funzione della propria proposta tecnico – economica. Si precisa che all'offerente non è preclusa la stima dei costi della manodopera in ragione di un CCNL diverso da quello assunto a parametro da Consip, purchè ne dimostri la riconduzione a quelli di cui all'art. 30, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016.

#### **12) Domanda**

Si chiede di specificare il formato della firma digitale (CADES o PADES).

#### **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](https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Risoluzione_di_problemi) ).

#### **13) Domanda**

Si chiede specifica delle figure professionali in Clausola Sociale riportate nell'Allegato 5. Nello specifico:

- Tipo di contratto (indeterminato, determinato, apprendista, etc.);

- Attività per ciascuna risorsa (inbound e/o outbound);
- RAL annua di ciascuna figura e relativo costo azienda (Full Cost);
- Evidenza della conoscenza della lingua inglese.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 8.

**14) Domanda**

Si chiede di fornire le curve di traffico su base mensile, settimanale, giornaliera e oraria registrata nell'ultimo biennio per singolo dominio.

**Risposta**

Per ADER, le informazioni richieste sono contenute nell'appendice al capitolato tecnico, che include i volumi del servizio di contact center ADER dal 2018 al 2022.

Per quanto riguarda gli altri domini, per le ulteriori informazioni storiche di cui si dispone, si rimanda alla risposta al chiarimento numero 47.

**15) Domanda**

Si chiede conferma che i costi di formazione, previsti per l'intera durata contrattuale, sono a carico del Committente.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 1.

**16) Domanda**

Si chiede di confermare che i numeri verdi sono a carico di SOGEI mentre il fornitore mette a disposizione solo numeri neri.

**Risposta**

Per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.5, il canale telefonico con numero verde deve essere messo a disposizione dal Fornitore che dovrà farsi carico sia del traffico in ingresso sia del traffico in uscita. Per il dominio ADER e nello specifico per CCM Enti, come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.12, il canale telefonico con numero verde è messo a disposizione da Sogei.

**17) Domanda**

Si chiede di confermare che l'infrastruttura tecnologica prevista per tutti i servizi sincroni, ovvero per i servizi di ADM, Fatturazione elettronica e ADER (quest'ultima per un periodo stimato di 12 mesi) è unicamente richiesta per la gestione del canale voce.

**Risposta**

Laddove per infrastruttura tecnologica indicata nel quesito si intenda il sistema di accesso e accoglienza, si ribadisce che, come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.5 (per il dominio ADM) e al paragrafo 2.1.1.12 (per il dominio ADER), è richiesto che il Fornitore metta a disposizione il sistema di accesso e accoglienza.

Per il dominio Fatturazione Elettronica si veda la risposta alla domanda numero 57.

**18) Domanda**

Si chiede conferma che l'infrastruttura tecnologica prevista per i servizi solo asincroni (Processo Telematico Tributario, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, Versamento unificato F24, Learning Hub, Office Automation, Hub Scuola) è unicamente richiesta per la gestione del traffico telefonico in uscita.

**Risposta**

Per i domini per i quali è previsto unicamente lo svolgimento di un servizio di assistenza asincrono con possibilità di effettuare del traffico in uscita, è richiesto che il Fornitore metta a disposizione gli strumenti necessari per ricontattare telefonicamente l'utente.

**19) Domanda**

Si chiede di confermare che i canali mail e web form previsti per il dominio Agenzia Entrate Riscossione sono messi a disposizione da SOGEI.

**Risposta**

Si conferma. Tutti i canali asincroni (canali mail, web form,...) attraverso cui potranno pervenire le richieste di assistenza previste al paragrafo 2.1.1.12 rientrano nel livello di servizio SLA03 - Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono per il dominio ADER che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

**20) Domanda**

Si chiede di confermare che su tutti i domini il sistema CRM è messo a disposizione da SOGEI.

**Risposta**

Si conferma.

**21) Domanda**

Si chiede di confermare che per il servizio Agenzia Entrate Riscossione, Sogei metterà a disposizione l'infrastruttura tecnologica e le linee telefoniche mentre il fornitore dovrà mettere a disposizione l'IVR, il sistema di accoglienza e il servizio di call me back per un periodo stimato di 12 mesi.

**Risposta**

Per il dominio Agenzia Entrate - Riscossione, si ribadisce quanto specificato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 2.1.1.12 nel sotto paragrafo "Sistema di accesso e accoglienza" con l'indicazione di quanto richiesto nella fase 1 "sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore" e nella fase 2 "sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione da Sogei".

**22) Domanda**

Si chiede di confermare che la sostituzione dell'infrastruttura tecnologica sul servizio ADER da sistema del fornitore a sistema SOGEI verrà effettuata da SOGEI.

**Risposta**

Per il dominio Agenzia Entrate - Riscossione, si ribadisce quanto indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.12. La sostituzione del sistema di accesso e accoglienza verrà effettuata da Sogei e saranno a carico del Fornitore le attività relative a quanto di propria competenza al fine di garantire che tale sostituzione avvenga senza soluzione di continuità.

