

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

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti www.consip.it e www.sogei.it.

1) Domanda

In merito a quanto espresso dal chiarimento N° 18 si chiede di confermare la possibilità di poter collegare, in modo sicuro attraverso una rete VPN e completamente a carico del RTI anche in merito alle situazioni di indisponibilità con le relative penali, la sede principale, collegata via SPC a Sogei, ad una sede secondaria. Se ciò non dovesse essere confermato, in virtù del fatto che la condizione posta cioè che in un RTI non si possa ipotizzare l'utilizzo della sede di ogni singola impresa (nonostante la caratteristica della delocalizzazione del servizio di Contact Center) risulterebbe restrittiva per la costituzione di un RTI e non sia stata menzionata nel Disciplinare al Capitolo 4 "PARTECIPAZIONE DI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESE (R.T.I.) E DI CONSORZI", si chiede di poter ottenere una proroga per avere la possibilità di costituire un nuovo RTI con tutta la documentazione idonea alla partecipazione dello stesso.

Risposta

Si conferma quanto già chiaramente espresso nella documentazione di gara e ribadito nella risposta alla domanda n.18 dei chiarimenti già resi. Si rinvia in particolare ai paragrafi 2.2 e 3.3 del Capitolato Tecnico di gara.

Resta fermo il termine di ricezione delle offerte indicato nella documentazione di gara.

2) Domanda

In relazione alla domanda 19: In merito al valore calcolato in termini di numero di chiamate medie, nei chiarimenti è riportato "il valore è stato calcolato a partire dalle singole fasce orarie nel mese di riferimento. Per ogni fascia oraria sono stati sommati i dati registrati per i singoli giorni ed il valore ottenuto è stato diviso per il numero di fasce orarie". Si chiede conferma dell'affermazione "è stato diviso per il numero di fasce orarie", in quanto, per la nostra comprensione dell'algoritmo, la corretta definizione avrebbe dovuto essere "è stato diviso per il numero dei giorni", poiché la media ha un significato, nel contesto definito, in funzione del mese e non delle diverse fasce orarie.

Risposta

Rispetto alla modalità di calcolo descritta nel precedente chiarimento si specifica che c'è una relazione univoca tra la fascia oraria ed il giorno, nell'accezione di seguito dettagliata.

Una fascia oraria (ad esempio quella dalle 8 alle 9) c'è una sola volta in un giorno, quindi dividere il dato totale mensile, ottenuto dalla somma dei singoli valori delle fasce orarie, per il numero di fasce orarie, equivale a dividere per il numero di giorni.

Per una migliore comprensione si riporta un esempio di calcolo.

Il dato di partenza è costituito dai dati per fascia oraria, il valore presente nelle tabelle denominato chiamate medie è così calcolato:

dato un mese, per ogni fascia oraria (ad esempio la fascia 8:00-9:00) viene fatta la somma delle chiamate in quella fascia oraria nel mese, quindi sono sommate le chiamate in quella fascia oraria dei singoli giorni lavorativi del mese (nell'esempio riportato 495)

Il valore riportato per le chiamate medie è dato dalla divisione tra il Totale (495) ed il numero di volte in cui la fascia oraria è presente in quel mese (ad esempio 21) che corrisponde chiaramente al numero di giorni lavorativi del mese, cioè:

Chiamate medie = $495/21= 24$

Dettaglio calcolo

Mese: xx			
Fascia Oraria	Giorno della settimana	Giorno del mese	Numero Chiamate
08-09	Thu	gg/mm/aaaa	70
08-09	Fri	gg/mm/aaaa	59
08-09	Mon	gg/mm/aaaa	24
08-09	Tue	gg/mm/aaaa	32
08-09	Wed	gg/mm/aaaa	33
08-09	Thu	gg/mm/aaaa	37
08-09	Fri	gg/mm/aaaa	36
08-09	Mon	gg/mm/aaaa	15
08-09	Tue	gg/mm/aaaa	15
08-09	Wed	gg/mm/aaaa	16
08-09	Fri	gg/mm/aaaa	8
08-09	Mon	gg/mm/aaaa	16
08-09	Tue	gg/mm/aaaa	22
08-09	Wed	gg/mm/aaaa	9
08-09	Thu	gg/mm/aaaa	13
08-09	Fri	gg/mm/aaaa	8
08-09	Mon	gg/mm/aaaa	8
08-09	Tue	gg/mm/aaaa	21
08-09	Wed	gg/mm/aaaa	20
08-09	Thu	gg/mm/aaaa	16
08-09	Fri	gg/mm/aaaa	17
Fascia Oraria	Totale	Media	
08-09	495	24	

3) Domanda

In relazione alla domanda 26: Nei chiarimenti si indica che "la successiva formazione ad opera dei formatori SOGEI sarà interamente a carico delle società aggiudicataria, ivi compreso l'aspetto logistico": Si richiede se, in carico all'aggiudicataria, sono da intendersi anche le eventuali spese di viaggio fra la sede SOGEI e quella della società aggiudicataria, se ubicata in capoluogo di regione diverso da Roma.