### **23) Domanda**

Si chiede di quantificare i volumi aggiuntivi previsti e di specificare su quali servizi sono distribuiti, inclusi i nuovi, differenziando tra sincroni e asincroni.

#### **Risposta**

Trattandosi di ulteriori domini per i quali la Stazione Appaltante si riserverà di individuarli o meno, al momento non si dispone di un'informazione puntuale in merito a quanto richiesto.

Come indicato nel Contratto Condizioni Speciali nell'ARTICOLO 12 S CORRISPETTIVO, il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, è pari a € 53.238.314,75 ossia al valore della base d'asta.

### **24) Domanda**

Si chiede di confermare che i servizi ad oggi non gestiti, inclusi nel capitolato, sono i seguenti:

- Versamento unificato F24
- Learning hub
- Office automation
- Hub scuola

#### **Risposta**

Si conferma.

### **25) Domanda**

Si chiede di specificare all'interno dell'elenco del personale quali sono gli operatori esclusivi per i servizi ADM e Processo telematico tributario.

#### **Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 8.

### **26) Domanda**

Si chiede di specificare se gli operatori che verranno impiegati sui nuovi servizi ad oggi non gestiti, dovranno essere impiegati in modo esclusivo.

#### **Risposta**

Si conferma.

### **27) Domanda**

Si chiede di specificare all'interno dell'Allegato 15 "Personale attualmente impiegato", con particolare riguardo alle tabelle relative ai domini Lotteria degli scontrini, Anagrafe nazionale, Fatturazione elettronica e Agenzia Entrate Riscossione, quali risorse sono da considerarsi svantaggiate o meno.

#### **Risposta**

Per i domini Lotteria degli scontrini, Anagrafe Nazionale della popolazione residente, Agenzia Entrate – Riscossione, si veda la colonna "LAVORATORI ASSUNTI AI SENSI DELLA LEGGE 12 MARZO 1999, N. 68, OVVERO MEDIANTE FRUIZIONE DI AGEVOLAZIONI CONTRIBUTIVE" dell'Allegato 15 relativamente al singolo dominio.

Per il dominio Fatturazione Elettronica, si veda la risposta alla domanda numero 8.

**28) Domanda**

Si chiede di specificare se la dicitura “Indirizzo” riportata all’interno dell’Allegato 15 “Personale attualmente impiegato” nelle tabelle relative ai servizi ADM e Processo Telematico Tributario corrisponde alla sede di lavoro delle risorse.

**Risposta**

Si conferma.

**29) Domanda**

Si chiede di specificare in che percentuale viene svolto attualmente il servizio da remoto.

**Risposta**

Laddove per servizio da remoto si intenda il Servizio Operatori con personale operante presso la/le sede/i dell’Amministrazione, la percentuale di personale attualmente operante presso la sede dell’Amministrazione è pari al 5%.

**30) Domanda**

Si chiede di specificare che la certificazione C2 QCER della lingua italiana per le figure di Responsabile della Formazione, Quality Manager e Responsabile di dominio, sia richiesta solo in caso di personale non madrelingua italiana.

**Risposta**

Si conferma.

**31) Domanda**

Con riferimento ai domini descritti nell’ambito del capitolato a pag. 6 si richiede di confermare/emendare quanto qui di seguito sinteticamente compreso:

1. Lotteria degli Scontrini: si prevede solo attività di back-office su sistemi Sogei
2. Processo Telematico Tributario (PTT), Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR), Fatturazione Elettronica (FEC), Versamento Unificato – F24, Learning Hub, Office Automation, Hub Scuola : attività di back-office su sistemi Sogei e disponibilità di barra telefonica del fornitore per il servizio Outbound di ricontatto
3. Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM): Attività di Front End Inbound ed Outbound tramite servizio IVR con numero verde e barra Telefonica messo a disposizione dal fornitore
4. Con riferimento al dominio Agenzia Entrate – Riscossione (ADER): Attività di Front End Inbound ed Outbound tramite servizio IVR con numero verde e barra Telefonica messo a disposizione dal fornitore
5. Con riferimento al dominio Agenzia Entrate – Riscossione (ADER) si richiede se sia possibile portare i flussi direttamente presso i data centre del provider telefonico del fornitore o se sia preferibile portarli presso i data centre del fornitore

**Risposta**

In merito ai punti che vanno dal n.1 al n.4, si ribadisce quanto riportato nel Capitolato tecnico nei paragrafi dedicati ad ognuno dei domini.

In merito al punto n.5, come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.12, “Il Fornitore dovrà quindi dotarsi degli apparati necessari per l’interconnessione del proprio sistema di accesso e accoglienza con i primari messi a disposizione da ADER”.

**32) Domanda**

Capitolato – pag 14. Chiarimento con riferimento alla definizione di “Operatore non attivo”. È corretto intendere che con questo termine si intende che l’utente avrà a disposizione le sole informazioni fornite da IVR, qualora chiamasse in fuori orario, senza disponibilità di operatori umani?

**Risposta**

Si conferma.

**33) Domanda**

Capitolato – Richiesta generica: È consentito operare in modalità Smartwork? In questo caso sono previste/richieste modalità specifiche per operare con il work at home?

**Risposta**

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.2.1, “In accordo con quanto previsto nel summenzionato Capitolato Tecnico, è consentito che gli operatori del Fornitore operino in modalità di smart working. Tale modalità dovrà essere concordata con Sogei e l’Amministrazione.”

**34) Domanda**

Capitolato – pag 20. Con riferimento all’utilizzo di CRM Salesforce, CRM Dynamics e Knowledge Base si richiede se siano tutti accessibili da rete internet oppure tramite connessione con l’infrastruttura Sogei.

**Risposta**

Si faccia riferimento a quanto riportato nel paragrafo 2.1.2.4 Integrazione di sistemi informativi.

Si specifica che per la connettività verso Sogei sarà necessario che il fornitore metta a disposizione un apparato VPN Concentrator per realizzare una VPN site to site tramite protocollo IPsec criptato su connessione della dorsale pubblica dotata di banda adeguata.

Le specifiche di collegamento con l’infrastruttura Sogei e i dettagli operativi saranno forniti da Sogei successivamente alla stipula del contratto.

I client e i server del fornitore devono presentarsi ai sistemi Sogei con indirizzi IP appartenenti al piano di indirizzamento loro assegnato da Sogei.

**35) Domanda**

Capitolato – pag 22 – Integrazione barra telefonica e Problem Management. Con riferimento a quest’integrazione, si chiede di chiarire se in generale sia prevista un’integrazione web-based (ad es. chiamate al Problem Management tramite web API rest) oppure se sia necessario implementare un’integrazione più stretta (ad es. integrazioni a livello più stretto via CTI per avere a disposizione anche chiamate outbound in click-to-call).

**Risposta**

Come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.2.4 “L’integrazione tra Barra Telefonica e il sistema di Problem Management sulla postazione dell’operatore dovrà utilizzare un opportuno connettore tale da garantire il passaggio dei dati richiesti necessari alla registrazione della richiesta di assistenza (Caso) dalla Barra Telefonica al sistema di Problem Management (CRM). La struttura, la tipologia e le modalità del passaggio dei dati sarà definita nel dettaglio a seguito della stipula del contratto e durante la fase di avvio. Si specifica che, per i servizi per i quali è previsto l’utilizzo di barra Telefonica a cura del Fornitore, è necessario avere a disposizione anche chiamate outbound in click-to-call.

### **36) Domanda**

Con riferimento a quanto indicato a pag. 7 del capitolato tecnico al par. 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND, per “Servizio Operatori con personale operante presso la/le sede/i dell’Amministrazione”, si chiede di chiarire presso quale/i sede/i dovrà essere garantito il servizio.

### **Risposta**

La/e sede/i presso la/e quale/i dovrà essere garantito il servizio è/sono all’interno del comune di Roma.

### **37) Domanda**

Con riferimento alla “tabella 3 – fasce minuti/anno e relativo incremento del prezzo Euro/min” a pag. 17 del capitolato d’oneri, si chiede di chiarire la logica di applicazione dell’incremento di prezzo indicato. A pag. 17 si legge “..differenti da quelli pianificati ma tali da risultare all’interno di una delle fasce di seguito indicate allora il prezzo a minuto sarà ricalcolato, per i 12 mesi successivi di contratto, in base alla relativa fascia come riportato sotto”. E’ corretta l’interpretazione che se si verifica la condizione sopra specificata per tutti i 12 mesi successivi sarà applicata la maggiorazione prevista a prescindere dai volumi, anche se rientranti nella Fascia #1? Inoltre, se la condizione specificata dal secondo capoverso si verifica negli ultimi 12 mesi di appalto, come viene compensata tale riduzione di volumi?

### **Risposta**

Si ribadisce che il meccanismo di compensazione del prezzo Euro/minuto indicato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 2.1.1.14 nel punto “Modalità di remunerazione” viene applicato solo a valle di ogni periodo di 12 mesi di servizio per determinare il prezzo unitario Euro/min che verrà preso in considerazione per la remunerazione di tutti i successivi 12 mesi a prescindere dalla eventuale variazioni di volumi che si può verificare in tali 12 mesi.

### **38) Domanda**

Con riferimento alla tabella 1 – Oggetto dell’appalto del capitolato d’oneri (pag. 8), dove si indicano € 0,00 per gli “Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso”, dato che il fornitore aggiudicatario dovrà erogare parte dei servizi presso le sedi dell’Amministrazione, si chiede di confermare che non siano previsti oneri per la sicurezza da interferenze oppure di fornire informazioni riguardanti il valore economico stimato.

### **Risposta**

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato d’Oneri alla tabella 1.

### **39) Domanda**

Con riferimento alla tabella 2 – Dettaglio voci di offerta economica, pag. 8 del Capitolato d’oneri, e nello specifico alla voce “Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia (Euro/Canale al mese)” per la quale si indica una quantità pari a 3.780, si chiede di chiarire se la quantità stimata faccia riferimento al mese o anno (3780/mese; 3780/anno).