Risposta

Sono a carico della Società Aggiudicataria gli eventuali costi di trasferta relativi agli spostamenti del proprio personale, formato da Sogei, che successivamente opererà da formatore per gli addetti al servizio. La successiva formazione degli operatori, da parte dei summenzionati formatori della Società Aggiudicataria, avverrà presso strutture della Società stessa e non presso la sede Sogei.

4) Domanda

In relazione alla domanda 40: Il chiarimento riporta che l'elaborazione delle statistiche avverrà sui sistemi Sogei; si chiede se i dati così ottenuti potranno poi essere ulteriormente elaborati da un sistema della Società, predisposto ad uso esclusivo dell'appalto e, ubicato sulla lan dedicata ad esso, al fine di fornire delle viste utili ad una ottimale presentazione dei dati all'Amministrazione.

Risposta

I dati messi a disposizione da Sogei attraverso i propri sistemi possono essere oggetto di successiva elaborazione da parte della Società, ad esempio per attività di analisi e monitoraggio del servizio. Il rapporto con l'Amministrazione (ad esempio Agenzia delle Dogane) è esclusivamente in carico alla Sogei.

5) Domanda

In relazione al Sub-Criterio 1 a pag 4 dell'Allegato 2 Offerta Tecnica: Il criterio cita una suddivisione del team tra front-end e back-end. Si chiede di Sub-criterio 1 esplicitare la funzione della struttura di back-end a cui si fa riferimento

Risposta

In relazione al citato sub-criterio si fa presente che la suddivisione menzionata è riportata a mero titolo esemplificativo in merito ad una possibile organizzazione proposta dal fornitore nelle propria offerta tecnica relativa al servizio inbound. Resta in capo al Fornitore proporre l'organizzazione ritenuta maggiormente efficace in relazione ai servizi richiesti.

6) Domanda

I servizi inbound, outbound e backoffice sono erogabili dalla stessa piattaforma o da piattaforme diverse con accessi diversi? Nel caso di erogazione da un'unica piattaforma l'operatore ha la necessità di effettuare operazioni tali per cui il passaggio da una tipologia di servizio ad un altro obbliga alla disconnessione dal servizio sul quale si sta operando? Nel caso di erogazione dei servizi da piattaforme diverse è possibile per l'operatore essere attivo su tutte le piattaforme o su alcune di esse contemporaneamente? Se si specificare.

Risposta

Il servizio oggetto dell'affidamento non fa riferimento a servizi di back office.

Per quanto riguarda i servizi di inbound e outbound, questi sono erogabili tramite una stessa piattaforma. Il passaggio dal servizio inbound a quello di outbound prevede login con diverso profilo.

7) Domanda

In merito al vostro chiarimento numero 5:

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

Vi chiediamo se per operare in multiskill occorre "sloggarsi" da un dominio e "rilogarsi" su un altro. Qualora fosse necessario, vi chiediamo di poter quantificare i tempi dell'operazione per poter formulare un'offerta economica che consideri tali tempi.

Risposta

La gestione multiskill è fruibile tramite un unico login.

8) Domanda

In merito alla Knowledge base:

Tale strumento consente di informare tempestivamente gli operatori di una eventuale variazione o aggiunta di informazione? Se sì, è possibile tracciare per ogni singolo operatore, l'avvenuta lettura delle variazioni o delle aggiunte? Il supervisore del servizio può, tramite tale strumento, monitorare l'avvenuta lettura con dettaglio fino al singolo operatore?

Risposta

Lo strumento della Knowledge Base non è utilizzabile al fine di informare tempestivamente gli operatori di una eventuale variazione o aggiunta di informazione. Per tale necessità è messa a disposizione degli operatori una funzionalità offerta tramite il sistema di Problem Management, denominata "Hot-News". Per tale strumento non è prevista la tracciatura dell'avvenuta lettura.

9) Domanda

In merito alla garanzia di un +20% di risposta rispetto al pianificato.

Occorre considerare un +20% rispetto ai picchi massimi (presenti nella tabella dimensionamenti allegato 4b) o rispetto ad un fcst unico mensile assegnato al fornitore?

Risposta

Atteso che per fcst debba intendersi, il 20% da considerare è quello in relazione al forecast eventualmente comunicato al Fornitore. Resta fermo quanto indicato a pag 21 del Capitolato Tecnico e confermato nella risposta alla domanda 14 dei chiarimenti già resi ossia che nel caso in cui la Sogei non comunichi alcuna variazione, ovvero il preavviso nei confronti della Società sia inferiore ai due mesi previsti, si farà riferimento:

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

10) Domanda

In merito al Wrap Up vostro chiarimento 30

“il tempo di Wrap Up è incluso nei tempi medi di gestione dei contatti riportati nella tabella “Tempo medio di gestione dei contatti per servizio” dell’Allegato 4B -SIF cc Dati dimensionali”.