**Risposta**

La quantità indicata nel Capitolato d’Oneri nella tabella 2 nella colonna “Quantità stimata (Q)” relativamente alla voce “Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati - Canali per la terminazione sulla propria infrastruttura del traffico in fonia (Euro/Canale al mese)” fa riferimento alla quantità stimata per l’intera durata contrattuale.

**40) Domanda**

Si chiede di avere evidenza dello storico relativo ai reclami ricevuti e all’indice di reclusività dell’attuale fornitore.

**Risposta**

Non esiste uno storico di gestione dei reclami collegato direttamente all’operato del fornitore.

**41) Domanda**

Si chiede di confermare che l’unica certificazione richiesta ai fini delle valutazioni tecniche sia la UNI EN ISO 9001:2015 nell’erogazione di servizi di contact center.

**Risposta**

Per l’attribuzione dei punteggi tecnici tabellari, si conferma che nella tabella 3 del Capitolato d’Oneri, è oggetto di valutazione la certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 secondo quanto indicato nella suddetta tabella.

**42) Domanda**

In previsione della richiesta di applicazione della clausola sociale, vi chiediamo di fornire le seguenti informazioni relative al personale interessato:

1. Data rilevazione dei dati del personale
2. Tipologia di contratto di lavoro applicato
3. Data di assunzione e data termine laddove prevista in caso di contratto di lavoro diverso da quello a tempo indeterminato
4. %PT contrattuale – FTE (ed eventualmente variazioni orarie in corso)
5. La conferma che per “livello retributivo” si intende la Retribuzione Annuale Lorda (“RAL”)
6. Eventuale superminimo assorbibile/non assorbibile (e altri elementi retributivi che possono impattare sulla RAL)
7. Scomposizione della RAL nei vari istituti contrattuali che la compongono (i.e inclusi eventuali benefit quali ticket)
8. Data decorrenza ultimo scatto di anzianità
9. Eventuale adesione all’assistenza sanitaria e/o previdenza complementare
10. Eventuali istituti economici riconosciuti dalla contrattazione collettiva aziendale
11. Conferma o meno della esclusiva adibizione per almeno 6 mesi alla commessa del personale indicato nell’allegato

12. Se la commessa prevede la possibilità per il personale di lavorare da remoto/smartworking
13. Se gli attuali lavoratori stanno lavorando da remoto/smartworking e in quale %
14. Appartenenza o meno dei lavoratori alle categorie protette ex l. 68/99 in colonna dedicata
15. Cosa si intende per “contenzioso tributario” inserito nelle note a pagina 7 dell’allegato 15

#### **Risposta**

In merito al punto n.1, come indicato nel Capitolato d’Oneri al paragrafo 28, “[..] l’elenco e i dati relativi al personale impiegato dal contraente uscente per l’esecuzione del contratto alla data di invio della Lettera di Invito sono riportati nell’Allegato 15.”

In merito al punto n.2 e n.14 si rimanda al dettaglio contenuto nelle tabelle riportate nell’allegato 15 e alla risposta alla domanda numero 8.

In merito al punto n.3, n.4, n.6, n.7, n.8, n.9 e n.10, si rimanda alla risposta della domanda numero 8.

In merito al punto n.5, il livello retributivo è la retribuzione annua lorda. Si precisa che per il dominio FEC, il livello retributivo indicato è mensile.

In merito al punto n.11, come indicato nel Capitolato d’Oneri al paragrafo 28, “ Ai sensi del combinato disposto del sopra richiamato art. 50 e dell’art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, 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.” . Nell’articolo 53 bis comma 3 è riportato “In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, l’Azienda fornitrice uscente ne darà comunicazione preventiva, successiva all’aggiudicazione entro 30 giorni dall’inizio delle attività, alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU fornendo altresì informazioni sulla consistenza numerica degli addetti interessati al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, sul rispettivo orario settimanale, indicando quelli impiegati in via continuativa ed esclusiva nell’appalto in questione da almeno 6 mesi.”

In merito al punto n.12, per quanto riguarda la modalità smartworking, si veda risposta alla domanda numero 33. Si veda anche la risposta alla domanda numero 29.

In merito al punto n.13, si veda risposta alla domanda numero 29. Per il lavoro in modalità smartworking non si dispone al momento delle informazioni richieste.

In merito al punto n.15, con l’indicazione “contenzioso tributario” nella colonna Note si intende un ambito del dominio Processo telematico tributario.

#### **43) Domanda**

Con riferimento al par. 28 pag. 58 del capitolato d’oneri “CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE”, si chiede di chiarire quale tipologia di contratto dovrà applicare il fornitore aggiudicatario per il personale (sia in clausola sociale che eventualmente personale aggiuntivo).

#### **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 nel Capitolato d'oneri (cfr. pag. 31) 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".

#### **44) Domanda**

Con riferimento al personale in clausola sociale, e alla specifica richiesta per le figure "Operatori, Team Leader e Supervisor", di avere ottima conoscenza della lingua italiana comprovata da certificazione di livello C2 del QCER; si chiede di indicare nelle tabelle del personale in clausola sociale, le risorse che hanno la certificazione di livello C2 del QCER per la lingua italiana.

#### **Risposta**

Si ritiene che siano state fornite tutte le informazioni utili e spendibili ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta.

#### **45) Domanda**

Con riferimento al servizio inbound, e nello specifico al "Servizio Operatori con competenze specialistiche", che potrà essere richiesto dall'Amministrazione (rif. pag.7 del capitolato tecnico), dato che sono previste anche delle penali relative ai CV e alle competenze del personale impiegato, si chiede di dare evidenza delle competenze specialistiche delle risorse in clausola sociale.

#### **Risposta**

Si ritiene che siano state fornite tutte le informazioni utili e spendibili ai fini di una corretta e consapevole formulazione dell'offerta.

#### **46) Domanda**

Con riferimento ai servizi telefonici inbound, si chiede di chiarire se gli operatori potranno lavorare simultaneamente su più domini (cd. multiskill).

**Risposta**

Gli operatori esclusivi non potranno lavorare simultaneamente su più domini.

**47) Domanda**

Con riferimento ai volumi comunicati nel file “appendice al capitolato tecnico”, al fine di realizzare un corretto dimensionamento dei servizi, si chiede di indicare i volumi storici totali suddivisi per ogni dominio: Lotteria degli Scontrini, Processo Telematico Tributario (PTT), Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR), Fatturazione Elettronica (FEC), Versamento Unificato – F24, Learning Hub, Office Automation, Hub Scuola, Agenzia Entrate – Riscossione (ADER).

**Risposta**

Per il dominio ADER si veda la risposta alla domanda numero 14.

Per i domini Versamento Unificato – F24, Learning Hub, Office Automation, Hub Scuola si veda la risposta alla domanda numero 24.

Per tutti gli altri domini, si veda l’allegato A ai presenti chiarimenti.

**48) Domanda**

Con riferimento alla “Tabella 2 – Dettaglio voci di offerta economica” del capitolato d’oneri, si chiede di chiarire se le quantità stimate per ogni voce, siano su base annuale o altro.

**Risposta**

La quantità indicata nel Capitolato d’Oneri nella tabella 2 nella colonna “Quantità stimata (Q)”, “Quantità stimata in ore (Qh)”, “Quantità stimata in minuti (Qm)” fa riferimento alla quantità stimata per l’intera durata contrattuale.

**49) Domanda**

Con riferimento al servizio agenzia delle dogane che prevede l’erogazione dei servizi h24, si chiede di avere le curve di distribuzione del traffico.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 14.

**50) Domanda**

Con riferimento agli SLA dei canali sincroni dei domini Fatturazione Elettronica e ADER, si chiede di chiarire se gli stessi possono essere considerati aggregati tra loro oppure separati.

**Risposta**

Come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 6 Livelli di Servizio, nella seconda colonna “SLA” e nell’ultima colonna “Note” della tabella 5, sono riportati i riferimenti ai domini di applicabilità dello SLA e alle modalità di calcolo degli SLA.

**51) Domanda**

Con riferimento alla “Tabella 2 – Dettaglio voci di offerta economica”, per le voci dove sono indicate le “Quantità stimata in minuti (Qm)”, si chiede di chiarire se per minuti si deve intendere il tempo di log oppure i minuti di attività (talk più after call work).

**Risposta**

La “Quantità stimata in minuti (Qm)” è comprensiva dell’ACW – After Call Work.

**52) Domanda**

Pag 9 cap 2.1.1.4 del capitolato tecnico: Agli operatori potrà essere richiesto di effettuare più tentativi di contatto: Quanti contatti sono previsti?

**Risposta**

Dovrà essere effettuato il numero di tentativi necessario per contattare l’utente e fornire la risposta. A titolo puramente indicativo si stima in 3 tale numero.

**53) Domanda**

Pag 9 cap 2.1.1.5 del capitolato tecnico: Agenzia delle Dogane e Monopoli: Cosa si intende per “front end in affiancamento/supporto ai referenti interni dell’Amministrazione”? Il servizio è in qualche modo “condiviso”?

**Risposta**

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.5 in merito alle attività previste per il servizio di assistenza sincro per i il dominio Agenzia delle Dogane e Monopoli.

**54) Domanda**

Pag.9 cap 2.1.1.5 del capitolato tecnico - si intende esprimere la richiesta che il fornitore fornisca la piattaforma di gestione dei contatti telefonici incluse le funzionalità IVR, Call me Back e la piattaforma per la gestione delle survey di Customer Satisfaction “a caldo”?

**Risposta**

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.5.

**55) Domanda**

Pag.10 cap 2.1.1.5 del capitolato tecnico: cosa si intende per “disponibilità verso Sogei dei dati telefonici registrati dal sistema di accesso”? Di fatto si richiede al fornitore di fornire la reportistica relativa alle attività gestite dalla piattaforma telefonica che dovrà mettere disposizione?