Occorre conoscere il tempo di Wrap Up, perlomeno stimato, in quanto questo non concorre alla generazione di fatturato, esattamente come l'ACW, ma esclusivamente inefficienze, è quindi opportuno conoscerne il perimetro temporale per una adeguata offerta economica.

Risposta

La piattaforma messa a disposizione da Sogei è configurata in maniera tale da rendere un operatore disponibile alla presa in carico della successiva richiesta di servizio immediatamente dopo la chiusura amministrativa della richiesta precedente.

11) Domanda

All'interno della LAN galvanica mente separata è possibile inserire un server, che oltre ad essere atto all'isolamento della stessa, possa svolgere funzioni utili, senza inficiarne la sicurezza, ad esempio alla presentazione dei risultati delle campagne outbound e quant'altro?

Risposta

È possibile, purché la rete resti galvanicamente separata e senza inficiare gli aspetti di sicurezza.

12) Domanda

Nelle tabelle dati dimensionali sono presenti dei dati del 2009, sono da considerare dei refusi, o vi è stato un errore nella trasmissione dei documenti. Allo stesso modo vi chiediamo se sono da considerare utili i dati presenti negli ultimi allegati inviati, in alcuni casi sono distonici.

Risposta

Trattasi di errore materiale. L'anno in esame è il 2012 e si conferma che sono da considerare utili i dati presenti nell'”Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali v0.2” pubblicato nella prima tranches di chiarimenti.

13) Domanda

In merito al vostro chiarimento 39:

In riferimento ai volumi dettagliati nell'allegato 48, si richiede chiarimento circa il rilevante scostamento tra media e picco giornaliero nei diversi servizi; a titolo di esempio si cita il Dominio Utenti Esterni Telematico Entrate e Studi Settore, che presenta nel mese di aprile scostamenti anche di 10 volte nel traffico indicato nelle diverse fasce orarie; si richiede anche di capire come coniugare tali divari con la soglia del 20% di scostamento utile al calcolo della applicabilità del piano penali.

Risposta

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

Ed in merito al vostro chiarimento 19:

Allegato 48 - Dati Dimensionali, Tutte le tabelle riportate. Con riferimento alle tabelle riportate, in esse sono evidenziati per fasce orarie i volumi stimati, per ciascun mese, per giorno medio e giorno di picco, Poiché in alcuni casi si evidenzia come per una certa fascia oraria il valore di picco sia inferiore al valore medio, si deduce che siano stati riportati i valori medi e di picco selezionando per ciascun mese la giornata media e quella di picco (come volumi di chiamate complessivi, come somma di tutte le fasce orarie) e, conseguentemente, riportando i valori di queste

giornate per ciascuna fascia oraria, Per avere una diversa chiave di lettura dei dati, sarebbe utile disporre di un valore medio e di picco mensile per fascia oraria, ossia estratto dai dati mensili secondo il criterio del/a fascia oraria e non secondo quel/o della giornata, In altre parole si richiede se è disponibile il valor medio ed Il valore di picco per fascia oraria "grezzo", ossia non derivata dalla selezione sul giorno (medio o di picco),

Risposta

Con riferimento all'assunzione fatta dalla Società, si esplicita la modalità di calcolo seguita per la determinazione dei valori riportati In tabella per le chiamate medie, Il valore è stato calcolato a partire dalle singole fasce orarie nel mese di riferimento, Per ogni fascia oraria sono stati sommati i dati registrati per i singoli giorni ed il valore ottenuto è stato diviso per 1/ numero di fasce orarie valorizzate, Per quanta riguarda le chiamate di picco, nelle tabelle sono riportati i valori per fascia oraria relativi alla chiamata di picco nel mese.

Se non interpretiamo male, ci sembra che per i valori di picco si riporti per ogni fascia oraria il valore di picco. Quindi, mentre per la fascia oraria 8-9 il valore di picco può presentarsi il 3 aprile, per la fascia oraria 9-10 il valore di picco può presentarsi il 7 aprile. il valore di circa 12000 assistenze é la somma di un valore di picco che a questo punto é ipotetico, in quanto non si presenterà mai una giornata con un picco continuo, La nostra interpretazione è corretta?

Risposta

L'interpretazione non è corretta.

I valori indicati per le "chiamate picco" riportate nelle tabelle ("Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali v0.2") sono relativi alla giornata di picco nel mese con la distribuzione per fascia oraria.

Nello specifico, nel mese di aprile 2012, il giorno 27 sono pervenute oltre 12.000 chiamate, con la distribuzione per fascia oraria riportata nella tabella di cui all'"Allegato 4B - SIF CC - Dati dimensionali v0.2".

Sante Dotto
(Direttore Progetti per la P.A.)