**Risposta**

Per la disponibilità dei dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore si rimanda anche al Capitolato tecnico al paragrafo 2.2.1.3.

**56) Domanda**

Pag.10 cap 2.1.1.5 del capitolato tecnico: la piattaforma per la gestione dei contatti dovrà essere integrata con un sistema CRM di Sogei? L'integrazione sarà in carico al fornitore?

**Risposta**

Per le attività di integrazione si rimanda al Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.2.4.

**57) Domanda**

Pag.10 cap 2.1.1.7 del capitolato tecnico: Dominio Fatturazione Elettronica: perché, a differenza di altri domini per i quali si richiede la gestione delle richieste via ticket provenienti dal 1°Livello, in questo caso si parla anche di servizio "sincrono"? per questo Dominio è prevista la gestione anche di contatti telefonici inbound?

**Risposta**

Per il dominio Fatturazione Elettronica il servizio di assistenza è prevalentemente asincrono ma è tuttavia facoltà dell'Amministrazione richiedere la caratteristica *Servizio Operatori con sistema telefonico (Disponibilità del sistema di accesso e accoglienza)* che, come previsto al paragrafo 2.1.1.1, inizialmente, si prevede di richiedere nell'ambito del dominio ADM e nell'ambito del dominio ADER per la quota parte del servizio erogato in modalità sincrona.

**58) Domanda**

Pag 17 cap 2.1.1.14 del capitolato tecnico si esprime "nel caso in cui Sogei richieda il servizio operatori inbound con operatore esclusivo" invece a Pag 4 cap 2 oggetto si fa riferimento a "oggetto del presente Appalto Specifico è il servizio di contact center in Outsourcing per Sogei con operatore esclusivo" a cosa è dovuta questa incongruenza?

**Risposta**

Il servizio operatori inbound richiesto da Sogei è solo con operatore esclusivo. Nel capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.14 nel punto "modalità di remunerazione", la frase "nel caso in cui Sogei richieda il servizio operatori inbound con operatore esclusivo" va letta tenendo conto delle opzioni subito dopo riportate facenti parte dell'esempio presentato al fine di far comprendere meglio le modalità di remunerazione.

**59) Domanda**

Pag 18, cap 2.1.1.14 del capitolato tecnico: Modalità di Remunerazione: a partire da "Ai fini della remunerazione, relativamente a quanto detto sopra al punto "Dimensionamento" circa la durata media stimata per la gestione della richiesta solo per il dominio ADER (CCM Contribuenti e CCM Enti)": si intende che al fornitore, verrà riconosciuto un importo massimo = DURATA MEDIA STIMATA +15%.La durata della gestione delle richieste del dominio ADER su quale piattaforma verrà misurata?

**Risposta**

La durata della gestione delle richieste del dominio ADER, per quanto riguarda i contatti sincroni viene misurata dal sistema di rilevazione deputato alla memorizzazione della data-ora-minuti-secondi della presa in carico della chiamata da parte dell'operatore, fino data-ora-minuti-secondi della chiusura della chiamata da parte dell'operatore stesso, in ogni caso al netto dell'eventuale tempo che l'utente in autonomia può dedicare all'inserimento dei giudizi nella survey

a fine chiamata; per quanto riguarda i contatti asincroni la rilevazione del tempo di gestione avviene sulla piattaforma CRM.

#### **60) Domanda**

Pag 20, cap 2.1.2.1 del capitolato tecnico: Modalità di Remunerazione: "Operatore dislocato presso la/le sede/sedi dell'Amministrazione secondo quanto indicato al 2.1.1.4": E' corretto il riferimento al 2.1.1.4?

#### **Risposta**

Il riferimento da tenere in considerazione è il paragrafo 2.1.1.1 anziché il paragrafo 2.1.1.4.

#### **61) Domanda**

Si richiede conferma della correttezza del livello retributivo sul dominio fatturazione elettronica. Gli importi indicati non sembrano essere annui a differenza degli altri domini.

#### **Risposta**

Il livello retributivo indicato per il dominio Fatturazione Elettronica è mensile.

#### **62) Domanda**

Personale ed eventuale clausola sociale - Si chiede di poter ricevere un dettaglio, in forma anonima, per ciascun addetto di:

1. RAL (specificando se già riparametrata a P.T. o meno) con indicazione di eventuali superminimi ass/non ass, scatti di anzianità ecc..
2. Livello di assunzione, mansione e ccnl applicato;
3. n. scatti di anzianità maturati e data prossimo scatto di anzianità;
4. tipologia, ammontare e durata residua di sgravi contributivi eventualmente presenti;
5. Con riferimento al personale con L. 68/99, specificare, in particolare, se disabile o categoria protetta nonché % di disabilità;
6. Conferma che si tratti di personale assunto a tempo indeterminato, in caso contrario indicare numero di proroghe effettuate e scadenza del contratto;
7. Indicazione di eventuali benefit (buoni pasto, indennità varie ecc..)

#### **Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 8 e numero 27.

#### **63) Domanda**

Volumi - In riferimento al capitolo "2.1.1.14 Dimensionamento, storico dei volumi e modalità di remunerazione" si richiede di fornire lo storico dei volumi (offerto e gestito) e dei tempi medi di gestione degli anni 2020-2021-2022 per i domini Lotteria degli Scontrini, Processo Telematico Tributario (PTT), Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), Anagrafe Nazionale della popolazione residente (ANPR), Fatturazione Elettronica (FEC), Versamento Unificato – F24, Learning Hub, Office Automation e Hub Scuola, poiché non presenti nell'appendice - Storico dei volumi come indicato nel paragrafo "Storico volumi" presente nel capitolo stesso.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 47.

**64) Domanda**

Volumi - In riferimento al capitolo "2.1.1.14 Dimensionamento, storico dei volumi e modalità di remunerazione" si richiede conferma sui volumi mensili espressi nella "Tabella 2 - Dimensionamento del servizio operatori inbound" e in particolare per la voce "Servizio operatori inbound con operatore esclusivo Euro/min" pari a 600.200 min/mese poiché rappresentano il +60% rispetto ai volumi 2022 rappresentati nell'appendice - Storico dei volumi.

**Risposta**

Si confermano i volumi mensili indicati nel Capitolato Tecnico in Tabella 2.

**65) Domanda**

Modello di remunerazione - In riferimento al capitolo "2.1.1.14 Dimensionamento, storico dei volumi e modalità di remunerazione" e in particolare al paragrafo "Modalità di remunerazione" si chiede la conferma circa la corretta interpretazione sul modello proposto attraverso il seguente esempio:

-----INIZIO ESEMPIO-----

Esempio dei valori offerti come concorrente per Operatori inbound:

1. Servizio operatore inbound Euro/ora - Operatore Esclusivo (Euro/ora): 21,35
2. Servizio operatore inbound Euro/min - Operatore Esclusivo A Consumo (Euro/minuto): 0,56

Esempio dei valori offerti come concorrente per Incrementi sui prezzi offerti:

1. Competenze specialistiche: 12,75%
2. Orario domenicale e/o festivo: 2,85%
3. Orario notturno: 10,45%
4. Dislocato presso PA: 32,50%
5. Sistema di accesso ed accoglienza: 1,95%

-----FINE ESEMPIO-----

Nell'ipotesi la SA richieda tutte le caratteristiche aggiuntive (vedi percentuali di incremento nella tabella d'esempio), i valori unitari del Servizio operatore inbound Euro/ora - Operatore esclusivo (Euro/ ora) e Servizio operatore inbound Euro/min - Operatore esclusivo - A consumo (Euro/ minuto) saranno pari rispettivamente a 34,27€ (21,35€ + 60,50%) e 0,90€ (0,56€ +60,50). Si chiede conferma, inoltre, che tali tariffe saranno poi applicate a tutti i servizi erogati nel mese di competenza.

**Risposta**

Si conferma che, nell'esempio riportato, sia la tariffa Euro/ora sia la tariffa Euro/min è incrementata del 60,50%. Le suddette tariffe saranno applicate ai soli servizi aventi le caratteristiche aggiuntive dell'esempio.

**66) Domanda**

Allegato 15 - In merito alla clausola sociale, non risultano esserci risorse nell'ambito di alcuni domini e cioè: Versamento Unificato – F24; Learning Hub; Office Automation; Hub Scuola. È possibile chiarire?

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 24.

**67) Domanda**

Allegato 15 - In merito alla clausola sociale, i livelli retributivi indicati sono annuali? Sono lordi o netti? Quelli indicati per le risorse della Fatturazione Elettronica sono riferiti ad un solo mese?

**Risposta**

I livelli retributivi sono annuali e sono lordi per tutti i domini a meno di Fatturazione Elettronica per cui si rimanda alla domanda numero 61.

**68) Domanda**

Allegato 15 - In merito alla clausola sociale, alcune informazioni (IN ESCLUSIVA, A TEMPO INDETERMINATO, SOGGETTO SVANTAGGIATO) non sono sempre indicate. È possibile integrare con le informazioni mancanti?

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 8 e la risposta alla domanda numero 27.

**69) Domanda**

Capitolato d'Oneri pag. 8 e 9 - Il servizio di inbound previsto alle voci 1 e 2 stima 749.772 ore 21.607.200 minuti. Il traffico di inbound previsto alle voci 14 e 15, invece, prevede fino a 951.912 minuti (666,324 + 285.588). È possibile chiarire come sarà remunerata l'infrastruttura di accoglienza telefonica messa a disposizione dal fornitore oltre i 951.912 minuti?

**Risposta**

Il sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore per il traffico inbound (voci 14 e 15 della tabella 2 del Capitolato d'Oneri) verrà remunerato sulla base del valore offerto per la voce 7.

**70) Domanda**

Capitolato d'Oneri pag.9 - La voce di prezzo 7 (Sistema di accesso e accoglienza - percentuale di incremento) serve alla copertura del sistema di accoglienza telefonica per i soli primi 12 mesi del servizio?

**Risposta**

La voce di prezzo numero 7 indicata nella tabella 2 del Capitolato d'Oneri garantisce la remunerazione della disponibilità del sistema di accesso e accoglienza da parte del Fornitore per i mesi per i quali l'Amministrazione richiederà tale caratteristica.

**71) Domanda**

Capitolato d'Oneri pag.9 - È possibile chiarire il motivo per il quale il prezzo del sistema di accesso e accoglienza (percentuale di incremento) è calcolato sul valore unitario (Euro/ora ed Euro/minuto) degli operatori?

**Risposta**

Si ribadisce quanto previsto nella documentazione di gara.

**72) Domanda**

Capitolato Tecnico pag.16 - La remunerazione per il servizio di contact center di tutti i domini a meno di ADER, è prevista su base mensile in relazione al numero di ore richieste mensilmente. È possibile chiarire cosa si intende per mensilmente richieste?

**Risposta**

Il numero di ore mensilmente richieste è il numero di ore concordato con Sogei nella fase iniziale di predisposizione del servizio.

**73) Domanda**

Capitolato Tecnico pag.16 - La remunerazione per il servizio di contact center del dominio ADER è prevista su base mensile in relazione al numero di minuti erogati mensilmente. È possibile chiarire come saranno consuntivati i minuti erogati mensilmente?

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 59. Come indicato nel Contratto Condizioni Speciale all'ARTICOLO 13 S FATTURAZIONE E PAGAMENTO "Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 12 S "Corrispettivo", comma 1, l'emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:

- a) con riferimento al servizio operatore inbound Euro/min di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del bimestre di riferimento sulla base del numero di minuti effettivamente erogati, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;
- b) con riferimento al servizio operatore inbound Euro/ora di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del bimestre di riferimento sulla base del numero di ore richieste, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;"

**74) Domanda**

Capitolato Tecnico pag. 10 - Il Canale telefonico con Numero Verde dovrà essere attestato sulle linee del Contact center del fornitore. Si conferma che il costo del Numero Verde e del relativo traffico sia a cura dell'Amministrazione?

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda numero 16.

**75) Domanda**

Capitolato Tecnico pag. 19 - Il personale impiegato sarà dotato degli strumenti informatici (personal computer, cuffie, microfoni, ...) richiesti per l'esecuzione del servizio previsto sia nel caso in cui lavori presso la/e sede/i del Fornitore sia

nel caso in cui lavori presso la sede della relativa Amministrazione. È possibile chiarire se gli strumenti informatici sopra indicati dovranno essere forniti dal fornitore o dall'Amministrazione?

**Risposta**

Gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, microfoni, ...) dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore.

**76) Domanda**

Si chiede di confermare che per il servizio Ader sia possibile fornire al posto dei flussi ISDN anche Trunk SIP

**Risposta**

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.12.

**77) Domanda**

Si chiede di specificare qual è la piattaforma di CRM utilizzata da Sogei e se la stessa, per i servizi Ader e Agenzia Dogane e Monopoli dovrà essere integrata con la piattaforma di call center messa a disposizione dal fornitore

**Risposta**

Si ribadisce quanto previsto nel Capitolato tecnico al paragrafo 2.1.2.2. Si veda anche la risposta alla domanda numero 35.

**78) Domanda**

Si chiede di specificare le modalità con cui il servizio di richiamata outbound dovrà essere erogato dal fornitore (Predictive, Power o Preview)

**Risposta**

Si ribadisce quanto presente nel Capitolato tecnico e non sono specificate modalità di richiamata.

**79) Domanda**

Pag. 14 – fase 1 - sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore. In relazione ai flussi di chiamata per cui si fa riferimento al solo servizio ADER. I due paragrafi sembrano in contrasto: nel primo si parla di interconnessione con flussi primari messi a disposizione da ADER, nel secondo si parlano di nuovi flussi : è corretto intendere che si faccia riferimento a SIP Trunk?. In caso affermativo, sarebbero messi a disposizione da Fastweb? I router sarebbero forniti da Fastweb?

**Risposta**

Non risultano contrasti in quanto non si fa riferimento al SIP Trunk ma a nuovi flussi ai quali verrà assegnato un GNR provvisorio come meglio specificato nel capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1.12.

**80) Domanda**

Pagina 21 – "I dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza del Fornitore dovranno essere disponibili sul componente CRM adibito alla reportistica e fruibile da Sogei/ADER per il monitoraggio del servizio offerto agli utenti chiamanti." Occorre prevedere dei task di export dei dati telefonici verso un warehouse o un db Sogei?

**Risposta**

Si conferma che occorre prevedere dei task di export dei dati telefonici e che al momento non si dispone di un'informazione puntuale in merito a quanto richiesto.

**Divisione Sourcing Digitalizzazione**

**Il Responsabile**

**(Ing. Patrizia Bramini)**